



OFFRE TIGA 500 D'ENES TV + INTERNET + TELEPHONIE

Descriptif de l'offre	<p>Avec l'offre TIGA 500 d'ENES, vous bénéficiez :</p> <ul style="list-style-type: none">• De l'offre TV SATU d'ENES disponible sur tous les téléviseurs de votre logement et de l'accès à de nombreuses stations de radio en qualité numérique ;• D'un accès Internet Haut Débit jusqu'à 500 Mbit/s en voie descendante et 50 Mbit/s en voie remontante ;• D'un service de Téléphonie fixe incluant les appels vers les fixes en France métropolitaine ainsi que vers 60 destinations internationales.
Eligibilité	<p>Offre réservée aux clients particuliers, sous conditions de disponibilité et de faisabilité technique. Pour vérifier l'éligibilité de votre logement à cette offre, rendez-vous sur www.enes.fr rubrique « Services en ligne ».</p>
Chaînes et bouquets TV inclus	<p>L'offre TV SATU comprend les chaînes de la TNT française et allemande en Haute Définition, les chaînes locales (dont HVS, CVS TV locales de Hombourg-Haut et Creutzwald) et internationales, et de nombreuses stations de radio. Liste des chaînes disponible sur www.enes.fr</p>
Autres services inclus dans l'offre	<ul style="list-style-type: none">• Internet : accès à webmail.enes.fr et moncompte.enes.fr, contrôle parental, fourniture de 5 boîtes aux lettres avec deux adresses électroniques chacune avec l'option anti-virus et anti-spam ;• Téléphonie fixe : messagerie vocale, appel en attente, transfert d'appel, conférence à trois, appel masqué, présentation du numéro, blocage des appels surtaxés, signal d'appel, messagerie en instance, rappel du dernier appelant, accès à allo.enes.fr ;
Communications téléphoniques incluses	<ul style="list-style-type: none">• Vers les fixes en France métropolitaine (hors numéros courts et numéros spéciaux) ;• Vers les fixes de 60 destinations : Afrique du Sud, Allemagne, Andorre, Argentine, Autriche, Australie, Belgique, Brésil, Bulgarie, Burkina Faso, Canada, Chili, Chine, Chypre, Colombie, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Guam, Hong Kong, Hongrie, Iles Vierges US, Inde, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Kazakhstan, Lettonie, Luxembourg, Macao, Malaisie, Mexique, Monaco, Norvège, Nouvelle-Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Porto Rico, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Venezuela.

	<ul style="list-style-type: none"> Liste des destinations et numéros exclus disponible sur www.enes.fr
Option TV : bouquet(s) thématique(s) TV accessible(s) payant(s)	<p>Depuis l'offre TV SATU :</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès possible à un ou des bouquet(s) thématique(s) TV payant(s) au choix avec remise d'un décodeur, en location en plus du prix du bouquet : 10,00 € TTC/mois pour 1 bouquet souscrit, 6,00 € TTC/mois pour 2 bouquets, offert à partir de 3 bouquets souscrits : <ul style="list-style-type: none"> - Bouquet Ados - Bouquet Loisirs - Bouquet Découverte - Bouquet Sports - Bouquet Jeunesse - Bouquet Musique - Bouquet Détente - Bouquet Famille - Bouquet Exploration - Bouquet Panorama - Bouquet OCS - Bouquet Ciné + - Bouquet BelN Sports - Bouquet Adultes - La chaîne Canal + ou Les chaînes Canal +* <p>Informations sur les tarifs des options et bouquets sur www.enes.fr</p>
Autre(s) service(s) accessible(s) payant(s)	<ul style="list-style-type: none"> Offres Triple Play (Tv + internet + téléphonie fixe) : TIGA 100 (34,99 € TTC/mois les 6 premiers mois puis 44,99 € TTC/mois), TIGA 200 (39,99 € TTC/mois les 6 premiers mois puis 49,99 € TTC/mois) ; Location mensuelle d'un ou plusieurs décodeurs supplémentaires à raison de 10,00 € TTC/mois par décodeur supplémentaire ; Portabilité du numéro de votre ligne fixe : 25 € TTC ; plus de détails sur www.enes.fr
Equipements	<p>ONT Tv - Internet - Téléphonie (wifi), cordon TV et atténuateur inclus dans l'offre.</p> <p>Décodeur - enregistreur : facturé 10,00 € TTC/mois pour 1 bouquet souscrit, 6,00 € TTC/mois pour 2 bouquets, offert à partir de 3 bouquets souscrits (disque dur pour l'enregistrement à charge du client).</p>
Caractéristiques techniques	Technologie Fibre Optique jusqu'au domicile.
Dépôt de garantie	Aucun dépôt de garantie.
Durée d'engagement	12 mois ou 24 mois
Frais de mise en service	70,00 € TTC pour une durée d'engagement de 12 mois 0 € pour un engagement de 24 mois
Prix de l'offre	44,99 € TTC/mois les 6 premiers mois puis 54,99 € TTC/mois.



