



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ENES Creutzwald
OFFRE DUA / EMPAT
(CLIENT PARTICULIER) au 01/10/2022

Vous avez ou allez choisir ENES Creutzwald 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 Creutzwald vous transmettra, soit en main propre, soit par courrier postal, soit par mail, 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 DUA (Télévision – Internet) ou EMPAT (internet seul) ainsi que de l'option Téléphonie fixe, réservées à un usage domestique et personnel du Client majeur au moment de la souscription, prestations délivrées à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription, rendues sur le réseau fibre de la Communauté de Communes du Warndt (CCW).

Accompagnées des conditions particulières de vente, qui sont signées par le Client et qui prévalent sur les présentes, du récapitulatif contractuel et de la documentation commerciale que le Client reconnaît avoir reçus 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

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 (le contrat) et le récapitulatif contractuel que le Client reconnaît avoir lus et acceptés. Ces documents sont 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 Creutzwald :

a. Service TV :

Formule d'abonnement à la Télévision et accès aux programmes radio. Sous réserve de faisabilité technique, l'offre de Télévision de base est disponible sur l'ensemble des téléviseurs du foyer via un seul abonnement mensuel. A ce jour, pour toute souscription à un service de Télévision et d'Internet Très Haut Débit (DUA), le Client peut s'il le souhaite recevoir une VBox TV qui lui permet d'accéder à des services de replay, d'enregistrement, de gestion du direct.... Un abonnement mensuel, dont le montant figure dans les conditions particulières, est facturé au Client au tarif en vigueur au jour de la souscription. L'équipement ne fait pas l'objet de dépôt de garantie. Les modalités de souscription liées à cet équipement sont disponibles dans la Documentation Commerciale remise au Client ou accessible sur www.enes.fr. Les droits et contenus de cet équipement sont dynamiques et indépendants de la volonté d'ENES.

- Pour les options et les bouquets TV, ENES fournit à ses Clients une VBox TV lors de la souscription du Contrat. Pour les Clients qui disposent encore d'un décodeur équipé d'un disque dur les données éventuellement enregistrées sur ce disque seront perdues si le disque dur devait servir à une autre utilisation que l'enregistrement depuis le décodeur HD.
- ENES, en tant que revendeur Canal+, propose à ses Clients la souscription aux chaînes éditées par Canal+ via la VBox TV et le service My Canal : Canal+ reste l'interlocuteur du Client, ENES n'étant qu'un intermédiaire. Ainsi, ce sont les Conditions Générales de Vente de Canal+ qui s'appliquent aux offres Canal+. ENES demeure, en tout état de cause, étrangère aux relations contractuelles entre le Client et Canal+.
- ENES propose l'accès au bouquet TV « OCS ». Pour ce dernier, la VBox TV est requise. L'offre OCS se compose de quatre (4) chaînes linéaires et d'un service de replay accessible depuis la VBox TV grâce aux éléments d'authentification remis par ENES au Client. Le replay est disponible sur TV, tablettes, smartphone et ordinateur. Le Client peut saisir jusqu'à quatre (4) équipements sur le site d'authentification et obtenir deux flux en simultané.

b. 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 Creutzwald.
- Prérequis matériel : pour accéder à ce Service, le Client doit disposer des matériels compatibles dont les caractéristiques recommandées sont les suivantes :
 - un PC ou un Mac processeur 2 GHz multi-core ou 3 GHz mono-core à 64 bits avec 2 Go de mémoire vive minimum ;
 - une carte Réseau Ethernet et un câble Réseau compatibles avec les débits proposés dans le cadre de l'Offre choisie ;
 - un système d'exploitation installé : Windows 7 ou Mac OS X 10.8 ou supérieur ;
 - un navigateur Internet à jour installé.

ENES ne garantit pas le débit en wifi de l'offre Internet choisie par le Client.

c. Service Téléphonie :

- Formule d'abonnement à la Téléphonie via le réseau fibre par le biais d'un ONT fourni au Client par ENES Creutzwald. Le Client reconnaît et accepte qu'ENES Creutzwald se réserve le droit, sans indemnités pour le Client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.
- NB : ENES Creutzwald, 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 Creutzwald 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 Creutzwald 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 Creutzwald un document papier émanant de ce dernier sur lequel figure le RIO (Relevé d'Identité Opérateur) associé à sa ligne de téléphonie fixe.
Cette prestation est facturée au tarif en vigueur au moment de la demande.
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 téléphoniques 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 ou à l'accueil d'ENES Creutzwald.

