

Vous avez ou allez choisir ENES Hombourg-Haut pour vous abonner aux Services de Télévision-Internet et Téléphonie par la fibre et nous vous remercions pour votre confiance.

Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à conserver l'ensemble des documents qu'ENES Hombourg-Haut vous transmettra tout au long de la vie de votre Contrat.

### 1. Objet :

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales de vente des offres SATU « Télévision », DUA « Télévision - Internet » et TIGA « Télévision - Internet - Téléphonie », réservées à un usage domestique et personnel du Client à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription, rendues sur le réseau fibre de la Communauté de Communes de Freyming-Merlebach (CCFM). Accompagnées des conditions particulières de vente, qui sont signées par le Client et qui prévalent sur les présentes, elles composent le Contrat d'abonnement du Client (« le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande et consultables sur le site Internet [www.enes.fr](http://www.enes.fr)

La souscription aux chaînes Canal+ est définie dans le document de pré-souscription de Canal+.

### 2. Prestations de services :

Le contenu des services pour lesquels le Client a opté est défini dans les conditions particulières que le Client reconnaît avoir lues et acceptées. Ce document est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Liste des services souscrits par le Client et figurant sur les supports commerciaux d'ENES Hombourg-Haut :

#### a. Service TV :

- Formule d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio.
- Tout Client, abonné à un service TV bénéficiant des programmes diffusés en mode TNT-HD devra s'équiper d'un adaptateur TNT-HD si sa TV n'en est pas équipée.

#### b. Options TV :

- Formule d'abonnement à des bouquets optionnels de télévision.
- Fourniture d'un décodeur HD par ENES Hombourg-Haut. Le décodeur est proposé à la location (tarifs selon modalités de souscription).

ENES Hombourg-Haut en tant que revendeur Canal+ propose à ses clients et pour le compte de Canal+ la pré-souscription aux chaînes éditées par Canal+. Suite à cette pré-souscription, le Client devra retourner à Canal+ les éléments contractuels dûment complétés et signés pour que le Client puisse accéder aux chaînes en sa qualité d'abonné à Canal+. Canal+ reste donc l'interlocuteur du Client, ENES Hombourg-Haut n'étant qu'un intermédiaire. Ainsi, ce sont les Conditions Générales de Vente de Canal+ qui s'appliquent. ENES Hombourg-Haut demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et Canal+.

#### c. Service Internet :

- Formules d'abonnement à Internet via le réseau fibre par le biais de l'Optical Network Termination (ONT) fourni au Client par ENES Hombourg-Haut.

#### d. Service Téléphonie :

- Formule d'abonnement à la Téléphonie via le réseau fibre par le biais d'un ONT fourni au Client par ENES Hombourg-Haut. Le Client reconnaît et accepte qu'ENES Hombourg-Haut se réserve le droit, sans indemnités pour le Client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.
- NB : ENES Hombourg-Haut, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit pas le bon fonctionnement des alarmes-vie, alarmes de maison et fax et attire l'attention des Clients sur ce point avant toute souscription au service. La responsabilité d'ENES Hombourg-Haut ne saurait donc être engagée si le Client, bien qu'informé, opte tout de même pour le service.
- Le Client pourra soit demander à ENES Hombourg-Haut l'attribution d'un numéro de téléphone géographique (qui peut ne pas être attribué de manière définitive notamment dans le cadre d'évolutions de décisions réglementaires sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation) soit demander la portabilité de son numéro de téléphone dont il bénéficiait auprès d'un autre opérateur en présentant à ENES Hombourg-Haut un document papier émanant de ce dernier sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de téléphonie fixe.
- Les communications illimitées ne sont autorisées que dans la limite de (cent quatre-vingt-dix-neuf) 199 correspondants différents par mois et de deux (2) heures maximum par appel.
- Les communications téléphonique vers les autres destinations (comme les appels vers des services spéciaux nationaux ou internationaux accessibles par une numérotation particulière ou faisant l'objet d'une tarification spécifique ou tout numéro dont l'usage est abusif.....) ne sont pas incluses dans le forfait illimité et sont facturées en sus du prix du Service au tarif en vigueur au jour de l'émission des appels.
- La liste des destinations accessibles en illimité et non incluses dans le forfait illimité est disponible sur le site internet [www.enes.fr](http://www.enes.fr) ou à l'accueil d'ENES Hombourg-Haut.

Il est précisé qu'ENES Hombourg-Haut fournit un seul et unique ONT au Client pour les offres SATU, DUA et TIGA. ENES Hombourg-Haut peut proposer des opérations promotionnelles ponctuelles assorties de conditions spécifiques mentionnées aux conditions particulières.

### 3. Contractants :

Pour toute souscription d'un Contrat, le Client doit fournir à ENES Hombourg-Haut une copie de sa carte d'identité et un justificatif de domicile. Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du Client. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant d'ENES Hombourg-Haut et est à ce titre son interlocuteur principal.

En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations au titre des présentes à l'égard d'ENES. En cas de défaillance du tiers payeur, le Client reste seul responsable du paiement des factures.

Le Client est tenu d'informer ENES Hombourg-Haut de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) afin qu'ENES Hombourg-Haut dispose d'informations à jour à tout moment. Toute modification du Contrat doit se faire par avenant signé par le Client. L'ensemble des avenants est à conserver par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Concernant la téléphonie, si le Client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par un opérateur, le ou les contractant(s) doivent être le ou les titulaire(s) du Contrat d'abonnement souscrit auprès de ce dernier. Une copie de la dernière facture liant le Client et l'opérateur sera remise à ENES Hombourg-Haut lors de la souscription du Contrat ainsi que son RIO (Relevé d'Identité Opérateur) dont les modalités de réception sont consultables à l'accueil d'ENES Hombourg-Haut.

Le Client fait son affaire des éventuels services qu'il a pu souscrire auprès d'autres opérateurs ainsi que des conséquences contractuelles de leurs résiliations. Ces dernières sont à effectuer après que la mise en service des abonnements souscrits soit effective. ENES attire l'attention du Client sur le maintien de la boîte mail fournie par son précédent Opérateur : cette dernière peut légalement être supprimée six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

### 4. Durée du Contrat :

Le Contrat est souscrit pour une durée indéterminée assortie d'une période minimum de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois. Dans le cadre d'un transfert de Contrat, une nouvelle période minimum d'un (1) an est appliquée à compter de la nouvelle date d'effet du Contrat. Il en est de même lors de la modification par avenant d'un Contrat en cours.

### 5. Prise d'effet du Contrat et de la facturation des services :

Le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date à laquelle le Client a accès au réseau fibre, date figurant sur le bon de travail signé par le Client au moment de l'installation de la prise dans son logement. La facturation commence au jour ouvré suivant y compris pour le service Téléphonie que la portabilité du numéro ait été demandée ou pas.

Dans le cas d'un transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un logement déjà raccordé, correspond au jour ouvré suivant la date de mise en service. La facturation commence au jour ouvré suivant.

Dans le cas d'un transfert d'abonnement dans un logement non raccordé, le Contrat prend effet à compter de la date d'ouverture du service correspondant à la date d'installation de la prise terminal optique et de l'ONT figurant sur la feuille de travail signée par le client. La facturation commence au jour ouvré suivant.