Délai indicatif de mise à disposition de l'accès	dans les 30 jours suivant la conclusion du Contrat
Conditions de résiliation	<p>Conformément à l'article 10 des Conditions Générales de Vente, le client peut résilier son offre à l'issue de la période minimum d'engagement. Toute demande de résiliation devra être adressée à ENES soit par courrier, soit par e-mail à l'adresse contact@enes.fr. Pour un Client abonné à un service à usage domestique et personnel, la résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du Client indiquant une date plus éloignée, dans les (10) dix jours ouvrés suivant la réception du courrier, de l'e-mail du Client ou de la présentation des pièces justificatives. Un courrier ou un mail confirmant la date de résiliation sera alors adressé au Client. Dans le cas où le client résilie avant la période minimum d'engagement, il restera redevable des mensualités dues sur la période restant à courir pour arriver au terme de la période initiale d'abonnement qui pourront être exigibles sur une seule facture, sauf en cas de résiliation pour force majeure dûment justifiée.</p>
Service Client	<ul style="list-style-type: none"> • Agences ENES : à Creutzwald pour le territoire de la CCW ; • Conseillers commerciaux disponibles du lundi au jeudi de 7h30 à 12h et de 13h30 à 17h et le vendredi de 7h30 à 12h et de 13h30 à 15h au 03 87 29 39 49 ou par mail contact@enes.fr ; • Assistance téléphonique régionale disponible en dehors des heures d'ouverture des agences du lundi au samedi jusqu'à 21h au 09 73 01 01 01 (prix d'un appel local depuis un poste fixe ou mobile, inclus dans le forfait illimité pour un client abonné à la Téléphonie d'ENES). En dehors de ces horaires, répondeur relevé par notre astreinte ; • Service Consommateurs joignable du lundi au jeudi de 7h30 à 12h et de 13h30 à 17h et le vendredi de 7h30 à 12h et de 13h30 à 15h au 03 87 29 39 49 ou par mail contact@enes.fr • Délégué à la protection des données joignable par mail dpo@enes.fr ; • Webmail : https://webmail.enes.fr, accès aux boîtes mails, gestion des contacts... • Gestionmail : http://moncompte.enes.fr, création, suppression ou modification des comptes et adresses ; • Portail allo.enes.fr : https://allo.enes.fr, service en ligne qui vous permet de suivre vos consommations téléphoniques, de consulter vos archives... • Equipes d'astreinte 7j/7 et 24h/24.

*La chaîne Canal + ou le bouquet Canal + est accessible depuis l'offre TV SATU d'ENES. Le client souscrit directement auprès d'ENES ou de Canal + son abonnement et devient client Canal + uniquement pour l'offre Canal +.

L'ensemble des Fiches d'Information Standardisées est disponible sur www.enes.fr