Services optionnels :

ENES propose des options incluses dans l'abonnement téléphonique fixe et activables, soit dans les agences ENES, soit sur le portail allo.enes.fr, comme par exemple le blocage des numéros surtaxés....

- La liste des options est disponible dans les agences ENES et sur le site www.enes.fr.
- Option portabilité du numéro fixe : se reporter à l'article 22.1.

A ce jour, pour toute souscription à un service de Téléphonie fixe et/ou Télévision, un abonnement préalable ou concomitant à un service Internet est obligatoire. Il est précisé qu'ENES Creutzwald fournit un seul et unique ONT au Client pour les offres DUA, EMPAT et Téléphonie fixe.

ENES Creutzwald peut proposer des opérations promotionnelles ponctuelles assorties de conditions spécifiques mentionnées aux conditions particulières ou sur le document présentant l'opération promotionnelle.

3. Contractants :

Pour toute souscription d'un Contrat, le Client doit présenter à ENES Creutzwald sa carte d'identité. Un tiers peut être désigné comme payeur sur les documents contractuels du Client. Néanmoins, ce dernier reste le cocontractant d'ENES Creutzwald 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 Creutzwald de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) afin qu'ENES Creutzwald 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 présentée à ENES Creutzwald 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 Creutzwald.

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). 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 terminale 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 Creutzwald 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 Creutzwald adressera par lettre recommandée avec demande d'avis de réception une mise en

demeure de régulariser sa situation dans un délai fixé par ENES Creutzwald. A défaut de régularisation de cette situation, à l'issue de ce délai, ENES Creutzwald 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 Creutzwald 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

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 et disponibles dans les agences ENES et sur le site Internet 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.

Les frais de mise en service (mentionnés aux conditions particulières) figureront sur la 1^{ère} facture d'abonnement.

Les prix mensuels des abonnements sont susceptibles d'être modifiés par ENES Creutzwald en cours de Contrat, y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, ENES Creutzwald 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 Creutzwald 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.

Le Client a accès au détail de l'intégralité de ses communications incluses ou non dans ses forfaits sur allo.enes.fr, à la rubrique « Mon historique de consommation ». Ces données sont fournies tous les mois autour du dix (10) et couvrent la période de consommations du mois précédent.

ENES met aussi à la disposition du Client, sur le portail dédié allo.enes.fr, le détail des communications téléphoniques qu'il a émises depuis son téléphone fixe à la rubrique « Mon journal d'appels ». L'actualisation des communications téléphoniques émises depuis un téléphone fixe se fait le lendemain à partir de 10h.

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 Creutzwald 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 DUA ou EMPAT d'ENES Creutzwald y compris dans le cadre d'un transfert mais ne souhaite plus en bénéficier avant installation.

Le Client est redevable du montant de chacun de ses abonnements mensuels et ce jusqu'à la date de résiliation de l'un de ses services ou du Contrat, dans le respect de la durée minimum liée à chaque abonnement.

Des frais de procédure seront facturés au Client au tarif en vigueur en cas de déconnexion pour impayés. Ces frais figureront sur la facture suivante.

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 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 Creutzwald 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 www.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 Creutzwald 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.

En cas de non-paiement à la date d'exigibilité d'une ou plusieurs factures, ENES adressera par tout moyen à sa convenance (mail, courrier, ...) un avis de suspension des services.

En l'absence de régularisation de la part du client dans un délai de 15 jours, tous les services souscrits seront suspendus et ENES facturera 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.

Seul le règlement intégral des sommes dues permet le rétablissement des services dans un délai de 2 jours ouvrés.