Lors de la souscription du contrat, ENES Hombourg-Haut demande au client de justifier de son identité. Les dettes antérieures contractées devront être réglées préalablement à la souscription de tout nouveau contrat d'abonnement.

Si le client a omis de faire état de l'existence de dette(s) préalable(s) ou si le client a effectué une déclaration inexacte lors de la souscription du contrat, ENES Hombourg-Haut adressera par lettre recommandée avec demande d'avis de réception une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai fixé par ENES Hombourg-Haut. A défaut de régularisation de cette situation, à l'issue de ce délai, ENES Hombourg-Haut peut résilier de plein droit le contrat sans autre formalité. Les sommes dues au titre du contrat résilié sont alors immédiatement exigibles.

### 6. Prix :

Le Client est invité à transmettre à ENES Hombourg-Haut toutes modifications de coordonnées bancaires au plus tôt afin d'éviter tout incident de paiement.

Les changements d'offres sont gratuits dans la limite de 2 par an, au-delà ils sont facturés au tarif en vigueur le jour de la signature de l'Avenant et figurant dans le Catalogue de Prestations consultable à tout moment sur le site [www.enes.fr](http://www.enes.fr)

Pour la Téléphonie, les communications hors forfait sont facturées à terme échu.

Les communications téléphoniques sont facturées aux tarifs en vigueur mentionnés dans le document commercial remis au Client lors de la souscription au service Téléphonie. Ces tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours de Contrat.

Le prix des services et des prestations, ainsi que les mises à jour des tarifs sont consultables sur le site Internet [www.enes.fr](http://www.enes.fr).

Le premier mois d'abonnement aux services est facturé au prorata à compter de la date de prise d'effet du contrat. Un prorata est également appliqué lors d'une modification du Contrat en cours de mois.

Le prix mensuel de l'abonnement est susceptible d'être modifié par ENES Hombourg-Haut en cours de Contrat, y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, ENES Hombourg-Haut informerait le Client du nouveau prix dans les conditions de l'article 12 des présentes.

Concernant la Téléphonie :

- l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par ENES Hombourg-Haut peut à titre exceptionnel être demandée par le Client. Cette demande qui doit être dûment justifiée sera facturée conformément au tarif en vigueur au jour de la demande.

- le portage du numéro de téléphone attribué par le précédent opérateur du Client est facturé au tarif en vigueur.

ENES adresse gratuitement, à tout Client qui en fait la demande, le détail des communications téléphoniques passées par le Client durant la période de facturation, disponibles sur le portail <https://allo.ENES.fr>, rubrique « Mes archives ». Néanmoins, les communications en dehors du forfait sont mentionnées sur la facture suivante. Le relevé détaillé des communications du Client établi par ENES Hombourg-Haut est présumé exact.

Le Client peut néanmoins en apporter la preuve contraire en cas de contestation des numéros d'appel y figurant. Cette preuve doit être circonstanciée.

Les données figurant sur le journal d'appel, rubrique « Mon journal d'appels » sont non contractuelles et fournies à titre indicatif. Les transferts d'appels vers mobiles, numéros fixes....n'apparaissent pas dans le journal d'appels mais peuvent faire l'objet d'une facturation au Client.

Des frais de dossier correspondant à quatre-vingt-dix (90) euros TTC seront facturés au Client qui a souscrit à une offre SATU, DUA ou TIGA d'ENES Hombourg-Haut y compris dans le cadre d'un transfert mais ne souhaite plus en bénéficier avant installation.

Les Clients abonnés à Canal+ règlent le montant de leur bouquet directement auprès de Canal+ qui établit les factures correspondantes.

ENES tient à disposition de ses Clients soit sur [www.enes.fr](http://www.enes.fr) soit à l'accueil, l'ensemble des documents commerciaux ainsi que le tarif de ses prestations.

#### **7. Modalités de paiement et de facturation :**

Les factures établies par ENES Hombourg-Haut sont payables ou prélevées, au plus tard, à la date qui y est indiquée. Le non-respect de cette date donne lieu à l'application des mesures pour retard de paiement prévues à l'article 8.

Les Clients prélevés signent un mandat de prélèvement sur lequel figure la Référence Unique de Mandat (RUM). Aucune facture « papier » ne sera éditée pour les clients prélevés excepté pour les clients bénéficiant d'un contrat incluant un service de téléphonie. La facture peut néanmoins être éditée en agence et sur demande à l'accueil d'ENES sous réserve de la fourniture d'une pièce d'identité.

Pour le Client non prélevé, ENES édite périodiquement une facture papier indiquant les sommes à payer ainsi que la date d'échéance du paiement.

En cas de demande de délivrance de duplicatas de factures par le Client, ENES facture au Client le montant des frais de fourniture d'un duplicata de document selon le catalogue de prestations en vigueur, consultable à tout moment sur **Enes.fr**.

Les duplicatas de factures ne seront délivrés qu'au seul titulaire du contrat concerné, et sous preuve de son identité.

#### **8. Conséquences du défaut de paiement des factures :**

Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'ENES Hombourg-Haut ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés à l'abonné (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique, frais judiciaires ...) dans le respect des dispositions de l'article L111-8 du code des procédures civiles d'exécution.

ENES adressera par courrier un dernier avis de paiement par tout moyen à sa convenance. A charge pour le débiteur de régulariser sa situation sous quinze jours sous peine de se voir suspendre tout ou partie de ses prestations.

En cas de suspension des services, ENES facture au client le montant des frais de coupure pour impayé selon le catalogue de prestations en vigueur, consultable à tout moment sur [www.enes.fr](http://www.enes.fr).

Seul le règlement intégral des sommes dues (frais de coupure inclus) permet le rétablissement des services.

ENES pourra également résilier de plein droit le contrat souscrit en cas de non-paiement, dans les délais impartis, de 2 factures consécutives et après suspension des services d'une durée supérieure à 10 jours, sans attendre la fin de la durée minimum d'engagement.

Le cas échéant, ENES adressera au Client un courrier l'informant de la résiliation et des modalités de restitution des Matériels prévues à l'article 13.

Tous les frais judiciaires liés au recouvrement des créances impayées sont à la charge du client.

Dans le cas d'une résiliation de plein droit par ENES selon les dispositions prévues ci-dessus, seul le paiement de l'intégralité des sommes dues permettra au client de souscrire un nouveau contrat. Chaque nouvelle souscription de contrat engendre la facturation des frais de dossier.

Si le client a omis de faire état de l'existence de dette(s) préalable(s) ou si le client a effectué une déclaration inexacte lors de la souscription du contrat, les dispositions de l'article 5 seront immédiatement appliquées.

#### **9. Prescriptions :**

Toute demande faite par le Client en restitution du prix des prestations payées à ENES Hombourg-Haut se prescrit à l'issue d'une période de cinq (5) ans à compter du jour du paiement.

Toute demande faite par ENES Hombourg-Haut au Client, concernant des sommes dues au titre des prestations dont il a bénéficié, se prescrit à l'issue d'une période de deux (2) ans à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

#### **10. Suspension – Résiliation :**

Le Client prend acte de ce que la résiliation du Service d'accès à Internet, et ce quelle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données.

