

FICHE SIGNALÉTIQUE – Version du 11/04/2017

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

Dernière mise à jour le 11/04 /2017, tarifs en vigueur à partir du 1 1/04/2017
Tous les prix sont à indiquer en € (TVA comprise)

2. NOM DE L'OFFRE	NET 100
--------------------------	----------------

3. CONTRAT	
3.1. Lien vers les conditions contractuelles (particulières/générales)	www.wismile.lu/conditions-de-vente
3.2. Description des services	<p>Internet</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'offre Internet 100 Mega peut atteindre jusqu'à 100 Mbps. - Le volume d'échange de données est illimité. - 30 adresses mails, 500Mo par boîte et 200 Mo d'espace personnel
3.3 Valable à partir du	11/04/2017
3.4 Durée minimale d'engagement	[Mois] 24 mois
3.5 Délai contractuel de fourniture	[Jours] 8 jours ouvrables
3.6 Délai commercial de fourniture	[Jours]
3.7 Délai contractuel de levée de dérangement	[Heures] 48 heures ouvrables
3.8 Frais d'initialisation de l'offre	[€] 209 €
3.9 Rythme de facturation	[S/S] Mensuel
3.10 Définition heures pleines (peak hours)	8h00 - 19h00
3.11 Définition heures creuses (off -peak hours)	19h00 - 8h00, weekend, jours fériés

FICHE SIGNALÉTIQUE – Version du 11/04/2017

3.12	Option(s) de paiement	Le client paye sa facture suite à la réception par : - Virement bancaire ou versement à la poste - Carte bancaire dans une de nos boutiques - Domiciliation chez ELTRONA
3.13	Résiliation du contrat	Par lettre recommandée avec un préavis de 30 jours fin de mois
3.14	Frais dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des coûts liés aux équipements terminaux Résiliation pendant la période d'engagement 101.74 € après engagement 0 € ou 20 €. 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 €	
3.15	Frais liés à la portabilité des numéros et autres identifiants : gratuit	
3.16	Option(s)	Location Blu Ray 3,6€/mois
L'utilisateur n'a pas de limite de volume total à son usage Internet mais doit l'utiliser en « bon père de famille ». Tout abus ou tout comportement jugé comme s'écartant de la vision de « bon père de famille » qu'a SFR donnera le droit à SFR de limiter le service de manière unilatérale (Voir Fair Use Policy)		

4. COUT DE BASE		
4.1	Abonnement mensuel	[€] 49 €/mois
4.2	Frais d'installation	[€] 99 €
4.3	Frais d'ouverture de ligne	[€] 50€ de frais d'activation + 60€ de frais de déplacement
4.4	Autre(s) frais	[€]
4.5	Facture par email (réduction)	[€]
4.6	Facture en ligne (Web -billing)	[€]
4.7	Option(s)	

5. HAUT DEBIT/ULTRA HAUT DEBIT		
5.1	Vitesse de téléchargement maximale en heures pleines (download)	Jusqu'à 100 M
5.2	Vitesse de téléchargement minimale en heures pleines (download)	74,9 M
5.3	Vitesse de téléchargement garantie (download)	Pas de garantie
5.4	Vitesse de téléchargement maximale en heures creuses (download)	Jusqu'à 100 M
5.5	Vitesse de téléchargement minimale en heures creuses (download)	94,9 M
5.6	Vitesse de téléchargement garantie en heures creuses (download)	Pas de garantie
5.7	Vitesse de téléchargement maximale en heures pleines (upload)	Jusqu'à 5 M

FICHE SIGNALÉTIQUE – Version du 11/04/2017

5.8	Vitesse de téléchargement minimale en heures pleines (upload)		3,74 M
5.9	Vitesse de téléchargement garantie en heures pleines (upload)		Pas de garantie
5.10	Vitesse de téléchargement maximale en heures creuses (upload)		Jusqu'à 5 M
5.11	Vitesse de téléchargement minimale en heures creuses (upload)		4,74 M
5.12	Vitesse de téléchargement garantie en heures creuses (upload)		Pas de garantie
5.13	Volume mensuel gratuit	[Gbyte]	Illimité
5.14	Coûts de volume supplémentaire par tranche de Mbyte	[€/Mbyte]	/
5.15	Coûts pour une adresse IP Statique	[€]	23,55 €
5.16	Coûts et type de l'équipement	[€]	/
5.17	Option(s)		

9. FRAIS SUPPLEMENTAIRES			
9.1	Duplicata du contrat	[€]	0 €
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 "			
Dès envoi du 2ème rappel, des frais de rappel de 15 ,00€ sont facturés			

12. FRAIS DE RECUPERATION DES CREANCES			
Suite au non-paiement du 2ème rappel, les services peuvent être désactivés à distance et 50€ de frais seront rajoutés. 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. Envoi en contentieux avec frais intérêts			

13. DIVERS			
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.			

14. OPTIONS			