ENES pourra résilier de plein droit le contrat souscrit en cas de non-paiement de la créance après suspension des services d'une durée supérieure à 10 jours et sans attendre la fin de la durée minimum d'engagement. Le Client restera alors redevable des mensualités dues sur la période restant à courir pour arriver au terme de la période initiale d'abonnement qui seront exigées sur une seule facture ainsi que des frais de résiliation. Cette résiliation prendra effet à la date de coupure effective des services et le client devra restituer les Matériels dans les conditions 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 :

Conformément à l'article L34-2 du Code des postes et communications électroniques :

- Toute demande faite par le Client en restitution du prix des prestations payées à ENES Creutzwald se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter du jour du paiement.
- Toute demande faite par ENES Creutzwald au Client, concernant des sommes dues au titre des prestations dont il a bénéficié, se prescrit à l'issue d'une période d'un (1) an à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

10. Suspension – Résiliation :

Toute résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services doit être communiquée par écrit à ENES (mail, lettre recommandée, ...) et cela même si le Client a déjà fait part au service Energie de la résiliation de son abonnement d'électricité. Le Client doit s'assurer de la prise en compte effective de sa demande et de la réception de sa facture de résiliation.

En cas de résiliation du contrat du Client, des frais tels qu'indiqués dans les conditions particulières seront facturés par ENES, excepté en cas de déménagement, décès du Client (sur présentation de l'acte de décès) ou d'un surendettement (sur présentation de la notification de recevabilité de la Commission de Surendettement des Particuliers). Ils correspondent aux frais techniques supportés par l'opérateur pour la fermeture du Service.

A l'issue de la période minimum d'engagement correspondante, le Client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment. Néanmoins, le service de Téléphonie fixe étant lié au service Internet, le service Internet ne pourra pas être résilié avant la fin de la période minimale d'engagement d'un (1) an.

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 huit (8) 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 Creutzwald (132 rue de la Houve - 57150 CREUTZWALD) ou par email (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 francs 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.

La résiliation du service de Téléphonie peut résulter également d'une demande de portabilité sortante effectuée par le Client auprès d'un nouvel opérateur. Des frais pourront être appliqués au Client si la durée minimale d'engagement n'est de ce fait pas respectée. Le cas échéant, il appartient au Client de demander par écrit à ENES la prise en compte de la résiliation de ses autres abonnements.

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 Creutzwald),
- 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 Creutzwald 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 francs 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 seront exigées sur une seule facture, ainsi que des frais de résiliation.

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 Creutzwald peut suspendre la fourniture de ses prestations si le client ne respecte pas l'une des obligations nées du contrat.

ENES Creutzwald 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 VBox TV dans le délai de trois (3) mois suivant la signature du Contrat. Dans ce cas, tous les travaux réalisés par ENES Creutzwald telle l'installation de la ou des prise(s) seront facturés au Client au tarif en vigueur,
- 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 informée 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 informée d'une mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois,
- dans le cas où ENES est informée du décès du Client,
- dans le cas de violences verbales ou physiques de la part du Client envers un membre du personnel d'ENES (une plainte sera déposée et le Client risque les sanctions prévues à l'article 222-13 du Code Pénal).

De plus s'il apparaît que le Client est débiteur d'ENES Creutzwald 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 Creutzwald 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 CCW, et qu'il soit à jour du paiement de ses factures. Un logement est supposé raccordable si le réseau fibre de la CCW 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 CCW ainsi que de la CCFM (Communauté de communes de Freyming-Merlebach) et CAFPF (Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France) sous réserve de raccordabilité du site destinataire et que le service initialement souscrit soit toujours proposé par ENES.

Le transfert peut être demandé par le Client dans les trois (3) mois qui suivent la résiliation de son Contrat. Le transfert peut éventuellement entraîner des modifications des services souscrits. 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 :

Conformément à l'article L224-33 du Code de la Consommation, tout projet de modification des conditions contractuelles sera notifié par ENES au Client, sur support durable, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. S'il n'accepte pas les nouvelles conditions contractuelles, le Client pourra résilier le service ou le Contrat sur lequel portent ces modifications, sans aucuns frais ni droit à dédommagement, et ce dans les quatre (4) mois suivant la notification du projet de modification.

Ne sont pas concernées par le présent article les modifications contractuelles suivantes :

- celles étant exclusivement prises au bénéfice du Client ;
- celles ayant un caractère purement administratif et sans incidence négative pour le Client ;
- celles découlant directement de la législation applicable.

Toutes les modifications des conditions contractuelles sont disponibles à l'accueil d'ENES et sur le site www.enes.fr.

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. La restitution pourra faire l'objet d'un document écrit remis au Client sur lequel seront indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement du ou des équipement(s) est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au Client au tarif en vigueur au jour de la restitution.