En cas de résiliation, le Client doit restituer ses Matériels mis à disposition dans le cadre de son contrat et les accessoires associés dans un délai de quinze (15) jours à compter de la résiliation effective de ses services.

Les Matériels non restitués dans le délai précité seront facturés définitivement au Client, selon le tarif en vigueur. En cas de restitution hors délai, aucun remboursement ne sera effectué.

### **10.1 Résiliation à l'initiative du Client :**

#### **Résiliation au terme de la période minimum d'engagement :**

A l'issue de la période minimum, la résiliation du Contrat doit être communiquée par écrit à ENES Hombourg-Haut (6 rue des Pénitents BP 11 57470 - HOMBOURG-HAUT) ou par email ([contact@enes.fr](mailto:contact@enes.fr)), et cela même si le Client a déjà fait part de la résiliation de ses abonnements Energie.

A l'issue de la période minimum, le Client peut résilier le Contrat à tout moment.

La résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du Client, dans les dix (10) jours ouvrés suivant la réception du courrier simple, de l'e-mail ou du formulaire de résiliation du Client ou de la présentation des pièces justificatives.

Un écrit confirmant la date de résiliation ainsi que les modalités de restitution des Matériels sera adressé au Client.

Pour le Client abonné à la formule illimitée du service Téléphonie, la facturation des consommations hors forfait lui parviendra le mois suivant celui de la résiliation.

La résiliation du contrat Canal+ doit être faite auprès de Canal+ et selon leurs Conditions Générales de Vente.

#### **Résiliation avant la fin de la période minimum d'engagement :**

Le Contrat peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue aux conditions particulières :

- en cas de déménagement lorsque le transfert à la nouvelle adresse du Client n'est pas possible (ex emménagement hors zones fibrées desservies par ENES Hombourg-Haut).
- en cas de surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers
- en cas de mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- en cas de décès du Client.

Tout motif de résiliation anticipée devra être justifié à ENES Hombourg-Haut par le Client. Dans le cas où la résiliation anticipée est justifiée par la fourniture des documents faisant preuve des cas précités, la facturation est cessée à compter de la résiliation effective des services. Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client (ou son représentant légal) devra faire parvenir à ENES avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes.

La résiliation du contrat d'abonnement prend effet au plus tard dix (10) jours après la date de réception des pièces justificatives.

Dans les autres cas de résiliation pendant la période initiale d'abonnement, le Client 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.

Chaque partie pourra également résilier le Contrat en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution de ses obligations contractuelles par l'autre partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts, après avoir adressé à celle-ci un courrier recommandé de mise en demeure, resté infructueux pendant quinze (15) jours.

### **10.2 Suspension - Résiliation à l'initiative d'ENES :**

En dehors des cas prévus à l'article 8, ENES Hombourg-Haut peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte l'une des obligations nées du contrat.

ENES Hombourg-Haut se réserve également le droit de résilier unilatéralement le Contrat, sans préavis, dans les cas ci-après, et, lorsque cela est possible ENES adressera au Client un courrier l'informant de la résiliation et des modalités de restitution des Matériels prévues à l'article 13.:

- si le Client ne récupère pas son modem et/ou décodeur HD dans le délai de trois (3) mois suivant la signature du Contrat. Dans ce cas, tous les travaux réalisés par ENES Hombourg-Haut telle l'installation de la ou des prise(s) seront facturés au Client au tarif en vigueur.
- en cas de non-paiement selon les dispositions de l'article 8
- dans le cas où ENES est informée (notamment par retour de tout type de courrier, facture...) que le Client n'habite plus à l'adresse qu'il a indiquée

- dans le cas où ENES est informé d'un surendettement pour le Client confronté à des difficultés financières ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers,
- dans le cas où ENES est informé d'une mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- dans le cas où ENES est informé du décès du Client.

De plus s'il apparaît que le Client est débiteur d'ENES Hombourg-Haut au titre de contrat d'abonnement TV et /ou Internet et Téléphonie à une autre adresse que celle indiquée lors de la souscription ou à un autre nom, ENES Hombourg-Haut se réserve le droit de mettre fin au contrat ou de refuser la souscription d'un nouveau contrat dès la découverte de cette dette. Une fois la dette apurée, le Client pourra signer de nouveau un contrat.

#### **11. Transfert du Contrat :**

Lors de son déménagement, au lieu d'une résiliation, le Client peut opter pour un transfert de son Contrat à sa nouvelle adresse à la condition expresse que cette dernière soit raccordable au réseau fibre de la CCFM, et qu'il soit à jour du paiement de ses factures. Un logement est supposé raccordable si le réseau fibre de la CCFM passe au droit de la parcelle ou du terrain sur lequel se situe ce logement. Le transfert de l'abonnement est gratuit sur le territoire de la CCFM ainsi que de la CCW (Communauté de Communes du Warndt) et CAFPF (Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France) sous réserve de raccordabilité du site destinataire.

Le transfert peut être demandé par le Client dans les trois (3) mois qui suivent la résiliation de son Contrat. Toute demande de transfert devra être suivie d'effet sous trois (3) mois à compter de la signature de l'avenant, assorti d'une nouvelle période d'engagement de douze (12) mois.

#### **12. Modifications du Contrat par ENES :**

ENES Hombourg-Haut s'engage à informer le Client par courrier, e-mail, ou tout autre support durable un mois à l'avance, de toute modification portant sur les prix ou les services fournis. Les modifications des services et des tarifs sont également disponibles sur le site [www.enes.fr](http://www.enes.fr).

En cas d'acceptation expresse des modifications par le Client, les nouvelles dispositions s'appliqueront à la date du changement effectif. En cas de non-acceptation expresse de ces modifications, le Client aura la faculté de résilier le service concerné par la modification. Il devra procéder à cette résiliation, par lettre simple ou recommandée, e-mail, envoyée à ENES Hombourg-Haut au plus tard dans le mois suivant le changement effectif. A défaut de réponse du Client, le service concerné se poursuivra aux nouvelles conditions à la date de modification effective, le Client ayant la possibilité de résilier ce service, sans pénalité de résiliation ni droit à dédommagement, dans les quatre (4) mois suivant le changement effectif.

#### **13. Restitution des matériels :**

En cas de résiliation, le Client doit restituer ses Matériels mis à disposition dans le cadre de son contrat et les accessoires associés dans un délai de quinze (15) jours à compter de la résiliation effective de ses services.

Les Matériels non restitués dans le délai précité seront facturés définitivement au Client. En cas de restitution hors délai, aucun remboursement ne sera effectué.

##### **a. Service Internet :**

En cas de résiliation du présent contrat, l'ONT devra être restitué dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires fournis dans les quinze (15) jours qui suivent la date d'interruption du service.

L'ONT est fourni dans son emballage d'origine et est accompagné de divers accessoires à savoir : le cordon d'alimentation électrique, un cordon RJ45. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du Client qui en a la garde et est donc responsable de leur éventuelle détérioration, notamment en cas d'orage, d'intempéries ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil, entraînant leur mise hors service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture de quelque nature que ce soit sur les matériels qui restent la propriété exclusive d'ENES Hombourg-Haut. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours ou à la résiliation du Contrat seront facturés au Client, sauf en cas de détérioration imputable à ENES Hombourg-Haut.

