

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ENES HAGONDANGE « TELEVISION PAR CABLE – INTERNET – TELEPHONIE » (CLIENT PARTICULIER) au 22.01.2025

Vous avez ou allez choisir ENES Hagondange pour vous abonner aux Services de Télévision, Internet et Téléphonie par le câble et nous vous remercions pour votre confiance. Nous vous invitons à lire attentivement ce document et à conserver l'ensemble des documents qu'ENES vous transmettra, soit en mains propres, soit par courrier postal, soit par mail, tout au long de la vie de votre contrat. Toute nouvelle version des Conditions Générales de Vente est portée à la connaissance du client sur sa facture.

### 1. Objet :

Le présent document a pour objet de définir les conditions générales de vente, par ENES Hagondange, de ses prestations de services « Télévision par câble - Internet - Téléphonie » réservées à un usage domestique et personnel du client majeur au moment de la souscription à l'adresse d'installation indiquée lors de la souscription, rendues sur le réseau câblé de Hagondange. ENES propose ses offres pour les services TV - INTERNET - TELEPHONIE FIXE, en fonction de l'éligibilité du logement sur la commune de HAGONDANGE. Accompagnées des conditions particulières de vente, qui sont signées par le client et qui prévalent sur les présentes, du récapitulatif elles composent le contrat d'abonnement du client (« le Contrat »). Elles sont disponibles sur simple demande et consultables sur le site Internet [www.enes-hag.fr](http://www.enes-hag.fr).

### 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 pouvant être souscrits par le client et figurant sur les supports commerciaux de ENES Hagondange :

#### 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 à ladite offre.
- 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 ou du décodeur HD ci-dessus mentionné.

#### b. Service Internet :

- Formule d'abonnement à Internet via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par ENES Hagondange ou via le réseau téléphonique.

#### c. Service Téléphonie :

- Formule d'abonnement à la Téléphonie via le réseau câblé par le biais d'un modem fourni au client par ENES Hagondange. Le client reconnaît et accepte que ENES Hagondange se réserve le droit, sans indemnités pour le client, d'interrompre toute communication dépassant deux (2) heures.
- NB : ENES Hagondange, par le biais de son service Téléphonie, ne garantit par 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 de ENES Hagondange 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 l'attribution d'un numéro de téléphone géographique qui peut ne pas être attribué de manière définitive notamment dans le cadre d'évolution 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 et ce en présentant à ENES 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 au sein de l'offre téléphonique fixe illimitée ne sont autorisées que dans la limite de vingt (20) heures par mois civil et de deux (2) heures maximum par appel.
- Les communications téléphoniques vers toutes autres destinations non spécifiées par ENES Hagondange (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 l'offre fixe illimitée et seront facturées en sus du prix du service, au tarif en vigueur au jour de l'émission des appels. ENES Hagondange suspend les consommations vers les numéros surtaxés lorsque le plafond légal en vigueur est atteint. La liste des destinations accessibles depuis la ligne téléphonique fixe du Client en illimité et non incluses dans l'offre fixe illimitée est disponible à l'agence.

#### Services optionnels :

ENES Hagondange propose des options incluses dans l'abonnement téléphonique fixe et activable, soit à l'agence, soit sur demande à l'adresse [telecom@enes-hag.fr](mailto:telecom@enes-hag.fr) comme par exemple le blocage des numéros surtaxés....

- La liste des options est disponible à l'agence ENES Hagondange.
- Option portabilité du numéro fixe : se reporter à l'article 20.1.

Il est précisé que ENES Hagondange fournit un seul et unique modem au client pour les services Internet et Téléphonie.

A ce jour, pour toute souscription d'un service de Téléphonie, un abonnement à un service Internet par le câble est obligatoire. Les services de Télévision et Internet peuvent être souscrits indépendamment de tout autre service. A terme, chaque service pourra être souscrit séparément.

Les services et options sont plus amplement décrits dans la documentation commerciale ou disponible sur [www.enes-hag.fr](http://www.enes-hag.fr) le client s'assure que l'ensemble de la documentation commerciale lui a bien été remis.

### 3. Contractants :

Le Client atteste disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Pour toute souscription d'un Contrat, le client doit fournir à ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange et, est à ce titre son interlocuteur principal.

Le client est tenu d'informer ENES Hagondange de toute modification concernant ses coordonnées, son état civil (mariage, concubinage, divorce) et ses références bancaires afin que ENES Hagondange dispose d'informations à jour à tout moment. Toute modification du Contrat doit se faire par avenant signé par le client.

Pour toute souscription au service Téléphonie, si le client souhaite conserver le numéro qui lui a été attribué par l'opérateur historique, 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 historique sera remise à ENES Hagondange lors de la souscription du Contrat.

