

FICHE SIGNALÉTIQUE – Version du

<b>1. Nom de l'entreprise notifiée</b>	<b>ELTRONA Interdiffusion SA</b>	
<b>1.1. Adresse</b>	<b>ELTRONA</b> 4-8 rue de l'aciérie L-1112 Luxembourg	
<b>1.2. Helpdesk</b> [joignable de 9h à 19 h, du Lundi au Vendredi] joignable de 10h à 16 h, le Samedi]	<b>numéro téléphone</b>	<b>34 93 93 1</b>
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
<b>1.3. Service clientèle</b> [joignable de 9h à 19 h, du Lundi au Vendredi] joignable de 10h à 16 h, le Samedi]	<b>numéro téléphone</b>	<b>26 10 23 01</b>
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
<b>1.4. Service technique</b> [joignable de 9h à 19 h, du Lundi au Vendredi] joignable de 10h à 16 h, le Samedi]	<b>numéro téléphone</b>	<b>34 93 93 1</b>
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
<b>1.5. Service réclamation/médiation</b> [joignable de 9h à 19 h, du Lundi au Vendredi] joignable de 10h à 16 h, le Samedi]	<b>numéro téléphone</b>	<b>34 93 93 1</b>
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
	<b>adresse</b>	<b>4-8 rue de l'aciérie L-1112 Luxembourg</b>
<b>1.6. Service facturation</b> [joignable de 9h à 19 h, du Lundi au Vendredi] joignable de 10h à 16 h, le Samedi]	<b>numéro téléphone</b>	<b>34 93 93 1</b>
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:service-clients@eltrona.lu">service-clients@eltrona.lu</a>
<b>1.7. Site Web</b>	<b>www.ELTRONA.lu</b>	

Dernière mise à jour le 08/01/2019, tarifs en vigueur à partir du 08/01/2019

Tous les prix sont à indiquer en € (TVA comprise)

<b>2.</b>	<b>NOM DE L'OFFRE</b>	<b>FIXE SILVER</b>
-----------	-----------------------	--------------------

<b>3.</b>	<b>CONTRAT</b>	
<b>3.1.</b>	<b>Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)</b>	<a href="http://www.wismile.lu/conditions-de-vente">www.wismile.lu/conditions-de-vente</a>
<b>3.2.</b>	<b>Description des services</b>	Téléphone Fixe - <b>Communications illimitées, 24h/24h vers tous les numéros fixes au Luxembourg</b>  * Lors d'appels hors forfait téléphonique, un frais de valorisation mensuel unique de 1,02€ est facturé.
<b>3.3</b>	<b>Valable à partir du</b>	<b>08/01/2019</b>
<b>3.4</b>	<b>Durée minimale d'engagement</b>	<b>[Mois] 24 mois</b>
<b>3.5</b>	<b>Délai contractuel de fourniture</b>	<b>[Jours] 8 jours ouvrables</b>
<b>3.6</b>	<b>Délai commercial de fourniture</b>	<b>[Jours]</b>
<b>3.7</b>	<b>Délai contractuel de levée de dérangement</b>	<b>[Heures] 48 heures ouvrables</b>
<b>3.8</b>	<b>Frais d'initialisation de l'offre</b>	<b>[€] 209 €</b>
<b>3.9</b>	<b>Rythme de facturation</b>	<b>[S/S] Mensuel</b>
<b>3.10</b>	<b>Définition heures pleines (peak hours)</b>	<b>8h00 - 19h00</b>
<b>3.11</b>	<b>Définition heures creuses (off-peak hours)</b>	<b>19h00 - 8h00, weekend, jours fériés</b>

