Eltrona Interdiffusion SA
25, Route d'Arlon
L-8009 Strassen

Tél : 499 466 888
www.eltrona.lu
e-mail: service-clients@eltrona.lu

ID identifiant unique : **Offre INTERNET _10-2025**
Applicable à partir du 20/10/2025

Fiche signalétique

L'INTERNET **GiGA**

☒ « **L'INTERNET GIGA»** 1000 Mbit/s à 49€ par mois				
☒ Internet fixe	☐ Téléphonie fixe	☐ TV	☐ Téléphonie mobile	☐ autres

1. La description de l'offre

1.1. Le service principal :

Description des caractéristiques principales du service (dispositions/vitesses/technologie/...)	INTERNET GiGA : • Offre Internet « L'internet GiGA » jusqu'à 1000Mbit/s |Connexion au réseau Eltrona via un modem |Technologie câble coaxial et fibre optique
Volume(s) mensuel(s) inclu(s)	Illimité (en ligne avec la politique de « Fair Use »)
Disponibilité / éligibilité géographique	Les demandes d'éligibilité peuvent être introduites en shop ou par téléphone au **499 466 888** du **lundi au vendredi de 8h à 20h et du samedi de 9h à 17h**.
Neutralité du réseau et Mesures de transparence (débit normalement disponible, débit minimal.)	- Neutralité de l'Internet et qualité de l'accès à Internet (Net Neutrality)

1.2. Autre(s) service(s) :

Autres Services compris dans l'offre	Les frais de location du modem sont compris dans l'offre au tarif indiqué. Un diagnostic Wi-Fi est inclus dans la prestation offerte afin de permettre au client d'optimiser ses usages Internet au domicile.

2. Le volet tarifaire

Frais mensuels, y compris l'indication des frais mensuels pour garantir le bon fonctionnement des services	• **GiGA INTERNET** : ○ Les frais mensuels sont de 49€ TTC. Cette offre est soumise, comme toutes les offres du portefeuille Internet Eltrona, aux éventuelles augmentations de tarifs, indexations, variation de TVA ou tout autre augmentation liée aux décisions des pouvoirs publics.
Coûts de volumes supplémentaires (tarification hors forfait applicable)	INTERNET : n.a.

Eltrona S.A. 25, Route d'Arlon L-8009 Strassen B.P. 1032 L-1010 Luxembourg | Tel: +352 499 466-888 | service-clients@eltrona.lu | www.eltrona.lu
No. Id. TVA LU 11343347 R.C.L. B 8485 No. Matricule: 19742201050

Frais d'activation (et/ou d'installation) **Frais de résiliation**	**Frais d'installation :** aucun frais s'installation ou de câblage ne sont réclamé dans le cadre de cette offre. **Frais d'activation :** Des frais d'activation d'un montant forfaitaire de 55€ sont facturés pour les nouveaux clients Internet, soit les clients qui ne sont pas, au moment de la souscription, déjà raccordés au réseau Internet d'Eltrona. Concrètement, les frais d'activation ne sont pas réclamés à un client qui dispose déjà d'une connexion Internet auprès d'Eltrona et qui souhaite changer son offre et qui change son adresse de connexion. **Frais de résiliation :** Il s'agit d'une offre sans engagement et sans frais de résiliation. Cependant, en cas de non-restitution du matériel loué par Eltrona, dans le délai de 15 jours après la résiliation, Eltrona facturera le matériel en se référant à la liste suivante : • Frais de non-restitution d'un modem et ses accessoires en location dans le cas de résiliation d'un service : 204 € • Frais de remplacement d'un modem et ses accessoires en location si les conditions d'utilisation ne sont pas couvertes par la garantie : 204€
Frais unique(s) (par type d'équipement technique nécessaire au bon fonctionnement)	n.a.
Frais d'intervention (par unité horaire, de Déplacement...), Frais de raccordement forfaitaire	Frais d'activation pour un nouveau client Internet : **55€**
Promotion(s), si applicables	n.a.
Lien vers la Liste de tarifs en vigueur – y compris des autres services compris dans l'offre	https://eltrona.lu/internet/
Promotion(s) **Le consommateur final est averti que l'ensemble des actions / conditions promotionnelles est à consulter dans la documentation commerciale du fournisseur.**	

3. Les données contractuelles

Type d'offre :
Description succincte de l'offre avec les services et options éventuelles
	Offre :
	Internet GiGA :
	Download jusqu´à 1000 Mbit/s | Upload jusqu´à 100Mbit/s
	
	Options Internet :
	• IP fixe : 30€ /mois et frais de configuration de 99€
	• Adresse IPv4 publique dynamique : 2,50€ /mois
	• Hardware :
	  ○ **Modem Fritzbox 6690 : 8,5€/mois** (soit un supplément de 2,50€ par mois en comparaison avec l'offre de base qui comprend la location du modem ARRIS)
	  ○ **Arris → 6 €/mois** *(inclus dans l'abonnement de 39 €/mois)*
	
	Options de téléphonie fixe :
	Ligne téléphonique sans consommation comprise : 4€ /mois
	Cette option est obligatoire pour bénéficier d'une ou plusieurs options suivantes :
	• Appels illimités de fixe à fixe au Luxembourg : 5€ / mois
	• 120 minutes vers les lignes fixes en Europe : 5€ /mois
	• Luso Phone, soit 200 minutes vers les lignes fixes au Portugal : 5€ /mois
	• Deuxième ligne fixe : 4€ /mois
	
	Liste des zones : Liste-des-Zones

Conditions générales et conditions particulières **Description des modalités concernant :**	Conditions Particulières de Raccordement - Connexion Conditions Générales des services Eltrona Conditions Particulières Internet
L'activation (modalités...), - la facturation (domiciliation, ...), - la résiliation (préavis, reconduction...), - la portabilité (modalités et conditions), - l'installation/raccordement (délais...), - l'intervention (technicien à domicile...)	

Eltrona S.A. 25, Route d'Arlon L-8009 Strassen B.P. 1032 L-1010 Luxembourg | Tel: +352 499 466-888 | service-clients@eltrona.lu | www.eltrona.lu
No. Id. TVA LU 11343347 R.C.L. B 8485 No. Matricule: 19742201050

Durée minimale d'engagement : (en mois)	n.a.

4. Autres informations

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.	- Un diagnostic Wi-Fi est inclus dans la prestation offerte afin de permettre au client d'optimiser ses usages Internet au domicile. En effet la vitesse fournie est mesurée à la sortie du modem et Eltrona ne peut être tenue responsable sur la diffusion de la bande passante dans les locaux du fait des nombreuses contraintes inhérentes à la construction et aux matériaux utilisés. - Un modem routeur internet Eltrona « Docsis 3.1 » est obligatoire pour la fourniture du service - La domiciliation (SEPA) et l'envoi de la facture par courriel sont obligatoires pour pouvoir bénéficier de cette promotion.

Eltrona S.A. 25, Route d'Arlon L-8009 Strassen B.P. 1032 L-1010 Luxembourg | Tel: +352 499 466-888 | service-clients@eltrona.lu | www.eltrona.lu
No. Id. TVA LU 11343347 R.C.L. B 8485 No. Matricule: 19742201050