

Fiche signalétique IPTV, service de télédistribution et antennes collectives

Nom de l'entreprise notifiée	Eltrona Telecom	
Adresse	4-8 rue de l'Acierie, L-1112 Luxembourg	
Helpdesk [joignable de 9h à 18h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service clientèle [joignable de 9h à 18, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service technique [joignable de 8h à 19h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Service réclamation/médiation [joignable de 9h à 18, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
	adresse	4-8 rue de l'Acierie, L-1112 Luxembourg
Service facturation [joignable de 8h à 17h, du Lundi au Vendredi]	numéro téléphone	499 466 888
	e-mail	contact@eltrona.lu
Site web	www.eltrona.lu	

Dernière mise à jour le Sep/2013, tarifs en vigueur à partir du Feb/2013

Tous les prix sont à indiquer en € TVA comprise

Nom de l'offre	Imagin TV	
Contrat		
Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.eltrona.lu -> Contracts	
Description du service	Service TV	
Valable à partir du	01 janvier	
Durée minimale d'engagement	[mois]	12 mois
Délai contractuel de fourniture	[jours]	
Délai commercial de fourniture	[jours]	+/- 24h si raccordement déjà actif +/- 2 semaine si nouveau raccordement nécessaire
Délai contractuel de levée de dérangement	[heures]	/
Frais d'initialisation de l'offre	[€]	Voir frais d'installation
Option(s) de paiement (à énumérer et décrire)	<ul style="list-style-type: none"> - Contre facture : client effectue son paiement suite à la réception de sa facture (par virement bancaire, versement d'espèces (banque, boutique), carte bancaire (boutique)) - Domiciliation - Carte Bancaire 	
Résiliation du contrat	Variable selon engagement restant ou préavis	
Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux		
Coûts du service		
Raccordement au réseau	[€]	299€ frais uniques
Redevance pour le raccordement	[€]	138,17€ par an
Redevance pour les droits d'auteur	[€]	79,97€ par an
Frais d'activation	[€]	Voir frais d'installation
Frais d'installation	[€]	Inclu dans le raccordement au réseau
Autre(s) frais (à énumérer et décrire)	[€]	/
Frais de l'équipement nécessaire	[€]	Imagin Box HD : 129 € Imagin Twin Box HD : 350 € CI+ Module : 70 €
Location mensuelle du décodeur HD	[€]	-
Location mensuelle du décodeur HD, disque dur	[€]	9 €/mois sur 24 mois
Location mensuelle du décodeur HD supplémentaire	[€]	-
Location mensuelle du décodeur HD disque dur supplémentaire	[€]	9 €/mois sur 24 mois

Fiche signalétique IPTV, service de télédistribution et antennes collectives

Droits d'accès carte supplémentaire	[€]	Incl.
Option(s) coûts du service (à énumérer et décrire)		Bouquets de base TV analogique, SD et HD (inclus dans la redevance annuelle) Plus différentes options PAY-TV : SKY (à partir de 16,9€ /mois) BeTV (37,7€/mois) AB Sat (20€/mois) Kabelvision (15€/mois) Luso Cabo (10€/mois) MTV (4,5€/mois) Imagin X (10€/mois) www.eltrona.lu -> Télévision
Frais supplémentaires		
Duplicata du contrat	[€]	Gratuit
Duplicata de la facture	[€]	Gratuit
Intervention technique		
Coûts horaires	[€/h]	92,00 €/h (technicien)
Facturation par heures, demi-heures, 15min,...	[min]	15min
Frais de déplacement	[€]/km	60 €
Procédure de « relance » (à énumérer et décrire)		
<ul style="list-style-type: none"> - Premier rappel envoyé en lettre simple si facture impayée a une antériorité supérieure à 1 mois. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 0€ - Second rappel envoyé en recommandé avec accusé de réception si facture(s) reste(nt) impayée(s) suite au premier rappel. Toutes les factures ouvertes apparaissent sur ce rappel. Coût : 0€ 		
Frais de récupération des créances (à énumérer et décrire)		
- Pas de frais complémentaires sauf si appel à huissier (refacturation des frais d'huissier)		
Divers		
Caractéristiques techniques principales [par principal il faut comprendre celles qui sont indispensables pour mettre en service « soi-même » (donc par le consommateur lui-même à son domicile) le service et/ou réseau concerné par ce consommateur]	Activation possible « soi-même »	
Option(s) (à énumérer et décrire)		