3.12	<b>Option(s) de paiement</b>	<p>Le client paye sa facture suite à la réception par :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Virement bancaire ou versement à la poste</li> <li>- Carte bancaire dans une de nos boutiques</li> <li>- Domiciliation chez ELTRONA</li> </ul>
3.13	<b>Résiliation du contrat</b>	Par lettre recommandée avec un préavis de 30 jours fin de mois
3.14	<p>En cas de résiliation notifiée à ELTRONA pendant la période minimale d'engagement, le prix de l'abonnement mensuel, des Services, Produits et options est facturé et dû jusqu'au terme de la période minimale d'engagement de 24 mois pour les abonnements et jusqu'au terme de la période minimale d'engagement de 12 mois ou de 3 mois pour les options. La résiliation est effective au terme de la période initiale d'engagement.</p> <p>En cas de résiliation notifiée à ELTRONA à l'issue de la période minimale d'engagement, lorsque le contrat est à durée indéterminée : 0 € de frais de résiliation, applicable aux abonnements avec engagement minimum de 24 mois, de 12 mois et aux options avec engagement de 3 mois.</p> <p>En cas de location d'un ou de plusieurs Equipement(s) de Réception, un montant pourra être demandé au Client au titre de garantie. En cas de dégradation ou de non restitution de l'Equipement de Réception à la fin du Contrat, la Société est en droit de facturer une pénalité pour dégradation ou non-restitution. La Société sera également en droit de conserver tout ou partie de la somme consignée au titre de garantie, selon la gravité du dommage subi ou du montant de la pénalité facturée pour non restitution de l'Equipement de Réception ou en cas de dettes du Client à l'égard de la Société.</p> <p><b>Non-retour du matériel (SD) 100 € - (HD) 129 € - (PVR) 249 € - (LABOX) 249 € - (MODEM) 100 € - Carte Numérique 20 € - Disque Dur 160G 50 € - Disque Dur 320G 60 € - Disque Dur 500G 70 €</b></p>	
3.15	<b>Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants : gratuit</b>	

<b>4. COUT DE BASE</b>			
4.1	<b>Abonnement mensuel</b>	[€]	<b>21,99 €/mois</b>
4.2	<b>Frais d'installation</b>	[€]	<b>99 €</b>
4.3	<b>Frais d'ouverture de ligne</b>	[€]	<b>50€ de frais d'activation + 60€ de frais de déplacement</b>
4.4	<b>Autre(s) frais</b>	[€]	
4.5	<b>Facture par email (réduction)</b>	[€]	
4.6	<b>Facture en ligne (Web-billing)</b>	[€]	
4.7	<b>Option(s)</b>		<b>Voir point 14</b>

<b>6. TELEPHONIE FIXE</b>	
6.1	<b>Service(s) intégré(s) dans l'offre : illimité vers fixe National 24h/24h 7j / 7j</b>

<b>6.2</b>	<b>Option(s) communications fixes</b>		
<b>6.3</b>	<b>Tarifs hors forfait</b> Lors d'appels hors forfait téléphonique, un frais mensuel unique de 1,02€ de frais de valorisation est facturé.		
<b>6.4</b>	<b>Tarifs nationaux</b>		
	<b>Heures pleines*</b>	<b>Heures creuses**</b>	<b>Coût de connexion</b>
<b>De ligne fixe à ligne fixe</b>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>	<b>Gratuit</b>
<b>Attention, les forfaits illimités comprennent toutes les communications suivant une utilisation normale vers les fixes locaux et nationaux 24h/24, 7j/7.</b>			
<b>Tarifen vigueur pour tout usage abusif :</b>	<b>0,4€/min</b>	<b>0,02€/min</b>	<b>0,19€/min</b>
<b>De ligne fixe à ligne mobile</b>	<b>0,24€/min</b>	<b>0,21€/min</b>	<b>0,19€/min</b>
<b>Tarifs nationaux, hors forfaits et packs pour la téléphonie fixe : le service est facturé dès la première seconde d'appel.</b>			
<b>6.5</b>	<b>Tarifs internationaux : voir lien <a href="http://www.Eltrona.lu">www.Eltrona.lu</a> (section téléphone)</b>		
<b>6.6</b>	<b>Récapitulatif des tarifs maximums</b>		
	<b>OPERATEUR</b>	<b>HEURES PLEINES</b>	<b>HEURES CREUSES</b>
	<b>Mobile LUX GSM-TANGO-VOX</b>	<b>0,1700 €</b>	<b>0,2390 €</b>
<b>6.7</b>	<b>Tarifs numéros spéciaux</b>		
	<b>EXTENSIONS</b>	<b>HEURES PLEINES* PRIX/MIN</b>	<b>HEURES CREUSES** PRIX/MIN</b>
	<b>900 70 900</b>	<b>Gratuit</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>900 70 909</b>	<b>0,0559 €</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>901 70 910</b>	<b>0,0559 €</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>902 70 911</b>	<b>0,0559 €</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>903 70 912</b>	<b>0,0559 €</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>904 70 920</b>	<b>0,0559 €</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>905 70 930</b>	<b>0,0559 €</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>906 70 940</b>	<b>0,0559 €</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>907 70 950</b>	<b>0,0559 €</b>	<b>0,0256 €</b>
	<b>* Heures pleines : du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00</b>		
	<b>** Heures creuses : du lundi au vendredi de 19h00 à 8h00, weekends et jours fériés</b>		