##### **b. Options TV :**

Le décodeur HD permettant de recevoir les options de Télévision est proposé à la location.

En cas de résiliation du présent contrat, le décodeur HD (si location) devra être restitué dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires fournis (carte de décryptage, cordon d'alimentation électrique, cordon HDMI) dans les quinze (15) jours qui suivent la date d'interruption du service.

A défaut de restitution du matériel dans le délai de quinze (15) jours, ENES Hombourg-Haut facturera le décodeur HD, selon le tarif en vigueur.

ENES Hombourg-Haut effectuera un test du bon fonctionnement du décodeur HD remis par le Client, dans un délai de quinze (15) jours. En cas de restitution en mauvais état du décodeur HD (dommages n'engageant par la responsabilité d'ENES Hombourg-Haut), ENES Hombourg-Haut sera en droit de facturer les pièces non-remises ou remises hors état de fonctionnement.

Le décodeur HD est fourni avec une carte à usage unique activable grâce à un code PIN strictement confidentiel et protégé par un code secret permettant d'accéder à certains bouquets. Elle comporte des droits permettant d'accéder aux options et aux bouquets thématiques choisis par le Client. Cette carte reste, dans tous les cas, la propriété d'ENES Hombourg-Haut et devra être restituée.



#### **14. Accès au réseau fibre et aux services :**

L'accès au réseau fibre sera en principe assuré en permanence et ENES Hombourg-Haut fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté d'ENES Hombourg-Haut, affectant la continuité et la qualité du service, et ne pouvant être raisonnablement surmontés ou évités malgré les précautions prises lors de la conception, de la construction, de l'entretien et de l'exploitation du réseau.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

- inhérents aux matériels ou aux logiciels compte tenu des connaissances acquises en la matière et des technologies utilisables ;
- extérieurs au réseau dans le cas d'actions de tiers volontaires ou accidentelles, d'incendie, d'explosion, d'accident de toute nature.

Ces cas ne sont pas limitatifs et peuvent constituer un cas de force majeure pouvant entraîner une suspension temporaire des obligations des parties.

En cas de nonaccès aux services, le Client devra en aviser ENES Hombourg-Haut dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors ENES Hombourg-Haut et le Client s'efforceront d'identifier la cause de l'échec.

Sous réserve de faisabilité technique, l'accès aux services est ouvert au Client particulier résidant strictement sur les zones de desserte d'ENES Hombourg-Haut.

ENES est autorisée à interrompre ses services pour effectuer des travaux de toute nature sur le réseau. Les travaux programmables à l'avance (entretien, extension, etc...) seront effectués, dans toute la mesure du possible, en dehors des heures de grande fréquentation des services, et le Client en sera informé avant l'intervention. En cas d'interruption du service, ENES prendra immédiatement les dispositions nécessaires pour assurer sa remise en route dans les meilleurs délais.

Des interruptions non programmées peuvent survenir, notamment en cas de panne sur le réseau électrique ou d'évènements climatiques privant les abonnés de courant et entraînant par ricochet un arrêt des services. ENES Hombourg-Haut ne peut donc garantir un fonctionnement des services 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP. Dans ce cas, ENES fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

#### **15. Raccordement ou reconnexion au réseau fibre :**

La reconnexion consiste en la remise du signal à la prise par ENES Hombourg-Haut.

Le raccordement consiste en l'installation d'une prise terminal optique et d'un ONT.

Le raccordement ou la reconnexion du Client au réseau fibre est réalisé par ENES Hombourg-Haut éventuellement facturé au tarif en vigueur au jour de la demande, dans les trente (30) jours suivant la conclusion du Contrat, sauf en cas de contraintes techniques particulières dont le Client sera informé ou à la demande du Client.

Le personnel d'ENES Hombourg-Haut, ou toute autre personne mandatée par elle à cet effet, devra pouvoir accéder librement aux locaux indiqués aux conditions particulières pour procéder à la mise en place ou au contrôle de l'installation du Client. Le matériel de télévision doit être libre d'accès et le raccordement de toute prise doit pouvoir s'effectuer sans déplacement des éléments de mobilier.

Pour le service TV, le raccordement comprend la fourniture d'une fibre d'une longueur maximale de cinq (5) mètres à compter du point d'entrée dans les locaux visés aux conditions particulières. Les prestations et réglages demandés par le Client, en sus de ce qui précède, seront facturés au Client aux tarifs en vigueur au jour de la prestation.

#### **16. Qualité de service et Indemnisations :**

Sur une année glissante, ENES Hombourg-Haut s'engage à assurer une disponibilité du Service supérieure ou égale à 97 %, une disponibilité de la ou des messagerie(s) du Client, en ce qui concerne l'envoi et la réception de messages, supérieure ou égale à 99 %, une disponibilité de l'affichage de la mise à jour des pages personnelles supérieure ou égale à 98%.

La capacité du débit minimum descendant est de 10 Mbits/s entre la tête de réseau et l'ONT remis au Client : le débit minimum descendant dépend de la configuration des équipements du Client et ne relève pas de la responsabilité d'ENES.

Pour prétendre à une indemnisation dans le cas du non-respect de ces engagements, le Client devra signaler à ENES Hombourg-Haut par écrit le non-respect des engagements évoqués susdits dans un délai de trois (3) jours ouvrables, à compter de la constatation de l'incident.

Le non-respect des engagements susdits ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire équivalente à dix (10) euros TTC.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à ENES HOMBORG-HAUT ou relève d'un cas de force majeure.

#### **17. Rétablissement du Service et Indemnisations :**

ENES Hombourg-Haut s'engage à rétablir le Service interrompu dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la réception d'un document écrit signalant l'incident à ENES Hombourg-Haut. Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au Client à une indemnité forfaitaire équivalente à un (1) mois d'abonnement au tarif en vigueur au jour de la prise en compte de la demande par ENES.

Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à ENES Hombourg-Haut ou relève d'un cas de force majeure.

Les engagements de Qualité de service à l'article 16 et le Rétablissement du Service ne peuvent donner lieu à deux (2) compensations.

#### **18. Connexion aux services :**

La fourniture des services par ENES Hombourg-Haut est subordonnée à la récupération par le Client, à l'accueil d'ENES Hombourg-Haut d'un ONT ainsi que des éléments de reconnaissance nécessaires à la mise en œuvre desdits services. Ce matériel doit être récupéré par le Client dans les trois (3) mois suivant la date de signature du Contrat ou de l'avenant de souscription au service.

La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le Client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par ENES Hombourg-Haut qui seront demandés par le serveur avant chaque connexion. Les éléments de reconnaissance sont personnels. Dans son propre intérêt, le Client est tenu de les garder confidentiels. En l'absence de faute de sa part, ENES Hombourg-Haut ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

#### **19. Propriété des installations et des matériels :**

Les matériels installés par ENES Hombourg-Haut jusqu'à et y compris la première prise, sont mis à la disposition du Client pour son usage exclusif et restent la propriété d'ENES Hombourg-Haut. A ce titre, ils devront être maintenus en état de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat. Le Client s'interdit de l'endommager, de la démonter et de l'emporter sous peine de se voir facturer leur réparation ou réinstallation dans le logement initial. L'ONT et ses accessoires, remis au Client par ENES Hombourg-Haut restent la propriété de celle-ci et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le Client.