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 Creutzwald. 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 Creutzwald.

b. Options TV :

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

En cas de résiliation du présent contrat, le décodeur HD ou la VBox TV devra être restitué dans son emballage d'origine, avec tous les accessoires fournis (y compris la carte de décryptage) 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 Creutzwald facturera le décodeur HD ou la VBox TV, selon le tarif en vigueur. ENES Creutzwald effectuera un test du bon fonctionnement du décodeur HD ou la VBox TV remis par le Client, dans un délai de quinze (15) jours. En cas de restitution en mauvais état du décodeur HD ou la VBox TV (dommages n'engageant pas la responsabilité d'ENES Creutzwald), ENES Creutzwald sera en droit de facturer les pièces non-remises ou remises hors état de fonctionnement.

14. Accès au réseau fibre et aux services :

L'accès au réseau fibre sera en principe assuré en permanence et ENES Creutzwald fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté d'ENES Creutzwald, 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.

15. Raccordement ou reconnexion au réseau fibre :

Le raccordement ou la reconnexion du Client sont possibles sous réserve de faisabilité technique définie par ENES

La reconnexion consiste en la remise du signal permettant au Client de recevoir les services souscrits à la prise par ENES Creutzwald.

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

Le raccordement ou la reconnexion du Client au réseau fibre est réalisé par ENES Creutzwald, ou toute autre personne mandatée par elle à cet effet, 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 Creutzwald, 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 deux (2) 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. Engagements et indemnisations :

ENES fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve des contraintes et aléas indépendants de sa volonté affectant la continuité et la qualité du service et ne pouvant être raisonnablement surmontés ou évités malgré les précautions prises par ENES.

Les contraintes et aléas peuvent être soit :

- inhérents aux matériels ou aux logiciels utilisés par ENES ou par le Client compte tenu des connaissances acquises en la matière et des technologies utilisables ;
- extérieurs aux réseaux dans le cas d'actions de tiers, volontaires ou accidentelles, d'incendie, d'explosion ou 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.

ENES met à la disposition du Client un outil de test de bande passante directement accessible sur son site internet. Si le Client invoque une défaillance des services, il devra effectuer ses mesures sur cet outil pour qu'elles puissent être recevables et en conserver les traces (copies d'écran...).

16.1 Nécessité de contacter l'Assistance :

Lorsque le Client constate une défaillance des services souscrits, qu'elles qu'en soient l'origine et la teneur, il devra en aviser l'Assistance d'ENES dans un délai de six (6) jours ouvrés. Le Client devra fournir à l'Assistance tout document justificatif en sa possession à l'appui de sa demande. Dès lors, ENES et le Client s'efforceront d'identifier la cause de la défaillance et d'y apporter la solution adéquate.

L'Assistance, après avoir qualifié le problème rencontré, définira avec le service Commercial, si la situation ouvre droit, au profit du Client, à une indemnisation de la part d'ENES, et ce conformément aux cas énumérés ci-dessous.

La demande d'indemnisation devra être adressée par écrit au Service Commercial d'ENES, dans un délai de six (6) jours ouvrés à compter de la validation du problème par l'Assistance d'ENES.

16.2 Interventions sur les réseaux :

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. Le Client sera informé par tous moyens dont dispose ENES (mail, téléphone, courrier, communication réseaux sociaux) de la date et de la durée d'intervention au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention.

Des interruptions non programmées peuvent également 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. Des interruptions, notamment du service Téléphonie, peuvent également survenir en raison de la technologie de voix sur IP.

Du fait de ces cas de force majeure, ENES ne peut garantir un fonctionnement des services 24 (vingt-quatre) heures sur 24 (vingt-quatre) et 7 (sept) jours sur 7 (sept). Dans tous les cas, ENES fera ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

ENES prendra soin, dans la mesure du possible, d'informer le Client de toute intervention.

Les interruptions programmées, relevant d'un cas de force majeure ou étant imputable au Client n'ouvrent pas droit, au profit de ce dernier, à une quelconque indemnisation.

16.3 Disponibilité du service Internet :

ENES s'engage à assurer une disponibilité du Service d'accès à Internet supérieure ou égale à quatre-vingt-dix-sept (97 %).

En cas d'interruption non-programmée des services, le Client devra en informer l'Assistance et ENES s'engage à rétablir les services interrompus dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la prise en compte de l'incident par l'Assistance.

