



Les Offres ENES DUA à destination
des Clients abonnés à titre particulier
En vigueur au 19/12/2024

Pour nous contacter :
Adresse : 6, rue des Pénitents – 57470 HOMBURG-HAUT
Tél. : 03 87 00 22 22
Mail : contact@enes.fr
Site internet : enes.fr
Assistance* : 09 73 01 01 01 du lundi au samedi de 8h à 21h

Récapitulatif contractuel DUA

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments des présentes offres de services, comme l'exige la réglementation en vigueur. Il permet de comparer les offres de service. Des informations complètes sur chacun des services figurent dans d'autres documents. Ceux-ci sont disponibles aux accueils d'ENES ainsi que sur le site enes.fr

Services et équipements

Les offres DUA sont réservées aux Clients particuliers sous conditions d'éligibilité géographique, de disponibilité et de faisabilité technique. Pour vérifier l'éligibilité de votre logement à ces offres, rendez-vous sur fibreso.fr/eligibilite.

Les offres ENES DUA TV + Internet incluent les services suivants :

- Connexion à internet : débit en voies remontante et descendante en fonction de l'offre choisie, accès aux portails Webmail et Mon compte.
- Fourniture de dix (10) boîtes aux lettres d'1 Go chacune, avec deux adresses électroniques par boîte aux lettres. Taille maximale d'un message (pièces jointes comprises) : 20 Mo;
- Télévision : accès à près d'une centaine de chaînes TV dont les chaînes allemandes et locales incluses dans l'offre de base, ainsi qu'à des stations de radio. L'offre de base TV est disponible sur toutes les TV du foyer sans équipement spécifique. Mise à disposition de la VBoxTV permettant l'accès à des options et/ou bouquets TV, aux services de replay, à des chaînes 4K, à un volume d'enregistrement de quarante (40) heures, à la gestion du direct, ainsi qu'à un guide électronique des programmes.

Retrouvez le détail des chaînes et bouquets TV, des services TV optionnels ainsi que les conditions techniques et commerciales d'accès sur le réseau fibre dans la documentation tarifaire en vigueur disponible à nos accueils et sur enes.fr

Équipements inclus unitairement et remis sans dépôt de garantie ni frais de location		
Matériel	Réseau accessible	Service(s) accessible(s)
ONT wifi neuf ou reconditionné	fibre	TV et Internet
VBoxTV	fibre	Fonctionnalités liées à la VBoxTV 4K

Débits du service internet et voies de recours

Le débit internet proposé est un débit maximum alloué et varie en fonction de vos équipements et de leurs capacités techniques. Pour l'offre internet, il s'agit d'un débit partagé par tous les équipements connectés du foyer.

Offre DUA	Débit descendant	Débit montant
ENES Fibre DUA 300	jusqu'à 300 Mbit/s	jusqu'à 150 Mbit/s
ENES Fibre DUA 1 Giga	jusqu'à 1 Gbit/s	jusqu'à 400 Mbit/s

Pour toute réclamation, le Client peut adresser un courrier ou un mail circonstancié au service Commercial télécoms de ENES contact@enes.fr puis dans un second temps, au service Consommateurs de ENES consommateurs@enes.fr et enfin au Médiateur des Communications Electroniques par courrier postal ou directement sur son site internet <https://www.mediation-telecom.org/> (recommandé). La procédure de réclamation est décrite dans les Conditions Générales de Vente (CGV).

Prix

Offre DUA	Prix catalogue, tarif TTC / mois	Offre de Fidélité à partir du 13 ^{ème} mois, tarif TTC /mois	Frais de mise en service
ENES Fibre DUA 300	34,99 €	31,99 €	49 € TTC
ENES Fibre DUA 1 Giga	44,99€	41,99 €	

Equipements ou offre, disponibles en complément pour les offres DUA	
ENES VBoxTV 4K	Frais de mise en service par VBoxTV : 0 €, Frais de location par VBoxTV : 4,00 € TTC / mois.
Option TELEPHONIE ILLIMITEE POSTES FIXES (France Métropolitaine et + de 60 destinations)	Tarif TTC / mois : 13,00 € Frais de portabilité du numéro : 25,08 € TTC Client Internet 1 Gb/s : appels vers les mobiles en France OFFERTS

Offre de Fidélité réservée exclusivement au client particulier, appliquée à partir du 13^{ème} mois de son contrat.

La documentation tarifaire en vigueur, les informations détaillées sur les services supplémentaires, les offres ainsi que les conditions générales de vente sont disponibles à nos accueils et sur enes.fr.

Option TELEPHONIE ILLIMITEE POSTES FIXES : ligne téléphonique fixe incluant les appels en illimité vers les fixes en France métropolitaine et vers plus de soixante (60) destinations à l'international (hors numéros courts et numéros spéciaux), accès au portail allo.enes.fr.

Durée, résiliation à l'initiative du Client, rétractation

Contrat à durée indéterminée assorti d'une durée minimale d'engagement de douze (12) mois. A l'issue de la période minimale d'engagement, le Client peut résilier son Contrat ou l'un de ses services par écrit à tout moment par lettre recommandée ou par e-mail (contact@enes.fr). La durée du préavis de résiliation est de dix (10) jours francs à compter de la réception de la demande écrite du Client.

Frais de résiliation d'une offre DUA avant la fin de la durée minimale d'engagement :

- Cinquante-neuf euros (59 €), sauf cas de force majeure visés dans les conditions générales de vente.
- 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.

Le Client particulier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la date de souscription du Contrat, sauf pour les contrats souscrits en agence. Un formulaire de rétractation est annexé aux conditions générales de vente lorsque le contrat est signé hors agence. Si le Client demande expressément le début de son Contrat durant les quatorze (14) jours précités, il reste redevable du montant correspondant aux services dont il a bénéficié, sauf en l'absence de recueil de son consentement par ENES. Tout matériel remis au Client par ENES doit être retourné aux frais du Client, dans son emballage d'origine et avec ses accessoires, et ce dans le délai qui lui aura été préalablement indiqué par ENES.

Autres informations utiles

- **Bloctel** : le Client est informé qu'il peut s'inscrire librement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », via le lien <https://www.bloctel.gouv.fr>.

- **Données personnelles** : ENES, responsable de traitement, collecte auprès du Client toutes les données personnelles nécessaires à l'exécution du Contrat et à la bonne information du Client. Il revient au Client de définir ses préférences relativement à la publication de ses données dans l'annuaire. Les informations relatives aux données collectées et aux traitements effectués figurent dans les conditions générales de vente.

*Assistance TV, Internet et Téléphonie : Prix de l'appel selon opérateur et inclus dans le forfait illimité de Téléphonie ENES ; en dehors des horaires mentionnés, répondeur relevé par les équipes d'astreinte.