L'ONT est fourni dans son emballage d'origine et est accompagné de divers accessoires dont le détail figure sur le ou les reçu(s) remis au Client. L'ensemble de ces pièces est placé sous la responsabilité du Client qui en a la garde et est donc responsable de leur éventuelle détérioration, notamment en cas d'orage, d'intempéries ou d'une mauvaise utilisation de l'appareil, entraînant leur mise hors service. Le Client s'interdit d'effectuer toute ouverture de quelque nature que ce soit sur les matériels qui restent la propriété exclusive d'ENES Hombourg-Haut. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours ou à la résiliation du Contrat seront facturés au Client, sauf en cas de détérioration imputable à ENES Hombourg-Haut.

#### **20. Maintenance du réseau fibre :**

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau fibre, le Client autorise ENES Hombourg-Haut à accéder à toutes les installations raccordées au réseau fibre. Le Client signalera immédiatement à ENES tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation, qu'il s'engage à laisser visiter par les seuls agents mandatés par ENES Hombourg-Haut.

Ne sont pas considérés comme faisant partie de la maintenance normale et feront l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de l'événement, les interventions, dépannages et remises en état relatifs notamment aux :

- interventions liées à un dysfonctionnement des installations situées en aval de la prise ;
- interventions d'ENES Hombourg-Haut sur les installations des Clients à la demande de ces derniers ;
- interventions sur des équipements d'ENES Hombourg-Haut utilisés de façon non conforme à leur destination normale ;
- chocs, dommages électriques, dégâts des eaux, incendies ou tout autre événement susceptible d'endommager les équipements d'ENES Hombourg-Haut ;
- interventions sur les installations d'ENES Hombourg-Haut par des tiers non habilités ;
- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

#### **21. Maintenance du matériel :**

La maintenance de l'ONT ou du décodeur HD mis à disposition du Client est de la compétence exclusive d'ENES Hombourg-Haut. Le Client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée gratuitement par ENES Hombourg-Haut dans ses locaux et pendant ses horaires d'ouverture. Toute demande d'intervention consécutive à une mauvaise manipulation par le Client ou un tiers fera l'objet d'une facturation aux tarifs en vigueur au jour de sa survenance.

#### **22. Assistance téléphonique TV, Internet et Téléphonie :**

Pour les services internet téléphonie, ENES Hombourg-Haut est à la disposition de ses Clients, 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, via le numéro 03 87 00 22 22 (prix d'un appel local depuis un poste fixe. Prix d'un appel depuis un portable selon opérateurs.)

Un service d'astreinte via le numéro 09 73 01 01 01 est à disposition du client pour effectuer les dépannages en dehors des heures d'ouverture d'ENES Hombourg-Haut et le samedi de 8h à 21h.

Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à la réception des chaînes TV, à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par ENES Hombourg-Haut. En cas de modification des horaires et des prix de l'assistance téléphonique, ENES Hombourg-Haut s'engage à en informer préalablement le Client dans les conditions de l'article 12 et à conserver un niveau de service équivalent.

Pour chaque appel du Client au service d'assistance téléphonique, le Client sera identifié par le service et les informations fournies par le Client pourront être stockées et traitées par ENES Hombourg-Haut.

#### **23. Portabilité entrante et sortante :**

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client. ENES Hombourg-Haut informe le Client que le Service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage et demande ainsi au Client lors d'une portabilité entrante ou sortante de prendre toute disposition utile afin que la suspension de service ou les perturbations au jour du portage

soient sans conséquence pour lui. Dans tous les cas, ces dernières n'ouvrent pas droit à indemnisation pour le Client et n'engagent pas la responsabilité d'ENES Hombourg-Haut.

### 23.1 Portabilité entrante

La portabilité entrante consiste pour le Client, titulaire de la ligne, à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par un autre opérateur qu'ENES Hombourg-Haut. Pour ce faire, ENES Hombourg-Haut demande au Client un document papier émanant de son opérateur sur lequel figure le RIO (Relevé d'identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphone fixe. ENES Hombourg-Haut n'acceptera aucune demande de portabilité entrante sans la présentation et la remise de ce document papier. Le Client peut obtenir le RIO avec envoi à son adresse postale ou sur son mail :

-s'il est encore abonné auprès de son opérateur en composant depuis sa ligne fixe le 3179 (numéro gratuit)  
-ou s'il n'est plus client auprès de son précédent opérateur en composant un numéro d'appel gratuit qui est propre à chaque opérateur (40 jours ouvrés après la résiliation, le client ne peut plus obtenir son RIO car son numéro de téléphone n'est plus portable).

Si le Client opte pour la portabilité entrante dans les conditions particulières, ENES Hombourg-Haut en fait la demande à l'opérateur précédent. Le Client donne ainsi mandat à ENES Hombourg-Haut en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires à cette portabilité entrante.

Cette demande entraîne uniquement la résiliation du Contrat de Téléphonie passé entre l'opérateur précédent et le Client. Il appartient au Client de résilier ses autres Contrats (TV et Internet) voire le Contrat Téléphonie mais seulement une fois que la portabilité entrante a été effectivement réalisée par ENES Hombourg-Haut auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (ONT, câble....) doit par la même occasion être renvoyé au précédent opérateur. Il est rappelé au Client que le numéro de téléphone fixe, objet de la demande de portabilité entrante, doit toujours être actif au moment du portage. La portabilité entrante du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par le précédent opérateur. Le Client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers le précédent opérateur jusqu'au jour de la résiliation. ENES Hombourg-Haut ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter en entrant le numéro du Client, ni du délai de report ou du refus opposé par le précédent opérateur.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le numéro pour lequel il a demandé la portabilité entrante.

Le Client est informé que :

- la portabilité entrante du numéro n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement.
- le service est susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage.
- l'abonnement au service de la Téléphonie est facturé conformément à l'article « [5 Prise d'effet du Contrat et de la facturation des services](#) ». ENES Hombourg-Haut attire l'attention du Client sur le fait que tant que la résiliation de son précédent abonnement auprès de son ancien opérateur n'est pas effective, ce dernier peut encore recevoir des factures au titre de cet abonnement alors qu'ENES Hombourg-Haut facture déjà son nouvel abonnement.

### 23.2 Portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du Client à ENES Hombourg-Haut est subordonnée aux conditions suivantes :

- la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par le nouvel opérateur du Client et sur la demande de ce dernier.
- le Client ne doit en aucun cas et pour quelque motif que ce soit avoir résilié son Contrat d'abonnement au service de Téléphonie auprès d'ENES Hombourg-Haut avant la date de portage effective.
- le numéro fixe porté ne peut faire l'objet d'autre demande de portabilité simultanée.
- le Client a accès à son code RIO (Relevé d'identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphonie fixe ENES Hombourg-Haut en composant le 3179 (numéro gratuit). Dans le cas où le Client a déjà résilié son abonnement de téléphonie fixe auprès d'ENES Hombourg-Haut, le code RIO est disponible en composant le 0 805 08 41 98 (numéro gratuit) pendant quarante (40) jours ouvrés après la résiliation du Contrat d'abonnement à la Téléphonie.