<b>9.</b>	<b>FRAIS SUPPLEMENTAIRES</b>		
<b>9.1</b>	<b>Duplicata du contrat</b>	<b>[€]</b>	<b>0 €</b>

9.2	Duplicata de la facture	[€]	5 €
-----	-------------------------	-----	-----

10.	INTERVENTION TECHNIQUE		
10.1	Coûts horaires	[€/h]	60 €
10.2	Facturation par heures, demi-heures, 15 min	[min]	15 min
10.3	Frais de déplacement	[€]	60 €

11.	PROCEDURE DE "RELANCE "		
<b>Dès envoi du 2ème rappel, des frais de rappel de 15,00€ sont facturés</b>			

12.	FRAIS DE RECUPERATION DES CREANCES		
<p><b>Suite au non-paiement du 1er rappel, les services peuvent être désactivés à distance et 50€ de frais seront rajoutés.</b></p> <p><b>En cas de non-paiement 1 mois après la désactivation, les services seront déconnectés et 70€ de frais de déplacement pour non-paiement seront facturés.</b></p> <p><b>Envoi en contentieux avec frais intérêts</b></p>			

13.	DIVERS		
<p><b>Caractéristiques techniques principales : par "principales", 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.</b></p>			

14.	OPTIONS		
<p>1 - Option « National Mobile Illimité soir et week-end » : 11,99€  <b>Téléphoner sans limite, le soir *, les week-ends et les jours fériés vers tous les réseaux mobiles au Luxembourg.</b></p> <p>2 – Option « Pays voisins et Portugal illimité soir et week-end » : 11,99€  <b>Appeler en illimité vers les lignes fixes le soir *, le weekend et les jours fériés vers les pays suivants:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Belgique</b></li> <li>• <b>Pays-Bas</b></li> <li>• <b>France</b></li> <li>• <b>Allemagne</b></li> <li>• <b>Royaume-Uni</b></li> <li>• <b>Portugal</b></li> </ul> <p>3 - Option « Monde Illimité soir et week-end » : 21,99€  <b>Appels illimités vers les lignes fixes, le soir *, le week-end et les jours fériés vers les pays mentionnés ci-dessous. Option disponible uniquement avec l'abonnement National Illimité.</b></p>			

- **Albanie**
- **Allemagne**
- **Andorre**
- **Autriche**
- **Belgique**
- **Bulgarie**
- **Canada (fixe et mobile)**
- **Chypre**
- **Croatie**
- **Danemark**
- **Espagne**
- **Estonie**
- **Etats-Unis (fixe et mobile) \*\***
- **Finlande**
- **France \*\*\***
- **Grèce**
- **Hongrie**
- **Irlande**
- **Islande**
- **Israël**
- **Italie (y compris Vatican)**
- **Lettonie**
- **Liechtenstein**
- **Lituanie**
- **Malte**
- **Monaco**
- **Norvège**
- **Pays-Bas**
- **Pologne**
- **Portugal (y compris Açores & Madère)**
- **Roumanie**
- **Royaume-Uni (y compris Gibraltar)**
- **San Marino**
- **Slovaquie**
- **Suède**
- **Suisse**
- **Tchéquie**
- **Turquie (y compris Chypre du Nord)**

FICHE SIGNALÉTIQUE – Version du

**\*Du lundi au vendredi de 19H à 8H**

**\*\* Y compris Alaska, Hawaï, et Virgin Islands.**

**\*\*\* Y compris Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte et Ile de la Réunion.**