Le dépassement de ce délai de rétablissement ouvre droit au profit du Client à une indemnité forfaitaire, globale et définitive équivalant à (1) un 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, relève d'un cas de force majeure ou est imputable au Client.

16.4 Niveaux de débits :

Conformément au Code de la Consommation (art D224-53), ENES met à disposition du Client les débits montants et descendants de ses offres sur tous ses supports commerciaux et notamment sur le récapitulatif contractuel qui lui est remis lors

de sa souscription. Le débit internet proposé est un débit maximum alloué et varie en fonction des équipements du Client et de leurs capacités techniques. Pour les offres internet, il s'agit d'un débit partagé au sein du foyer pour tous les équipements connectés. Le débit maximum descendant dépend de la configuration des équipements du Client et ne relève pas de la responsabilité d'ENES.

Le Client, qui aurait constaté des niveaux de débits montants et descendants ne correspondant pas à l'offre souscrite, et ce au cours du mois écoulé, devra prendre contact avec l'Assistance d'ENES et lui transmettre les copies écran des tests de bande passante réalisés sur le site d'ENES.

Pour le cas où le problème de débit serait avéré, il pourrait prétendre à une indemnisation. Il devra en faire la demande par écrit au Service Commercial d'ENES dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la validation du problème par l'Assistance d'ENES.

L'indemnité forfaitaire, globale et définitive accordée au Client est de dix (10) euros TTC et ce quelle que soit la durée du dysfonctionnement.

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

16.5 Portage ou changement de fournisseur :

En cas de faute d'ENES étant à l'origine d'un retard dans le portage du numéro du Client, d'une perte d'un numéro à porter, d'une non-présentation d'ENES à un rendez-vous de service ou d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, ENES a mis en place un mécanisme d'indemnisation du Client consistant en un geste commercial sur le prix de la portabilité ou de l'abonnement, et ce, conformément à l'article L224-42-1 du Code de la Consommation. Toute demande d'indemnisation effectuée par un Client à ce titre sera donc étudiée par ENES dans le cadre de la procédure décrite à l'article 27.

17. Connexion aux services :

La fourniture des services par ENES Creutzwald est subordonnée à la récupération par le Client, à l'accueil d'ENES Creutzwald 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 le mois suivant la date de signature du Contrat ou de l'avenant de souscription au service. Si la mise en service est effective et que le matériel n'a pas été récupéré auparavant, les abonnements seront tout de même facturés au Client.

La connexion aux services Internet et Téléphonie est réalisée par le Client après introduction des éléments de reconnaissance fournis par ENES Creutzwald 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 Creutzwald ne saurait être tenue pour responsable en cas d'utilisation frauduleuse de ces informations.

ENES ne garantit pas le débit en wifi de l'offre Internet choisie par le Client.

L'accès à l'offre Canal+ est subordonnée à l'envoi par le Client, des éléments contractuels à Canal+, cette dernière se chargeant d'informer le Client de la date d'ouverture des droits correspondants.

18. Propriété des installations et des matériels :

Les matériels installés par ENES Creutzwald 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 Creutzwald. 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 Creutzwald 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 Creutzwald. 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 Creutzwald.

19. Maintenance du réseau fibre :

Pour pouvoir assurer la maintenance normale du réseau fibre, le Client autorise ENES Creutzwald, ou toute autre personne mandatée par elle à cet effet, 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 Creutzwald.

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 Creutzwald sur les installations des Clients à la demande de ces derniers ;
- interventions sur des équipements d'ENES Creutzwald 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 Creutzwald ;
- interventions sur les installations d'ENES Creutzwald par des tiers non habilités ;
- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

20. Maintenance du matériel :

La maintenance du ou des équipement(s) mis à disposition du Client est de la compétence exclusive d'ENES Creutzwald. Le Client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée gratuitement par ENES Creutzwald 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.

21. Assistance téléphonique TV, Internet et Téléphonie :

Pour les services TV, internet, téléphonie, ENES Creutzwald est à la disposition de ses Clients, du lundi au jeudi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h et le vendredi de 8h à 12h, via le numéro 03 87 29 39 49 (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 Creutzwald 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 Creutzwald. En cas de modification des horaires et des prix de l'assistance téléphonique, ENES Creutzwald s'engage à en informer préalablement le Client.