L'acceptation de la demande de portabilité sortante sera confirmée au Client par le nouvel opérateur.

La demande de portabilité sortante vaut demande de résiliation de la part du Client du Contrat d'abonnement au Service de Téléphonie auprès d'ENES Hombourg-Haut.

La résiliation du contrat d'abonnement au service de Téléphonie auprès d'ENES Hombourg-Haut prend effet le jour du portage effectif du numéro, uniquement pour ce service et sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu des obligations qui le lient à ENES Hombourg-Haut et notamment éventuellement :

- du respect du délai minimum d'engagement de douze (12) ou vingt-quatre (24) mois
- de tout paiement des communications hors forfait restant à facturer.

ENES Hombourg-Haut demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et le nouvel opérateur. La responsabilité d'ENES ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou au nouvel opérateur du Client et qui auraient pour effet de retarder, d'interrompre, de perturber ou d'empêcher ce portage.

## **24. Annuaire :**

Lors de la souscription au Service de Téléphonie, le Client peut choisir d'être inscrit dans la base de données des abonnés d'ENES Hombourg-Haut. Cette base, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses



coordonnées, est mise à disposition des fournisseurs de renseignements téléphoniques et des éditeurs d'annuaires imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

Le Client garantit à ENES Hombourg-Haut l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données d'ENES Hombourg-Haut et reste seul responsable de la conformité et de la mise à jour de ces informations.

ENES Hombourg-Haut n'est pas responsable de la non-reprise des données ou des données reprises de façon erronée par les éditeurs ainsi que de la date de publication des bases d'annuaire.

Le Client a la possibilité de s'opposer à tout moment et gratuitement à ce que son numéro de téléphone ainsi que ses coordonnées soient publiées dans les annuaires et communiquées par les services de renseignements. Le Client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées en prenant contact auprès d'ENES Hombourg-Haut.

Ainsi, le Client peut choisir de ne faire apparaître que :

- l'initiale du prénom du titulaire du Contrat
- le nom et prénom en entier du titulaire du Contrat et un autre prénom
- le nom et prénom du titulaire du Contrat et un autre nom-prénom

et s'opposer :

- à ce que l'adresse complète de son domicile figure sur les annuaires et services de renseignements.
- que ces données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directes par voie postale ou par voie de communications électroniques à l'exception d'opérations concernant la fourniture du Service et relevant de la relation contractuelle entre le Client et ENES Hombourg-Haut.
- ou encore à figurer dans des listes permettant la recherche inversée de son identité à partir de son numéro de téléphone.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression de ses données.

## **25. Responsabilités :**

### Responsabilité d'ENES Hombourg-Haut :

ENES Hombourg-Haut ne pourra être tenue pour responsable que pour les services définis à l'Article 2 des dommages personnels, directs et certains subis par le Client, à l'exclusion de tout dommage indirect, causé par sa faute, à charge pour le Client de prouver l'existence du dommage, le préjudice et le lien de causalité les liant. En l'absence de dol ou de faute lourde d'ENES Hombourg-Haut, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

ENES Hombourg-Haut ne saurait être tenue pour responsable des pannes, coupures de lignes, mauvaise configuration de matériel, des équipements, etc. qui ne sont pas sous son contrôle direct ou qu'elle n'a pas fournis, et notamment des liaisons de tout type assurées par d'autres prestataires.

ENES Hombourg-Haut est responsable de la qualité du service, jusqu'aux prises de sortie de l'ONT comprises propriété d'ENES Hombourg-Haut, au domicile du Client.

ENES Hombourg-Haut ne garantit pas les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant sur le réseau Internet.

En l'absence de faute de sa part, ENES Hombourg-Haut ne saurait être tenue pour responsable de tous dégâts accidentels ou volontaires causés au Client par des tiers du fait ou par le biais de leur connexion à Internet.

ENES Hombourg-Haut est responsable des outils logiciels mis à la disposition de ses Clients lors de la souscription du Contrat et nécessaires à la connexion et à l'échange de données entre le site du Client et la plate-forme informatique ENES Hombourg-Haut, sauf en cas d'utilisation par le Client non-conforme aux instructions d'ENES Hombourg-Haut.

### Responsabilité du Client :

Le présent Contrat n'exonère pas le Client de sa responsabilité civile et pénale dans le cadre des droits liés à l'utilisation de logiciels informatiques et de l'utilisation d'Internet et des outils informatiques liés. Le Client est responsable des informations qu'il fait transiter sur le réseau ENES Hombourg-Haut, en diffusion ou en lecture, même s'il n'en est pas le créateur. Le Client est responsable de sa propre sécurité informatique.

L'abonnement et les éléments de reconnaissance, fournis en main propre ou envoyés par ENES Hombourg-Haut par courrier postal pour des raisons de confidentialité, sont personnels et ne peuvent en aucun cas être transférés à un tiers sous peine de résiliation immédiate. Il est expressément convenu que le Client qui cède son Contrat en violation de l'interdiction ci-dessus, reste redevable du règlement du prix de l'abonnement et de l'intégralité des communications effectuées.

Restent également à la charge du Client, sans que puisse être recherchée la responsabilité d'ENES Hombourg-Haut les conséquences dommageables de ses fautes ou négligences ainsi que de celles des personnes ou des choses dont il a la garde.

Il est formellement interdit au Client, sous peine de résiliation de son abonnement et sans préjudice de tous dommages et intérêts et poursuites :

- d'introduire dans le réseau des perturbations de toute nature, notamment des virus ou des envois massifs de Mails non sollicités,
- de se rendre coupable d'acte de piratage d'œuvres de tiers, notamment par le biais de téléchargement non autorisé,
- de se rendre coupable d'intrusions non autorisées dans un système informatique par quelque moyen que ce soit,
- d'apporter toute modification aux logiciels mis à sa disposition sans autorisation préalable d'ENES,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau ENES sans abonnement, sous peine de se rendre coupable d'infraction,
- d'utiliser sa connexion pour intervenir ou essayer d'intervenir sur des applications autres que celles mises à sa disposition dans le cadre de l'abonnement,

- de partager sa connexion avec des tiers (en particulier technologie WIFI),
- d'enfreindre les législations en vigueur relatives au respect des bonnes mœurs et de l'ordre public, à la diffamation, aux injures ou discriminations, à la protection de la vie privée (notamment droit à l'image) et de la propriété intellectuelle (notamment droit d'auteur),
- d'utiliser le Service de téléphone :
  - à des fins autres que personnelles et familiales
  - générant une consommation de communications supérieure à 12h par jour
  - en tant que passerelle de réacheminement de communications
  - de façon ininterrompue par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne
  - sur des lignes groupées ou sur une ligne RNIS
  - pour l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, qu'elle qu'en soit la finalité
  - à des fins de cession, revente totale ou partielle
  - vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service de Téléphone vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

Ces cas ne sont pas limitatifs et ENES Hombourg-Haut se réserve le droit de résilier ou suspendre le Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par ENES ou les autorités publiques compétentes. ENES Hombourg-Haut ne saurait être tenue pour responsable de tels agissements envers le Client ou les tiers.