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 Creutzwald.

22. Portabilité entrante et sortante :

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification de la part du Client. ENES Creutzwald 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 Creutzwald.

22.1 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 Creutzwald. Si le Client opte pour la portabilité entrante, ENES adresse une demande à l'opérateur cédant, le Client donnant ainsi mandat à ENES en vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires. Pour ce faire, ENES Creutzwald 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 Creutzwald 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 et disponible auprès de celui-ci.

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 Creutzwald 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 Creutzwald 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 Creutzwald 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 Creutzwald facture déjà son nouvel abonnement.
- la demande de portabilité pour la Téléphonie fixe est envoyée le jour de l'activation de la prise dans le logement/local.

22.2 Portabilité sortante

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du Client à ENES Creutzwald 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 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 Creutzwald en composant le 3179 (numéro gratuit). Dans le cas où le Client a déjà résilié son abonnement de téléphonie fixe auprès d'ENES Creutzwald, 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 Creutzwald.

La résiliation du contrat d'abonnement au service de Téléphonie auprès d'ENES Creutzwald 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 Creutzwald et notamment éventuellement :

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

ENES Creutzwald 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.

23. 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 Creutzwald. 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 Creutzwald l'exactitude de toutes les informations fournies en vue de son inscription dans la base de données d'ENES Creutzwald et reste seul responsable de la conformité et de la mise à jour de ces informations.

ENES Creutzwald 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 Creutzwald.

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 Creutzwald.
- 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.

En parallèle, le Client peut s'inscrire librement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », via le lien <https://www.bloctel.gouv.fr/>.

24. Responsabilités :

Responsabilité d'ENES Creutzwald :

Dans le strict cadre du Contrat souscrit par le Client, ENES Creutzwald ne pourra être tenue pour responsable que 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 Creutzwald, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

ENES ne saurait être tenue pour responsable des conséquences de la résiliation par le Client des services souscrits auprès de son précédent opérateur, notamment si cette résiliation est réalisée avant la pose et l'activation de la prise dans son logement/local.

ENES Creutzwald 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 tous types assurées par d'autres prestataires.

ENES Creutzwald est responsable de la qualité du service, jusqu'aux prises de sortie de l'ONT comprises, au domicile du Client.

ENES Creutzwald 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 Creutzwald 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.

Enfin, la responsabilité d'ENES ne pourra être engagée du fait de l'infection ou de la détérioration des données et logiciels du Client par tout virus présent sur le réseau internet, ni de toute intrusion dans les équipements du Client.

ENES Creutzwald 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 Creutzwald, sauf en cas d'utilisation par le Client non-conforme aux instructions d'ENES Creutzwald.

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 Creutzwald, 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 Creutzwald 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 Creutzwald 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 mettre en péril la sécurité ou la disponibilité des serveurs ou du réseau ou le bon fonctionnement du service,
- 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, au détriment financier d'ENES, sa connexion avec des tiers autres que le cercle familial, privé ou salarial (en particulier technologie WIFI), de la céder, de la revendre partiellement ou totalement,
- 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,
 - à titre gratuit ou onéreux 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.

Ces cas ne sont pas limitatifs et ENES Creutzwald 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 Creutzwald 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 l'Autorité de Régulation de la Communication Audiovisuelle et Numérique (Arcom) 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 Creutzwald 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 CREUTZWALD invite le Client à se rapporter à la signalétique mise en place par les éditeurs 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 des parties dans le cadre d'un hébergement de site web

Responsabilité d'ENES Creutzwald :

L'hébergement d'un site web sur le serveur d'ENES Creutzwald 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 Creutzwald 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 Creutzwald 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 Creutzwald 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 infantile, ENES Creutzwald a mis en place sur son site Internet 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 Creutzwald 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 Creutzwald 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 Creutzwald sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle d'ENES Creutzwald. 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 Creutzwald, celle-ci se réserve le droit de ne pas mettre en ligne les éléments du Client.

ENES Creutzwald 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.

25. Données personnelles :

ENES s'engage à ce que la collecte et le traitement des données des Clients soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi dite « Informatique & Libertés ».

Le Client est informé que ENES collecte des données telles que des données d'identification (ex : nom, prénom, date et lieu de naissance, informations relatives au tiers payeur le cas échéant), des données relatives à la vie personnelle et familiale (ex : numéros de téléphone fixe et/ou portable, adresse de messagerie électronique, situation matrimoniale), des données relatives aux services souscrits et à la consommation qui en est faite (ex : données de connexion, enregistrement des appels au service d'assistance) et des données financières (coordonnées bancaires, mode de paiement des factures, mandat de prélèvement, etc.).

D'autres données sont générées par l'usage de ces services ou des matériels fournis par ENES, dont la VBox TV, notamment les informations relatives aux communications émises et reçues, ou les informations de connexion aux services en ligne.

Pour ce qui est des services en ligne, il est précisé que la VBox TV, fournie par ENES à tout Client en faisant la demande, ne contient aucune donnée à caractère personnel.

Afin de faire fonctionner sa VBox TV (système Android), le Client doit créer et/ou enregistrer son compte Google sur cette dernière, ENES n'ayant pas accès aux login et mot de passe du compte Google du Client.

Certaines applications sont déjà présentes sur la VBox TV, d'autres seront à installer directement par le Client. Pour s'y connecter, celui-ci devra respecter les spécifications de leurs éditeurs et y intégrer, si besoin, ses login et mot de passe. ENES n'accède pas non plus à ces informations, contrôlées uniquement et le cas échéant, par les détenteurs des applications (chaîne TV par exemple).

De même, ENES n'a pas accès aux données de consommation du Client relativement à son usage des dites applications.

Conformément aux dispositions des présentes conditions générales de vente, le Client peut faire appel au service support d'ENES (Assistance TV, Internet et Téléphonie par exemple). En cas de besoin et après accord du Client, celui-ci se connectera à la VBox TV du Client et aura momentanément accès aux informations qui y sont stockées. Cet accès se fera dans le respect strict des données du Client et de la confidentialité de ses informations qui ne seront en aucun cas conservées et stockées par ENES.

Afin d'assurer cette confidentialité et de protéger les données à caractère personnel du Client, celui-ci est invité à les supprimer de sa VBox TV avant toute restitution du matériel à ENES, pour quelque cause que ce soit (remplacement, résiliation...). Pour se faire, le Client pourra se reporter au manuel disponible sur le site enes.fr

ENES informe le Client que, lors de chaque restitution, elle procède à une remise en configuration « usine » de tout matériel entrant en sa possession, ce qui permet de s'assurer à nouveau de l'effacement de toutes les données à caractère personnel du Client.

ENES utilise les données personnelles collectées auprès du Client pour fournir les services souscrits (prestations TV - Internet - Téléphonie, demandes de prestations complémentaires ou de services optionnels...), pour facturer ses prestations, pour procéder au recouvrement des sommes impayées ou pour la gestion des comptes Clients (envoi d'extraits ou de relevés de comptes, transmission d'informations nécessaires ou importantes). Les traitements réalisés à ces fins sont nécessaires à l'exécution du contrat qui lie le Client à ENES.

ENES est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrits, à lui soumettre des enquêtes de satisfaction ou à lui proposer de participer à des événements (salons, concerts...) dans le cadre de campagnes promotionnelles ou de communication, et ce sur la base de l'intérêt légitime d'ENES ou de tiers, partenaires d'ENES.

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales d'ENES (réponse à des réquisitions judiciaires, etc.).

Enfin, certaines communications peuvent être transmises au Client sur la base de son consentement, (notamment celles relatives à des offres sans rapport avec les services auxquels il a souscrit, lors d'événements spécifiques...), consentement qu'il peut retirer à tout moment en contactant ENES à l'adresse indiquée ci-dessous.

Ces informations sont traitées et conservées par ENES pendant une durée maximale de dix (10) ans à compter de la clôture de l'exercice comptable suivant la date de résiliation du Contrat ou la date de paiement de la dernière facture impayée, et ce au titre de ses obligations légales (art. L. 123-22 du Code de Commerce).

Elles peuvent être transmises aux sous-traitants d'ENES chargés de l'envoi de courriers électroniques, de l'impression et/ou de l'envoi de factures, de relances, de recommandés, etc. Elles peuvent en outre être communiquées à des organismes ou partenaires externes afin de proposer au Client des services optionnels sur la base de l'intérêt légitime d'ENES ou pour assurer la sécurité du réseau de télécommunications. Elles ne font l'objet d'aucune revente ni cession à des tiers.