Il est notamment rappelé ici que le piratage nuit à la création artistique et est passible de poursuites. Le Client reconnaît qu'en cas de manquement à cette obligation il pourra être identifié par tout ayant droit et par la haute Autorité pour la diffusion des œuvres et protection des droits sur Internet (Hadopi) aux fins de voir mener contre lui une procédure administrative et judiciaire. Le Client pourra recevoir des notifications relatives au dit manquement et être inscrit dans le traitement automatisé de données relatif aux personnes ayant commis un manquement similaire. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et /ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à trois (3) ans d'emprisonnement et trois cent mille (300 000) euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au Code pénal (par exemple suspension d'abonnement à Internet).

Le visionnage de programmes de catégorie V (œuvres cinématographiques interdites aux mineurs de moins de 18 ans ainsi que les programmes pornographiques ou de très grande violence réservés à un public averti) est susceptible de nuire à l'épanouissement physique, mental ou moral des mineurs. Toute personne qui permettrait à des mineurs d'avoir accès à de tels programmes s'expose à des sanctions pénales (articles 227-22 et 227-24 du Code Pénal). Conformément au droit en vigueur, ENES Hombourg-Haut met à la disposition du Client un dispositif de contrôle parental, à savoir un système de verrouillage rendant impossible l'accès à ces programmes de catégorie V sans la saisie d'un code personnel (code PIN) que le Client s'engage à ne pas communiquer à un tiers. Le Client devra ainsi créer un code d'accès à ces programmes contenant au moins quatre (4) chiffres et dédié à cet usage, y compris s'il n'envisage pas de visionner de tels programmes et préserver la confidentialité de ce code. Par la suite, le Client devra obligatoirement renseigner au préalable ce code pour accéder et visionner un de ces programmes. Dans tous les cas, ENES HOMBOURG-HAUT invite le Client à se rapporter à la signalétique mise en place par les Editeurs des chaînes et/ou stations.

Dans le cadre du service de Télévision, le Client reconnaît et accepte expressément qu'il ne lui est pas permis de diffuser ou d'enregistrer les programmes en vue d'une représentation ou reproduction au public, hors du cercle familial. Il s'engage à ne pas rendre lesdits programmes disponibles sur Internet.

Le Client reconnaît être informé par les présentes que conformément à la Recommandation du Conseil Supérieur de l'Audiovisuel et du Ministère de la santé regarder la télévision, y compris les chaînes présentées comme spécifiquement conçues pour les enfants de moins de trois (3) ans, peut entraîner chez ces derniers des troubles du développement tels que passivité, retards de langage, agitation, troubles du sommeil, troubles de la concentration et dépendance aux écrans..... De même le Client reconnaît être informé que visionner des programmes en 3 D peut entraîner des maux de tête, nausées....

#### Responsabilité d'ENES Hombourg-Haut :

L'hébergement d'un site web sur le serveur d'ENES Hombourg-Haut est soumis à la loi pour la confiance dans l'économie numérique n° 2004-575 du 21 juin 2004. La prestation d'hébergement ne concerne que l'hébergement gratuit de pages personnelles. ENES Hombourg-Haut n'est soumise ni à une obligation générale de surveillance des informations transmises sur son réseau ou stockées dans ses équipements, ni à une obligation générale de rechercher des faits ou circonstances révélant des activités illicites, et ne saurait donc être responsable des contenus hébergés, cette responsabilité incombant au Client.

La responsabilité civile ou pénale d'ENES Hombourg-Haut ne saurait être engagée du fait de son activité d'hébergeur ou à raison des informations stockées à la demande du Client, si elle n'a pas effectivement eu connaissance du caractère illicite ou de faits et circonstances faisant apparaître le caractère illicite de cette activité ou de ces informations, ou si, ayant eu effectivement connaissance de ce qui précède, elle a agi promptement pour retirer les données ou en rendre l'accès impossible. Le Client est informé qu'ENES Hombourg-Haut procède néanmoins, de sa propre initiative ou sur demande de l'autorité judiciaire, à des opérations ciblées et temporaires de surveillance des contenus hébergés conformément à l'article 6-7 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004.

De plus, au vu de l'obligation qui lui est faite de concourir à la lutte contre les crimes contre l'humanité, l'incitation à la haine raciale ainsi que la pornographie infantine, ENES Hombourg-Haut a mis en place sur son site Internet [www.enes.fr](http://www.enes.fr) un lien permettant au Client de porter à la connaissance des autorités compétentes des actes ou informations illicites. En cas de découverte par ENES Hombourg-Haut de tels agissements, celle-ci en informera immédiatement les autorités compétentes et suspendra l'accès au site concerné. Les données personnelles collectées dans le cadre de l'hébergement de site ou de pages personnelles seront également transmises.

#### Responsabilité du Client :

Le contenu des pages personnelles hébergées gratuitement sur le serveur d'ENES Hombourg-Haut ne doit en aucun cas avoir un caractère commercial. Les associations à but non lucratif peuvent héberger des pages personnelles.

Les contenus qui transitent par le biais des équipements et du réseau d'ENES Hombourg-Haut sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle d'ENES Hombourg-Haut. Le Client a l'obligation de respecter les bonnes mœurs et l'ordre public, les droits de propriété intellectuelle notamment les droits d'auteur (le contenu de son site ou de ses pages personnelles ne doit pas nuire à la création artistique), le droit au respect de la vie privée notamment le droit à l'image, cette liste n'étant pas exhaustive.

Le Client, éditeur d'un contenu sur Internet, a l'obligation de mettre à disposition du public les informations suivantes :

- noms, prénoms, domicile, numéro de téléphone, éventuellement numéro d'inscription au registre du commerce ou au répertoire des métiers ;
- nom du directeur ou codirecteur de la publication, éventuellement nom du responsable de la rédaction ;
- nom, dénomination ou raison sociale, adresse et numéro de téléphone de l'hébergeur.

Les personnes éditant un contenu à titre non-professionnel peuvent, si elles ont transmis les informations ci-dessus à ENES, ne mentionner sur leur site ou page personnelle que le dernier point ci-dessus.

A défaut de transmission des informations ci-dessus à ENES Hombourg-Haut, celle-ci se réserve le droit de ne pas mettre en ligne les éléments du Client.

ENES Hombourg-Haut peut être amenée à suspendre l'accès à tout site qui aurait pour objet de proposer un téléchargement illégal ou, de manière plus générale, qui enfreindrait les droits de tiers.

#### **26. Données personnelles :**

Les données personnelles du Client sont recueillies par ENES Hombourg-Haut dans le but de fournir, facturer, améliorer le service et optimiser sa qualité, ainsi que pour correspondre avec le Client et lui transmettre des offres commerciales, en rapport avec le service souscrit, susceptibles de l'intéresser. D'autres données sont facultatives : coordonnées bancaires, adresse payeur, caractéristiques des installations intérieures, coordonnées téléphoniques, courrier électronique... Leur communication est nécessaire pour bénéficier d'un service personnalisé (espace client, facture électronique...).