Ces sous-traitants sont principalement situés dans l'Union Européenne. L'un d'eux est néanmoins basé au Canada (qui jouit depuis 2002 d'un statut d'adéquation reconnu par la Commission Européenne). En tout état de cause, ENES reste garante de la confidentialité, de l'intégrité et de la sécurité de ces données en s'assurant notamment que ses sous-traitants veillent à apporter les mêmes garanties qu'elle au traitement des données.

Par ailleurs, ENES informe ses Clients que, conformément à la Loi pour la confiance dans l'économie numérique de 2004, elle a l'obligation de collecter et conserver pendant un (1) an les données de connexion et d'identification de ses Clients utilisant internet, ces dernières devant être transmises aux autorités compétentes à première demande.

En vertu du RGPD et de la Loi « Informatique et Libertés », le Client, justifiant préalablement de son identité, bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, et d'un droit à la limitation, à l'effacement et à la portabilité de ses données, à exercer auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) d'ENES – 132 rue de la Houve – 57150 CREUTZWALD ou dpo@enes.fr. ENES s'engage à répondre à toute sollicitation dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux (2) mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.

ENES informe également le Client qu'il a la possibilité d'effectuer une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle.

Conformément à l'article 85 de la Loi « Informatique et Libertés », ENES informe le Client que les droits des personnes à l'égard des traitements de leurs données à caractère personnel s'éteignent au décès de leur titulaire. Néanmoins, celui-ci a la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données après son décès. Ces directives sont générales ou particulières et définissent la manière dont la personne entend que ses droits soient exercés après son décès. Le Client peut informer ENES de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

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/>.

26. Coopérations avec les Autorités publiques :

ENES Creutzwald 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 Creutzwald 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.

27. Réclamations et médiation :

En cas de litige, le Client est informé qu'il peut adresser une réclamation à ENES, puis recourir à la procédure de médiation de la consommation détaillée ci-dessous.

En premier lieu, le Client est invité à adresser sa demande écrite à ENES à l'une des adresses suivantes :

- contact@enes.fr ;
- ENES - Département Commercial - 132 rue de la Houve - 57150 CREUTZWALD.

ENES s'engage à accuser réception de sa réclamation dans un délai de sept (7) jours calendaires à compter de sa réception, et adressera une réponse au Client dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la réclamation.

En l'absence de réponse dans ce délai ou si la réponse d'ENES ne le satisfait pas, le Client peut, dans les trente (30) jours suivants, saisir par écrit le Service Consommateurs d'ENES à l'une des adresses suivantes :

- consommateurs@enes.fr ;
- ENES - Service Consommateurs - 132 rue de la Houve - 57150 CREUTZWALD.

Après épuisement des recours internes à ENES, en l'absence de réponse sous un (1) mois ou si la réponse ne le satisfait toujours pas, le Client peut, dans un délai d'un (1) an, saisir le Médiateur des Communications Electroniques à l'une des adresses suivantes :

- <https://www.mediation-telecom.org/>
- La Médiatrice des Communications Electroniques – CS 30342 – 94257 GENTILLY CEDEX.

Le Client est informé de la nécessité de conserver tous les échanges relatifs à la résolution amiable de sa réclamation, éléments qu'il devra produire lors de la médiation devant la Médiatrice des Communications Electroniques.

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

28. Intégrité du Contrat :

Le Contrat ne peut être modifié que par avenant établi entre ENES Creutzwald 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.

29. 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.

30. Convention de preuve :

Pour les besoins du présent Contrat et conformément à l'article 1366 du Code Civil, les parties conviennent que l'écrit sous forme électronique est admis comme support probant au même titre que l'écrit sur support papier. Les parties conviennent de conserver les enregistrements informatiques et les copies papier des messages ou commandes qu'elles s'échangent pour l'exécution du présent Contrat.

31. Droit de rétractation :

Dans le cadre de Contrats conclus en agence le Client ne peut bénéficier d'aucun droit de 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 Creutzwald 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, 132, rue de la Houve – 57150 CREUTZWALD, 03.87.29.39.49, courriel : 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, 132, rue de la Houve – 57150 CREUTZWALD.

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 . 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, 132, rue de la Houve – 57150 CREUTZWALD 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.