A ces fins, les données personnelles sont stockées et traitées par ENES Hombourg-Haut responsable du traitement, qui les communique exclusivement à ses sous-traitants dans les buts ci-dessus ainsi qu'aux services et organismes expressément habilités à les connaître, tels que : établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement, aux structures de médiation sociale et autres tiers autorisés.

ENES conserve les données collectées pendant la durée du contrat et 5 ans à compter de sa résiliation.

Les fichiers ont pour finalité la gestion des contrats (dont le suivi des demandes d'évolutions des services, la facturation et le recouvrement) et les opérations commerciales (dont la prospection commerciale) réalisées par ENES. La prospection par voie électronique par ENES est possible si le client y a préalablement consenti de manière expresse.

Conformément à la Loi n° 78-17 du 06/01/78 modifiée dite "Informatique et libertés", et, avec le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données personnelles et à la libre circulation de ces données, le Client dispose s'agissant des informations personnelles le concernant :

- d'un droit d'accès ainsi que d'un droit de rectification dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes, équivoques et/ou périmées,
- d'un droit d'opposition, sans frais, à l'utilisation par ENES de ces informations à des fins de prospection commerciale,

Ces droits sont à exercer auprès d'ENES Hombourg-Haut par courrier ou email ([contact@enes.fr](mailto:contact@enes.fr)).

Lorsque le client exerce son droit d'opposition, ENES prend les mesures nécessaires afin qu'il ne soit plus destinataire des opérations de prospection.

Il est précisé de plus que, conformément à l'article 8 de la Loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, ENES Hombourg-Haut a l'obligation de collecter et conserver pendant un (1) an, ainsi que de transmettre à leur demande aux autorités publiques compétentes, les données de nature à permettre l'identification des personnes ayant contribué à la création de sites ou de pages personnelles hébergées par elle.

ENES informe également ses Clients de l'existence d'une liste d'opposition au démarchage téléphonique, appelée « Bloctel », liste sur laquelle ils peuvent s'inscrire via le lien suivant : <https://conso.bloctel.fr/>.

#### **27. Coopérations avec les Autorités publiques :**

ENES Hombourg-Haut coopérera conformément à la Loi avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et /ou services accessibles via le réseau Internet ou téléphonique ou avec des activités illégales exercées par un quelconque utilisateur du service Internet ou Téléphonie. La responsabilité d'ENES Hombourg-Haut ne saurait être engagée en cas de communications d'éléments confidentiels relatifs aux données du Client en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

#### **28. Réclamations :**

En cas de litiges, le Client est invité à adresser un courrier ou un mail à l'adresse suivante :

ENES Hombourg-Haut – 6 rue des Pénitents BP 11 57470 HOMBOURG-HAUT – contact@enes.fr .

ENES Hombourg-Haut s'engage à répondre systématiquement par écrit à chaque sollicitation de ses clients en cas de litige, afin de trouver une solution idoine.

Après épuisement des recours amiables internes à ENES Hombourg-Haut le Client est en droit de saisir le conciliateur du tribunal d'instance de sa juridiction.

ENES Hombourg-Haut et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution des présentes.

### **29. Intégrité du Contrat :**

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant signé par ENES Hombourg-Haut et le ou les Client(s) désigné(s) aux conditions particulières. Si l'une quelconque des stipulations du Contrat est déclarée nulle par un tribunal ou au regard d'une règle de droit ou loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais n'entraînera pas la nullité du Contrat. Le fait, pour l'une ou l'autre des parties, d'omettre de se prévaloir d'une des dispositions du Contrat, ne pourra en aucun cas impliquer renonciation par la partie intéressée à s'en prévaloir ultérieurement.

### **30. Juridiction compétente et droit applicable :**

A défaut d'accord amiable, tout litige portant sur l'interprétation et/ou l'exécution du Contrat, sera soumis aux tribunaux compétents de Sarreguemines. Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

### **31. Vente à distance et rétractation :**

Conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, en cas de souscription du Contrat par un procédé de vente à distance, les Clients ont la faculté d'exercer leur droit de rétractation en adressant un courrier recommandé ou le coupon de rétractation ci-après à ENES Hombourg-Haut dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de leur acceptation de l'offre de service. Ce droit peut être exercé même si la fourniture du service a commencé, à la demande expresse écrite du Client, avant la fin de ce délai. Le montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter sera facturé au Client.

### **32. Démarchage et renonciation :**

En cas de souscription du Contrat via un procédé de démarchage en présence des Clients, ceux-ci ont la faculté d'exercer leur droit de renonciation. Ce droit doit être exercé dans le délai de quatorze (14) jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, par lettre recommandée avec accusé de réception. Si le délai expire un samedi, dimanche, jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. En cas de démarchage, la juridiction compétente sera définie par le droit commun.



## FORMULAIRE DE RETRACTATION

**Réservé au Client abonné à un service à usage domestique et personnel et pour un Contrat conclu à distance ou hors agences ENES.**

*Articles L221-18 et suivants du code de la Consommation traitant des contrats conclus à distance ou hors établissement*

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat.)*

A l'attention de ENES, 6 rue des Pénitents – 57470 HOMBOURG-HAUT, 03.87.00.22.22, courriel : [contact@enes.fr](mailto:contact@enes.fr)

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat pour la prestation de services ci-dessous :

Contrat conclu le : \_\_\_\_\_

NOM(s) et Prénom(s) du (des) consommateurs :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Adresse du (des) consommateurs :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s) :

Date : \_\_\_\_\_

*(\*) Rayez la mention inutile.*

## **Droit de rétractation**

Vous avez le droit de vous rétracter du présent contrat sans donner de motif dans un délai de 14 jours. Le délai de rétractation expire 14 jours après le jour de la conclusion du contrat. Pour exercer le droit de rétractation, vous devez nous notifier votre décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique) envoyée à : ENES, 6 rue des Pénitents – 57470 HOMBORG-HAUT.

Vous pouvez utiliser le modèle de formulaire de rétractation ci-dessus mais ce n'est pas obligatoire. Vous pouvez également remplir et transmettre le modèle de formulaire de rétractation ou toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté par mail à l'adresse [contact@enes.fr](mailto:contact@enes.fr) . Si vous utilisez cette option, nous vous enverrons sans délai un accusé de réception de la rétractation sur un support durable (par exemple, par courriel). Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que vous transmettiez votre communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation.

Si vous souhaitez que les travaux nécessaires à l'exécution du contrat soient réalisés avant la fin de la période de rétractation légale il vous appartient d'en faire la demande expresse par écrit.

## **Effets de rétractation**

En cas de rétractation de votre part du présent contrat, nous vous rembourserons tous les paiements reçus sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat.

Vous devrez renvoyer ou rendre le matériel (box) qui vous a été remis lors de la signature du contrat à ENES, 6 rue des Pénitents – 57470 HOMBORG-HAUT sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard 14 jours après que vous nous aurez communiqué votre décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si vous renvoyez le bien avant l'expiration du délai de 14 jours.

Vous devrez prendre en charge les frais directs de renvoi du matériel s'il ne vous est pas possible de le déposer à notre agence.

Votre responsabilité n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du matériel résultant de manipulations autres que celles nécessaires dans le cadre du contrat.