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. Energies et Services Hagondange attire l'attention du Client sur le maintien de la boîte mail fournie par son précédent Opérateur : cette dernière peut être légalement 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 d'un (1) an. 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. Le contrat ne pourra être résilié qu'à l'échéance de cette durée. Cependant ENES Hagondange pourra accepter une résiliation anticipée si le client justifie qu'il ne peut manifestement plus profiter du service Internet d'ENES. Dans ce cas, ENES facturera des frais de dédit pour résiliation anticipée d'un montant forfaitaire de 100 € TTC destiné à couvrir en partie les coûts engagés pour le raccordement à Internet.

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

Pour les logements non raccordés au réseau câblé, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date à laquelle le client a accès au réseau, date figurant sur le contrat signé par le client. La facturation commence à partir de ce jour.

Pour les logements déjà raccordés, le service débute et le Contrat prend effet à compter de la date d'ouverture du service correspondant à la date de signature du Contrat, soit à la date de remise au client du modem. La facturation commence à partir de ce jour.

Dans le cas d'un changement de formule ou de transfert d'abonnement, la date de prise d'effet, pour un logement déjà raccordé, correspond au jour ouvré suivant la date d'emménagement à la nouvelle adresse figurant sur l'avenant au contrat. Pour un logement non encore raccordé, la date de prise d'effet du transfert correspond à la date d'installation de la prise TV et/ou Internet figurant sur le contrat signé par le client. La facturation commence à partir de ce jour.

### 6. Prix :

La souscription de tout nouveau service peut donner lieu à perception par ENES Hagondange d'un droit d'accès forfaitaire non restituable, dont le montant est indiqué aux conditions particulières.

La première facture comprend donc le prix de l'abonnement à chaque service et option, calculé au prorata temporis à compter de la date de prise d'effet de chacun d'eux, majoré éventuellement du ou des droits d'accès correspondants et du coût des éventuels accessoires et prestations demandés par le client lors du raccordement.

A ce jour, l'abonnement à chaque service est facturé indépendamment sur une même facture, conformément aux tarifs mensuels en vigueur mentionnés aux conditions particulières.

Le prix de l'abonnement aux services est payable par mensualité et par prélèvement automatique le 15 de chaque mois.

A titre exceptionnel, ENES Hagondange peut être amenée à décaler la date des prélèvements automatiques. Le Client est invité à transmettre à ENES Hagondange toutes modifications de ses coordonnées bancaires au plus tôt afin d'éviter tout incident de paiement. Suite à un défaut de paiement ou s'il rencontre des difficultés de paiement, le Client est invité à contacter ENES Hagondange au plus vite afin d'éviter la suspension ou la coupure de la totalité des services auxquels il a souscrit. Pour les formules d'abonnement à la Téléphonie fixe, les communications mensuelles, en dépitement, hors forfaits ou hors abonnement sont facturées à terme échu le mois suivant.

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-hag.fr](http://www.enes-hag.fr)

Le premier mois d'abonnement aux services est facturé au prorata à compter de la date de prise d'effet de chaque service souscrit. 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 Hagondange en cours de Contrat, y compris durant la période minimum. Si tel devait être le cas, ENES Hagondange informerait le client du nouveau prix dans les conditions de l'article 12 des présentes.

Le changement de formule d'abonnement à chaque service est gratuit dans la limite de deux changements par an, ainsi que le transfert d'abonnement dans le cadre d'un déménagement sur les zones de desserte de ENES Hagondange, si ce transfert est techniquement réalisable c'est-à-dire si le nouveau logement dispose déjà d'un raccordement au réseau de télédistribution.

Concernant le service téléphonie :

- L'attribution d'un nouveau numéro de téléphone géographique par ENES Hagondange peut à titre exceptionnel être demandé 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.

Pour le service complémentaire « Option d'appels en illimité depuis un fixe vers mobiles France métropolitaine » l'attention du Client est attirée sur le fait que les appels passés depuis sa ligne fixe vers les mobiles, entre la date de souscription et la date d'activation, seront facturés au tarif en vigueur. Les tarifs sont disponibles à l'agence.

ENES Hagondange adresse gratuitement à tout client qui en fait la demande le détail des communications téléphoniques, passées par le client durant la période de facturation. Néanmoins les communications en dehors du forfait sont mentionnées sur la facture suivante. Le relevé détaillé des communications du client établi par ENES Hagondange est présumé exact. Le client peut néanmoins en apporter la preuve contraire en cas de contestation des numéros d'appels y figurant. Cette preuve doit être circonstanciée. Les transferts d'appel vers les mobiles, numéros fixes n'apparaissent pas dans le journal d'appels mais peuvent faire l'objet d'une facturation au client.

Le client est redevable du montant de chaque abonnement mensuel qui pourra être exigible sur une seule facture jusqu'à la date de résiliation d'un service 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 seront à payer, en plus des montants éventuels restant dus avant la signature d'un nouveau Contrat.

Une avance sur consommation téléphoniques hors forfait pourra être demandée au client si ENES Hagondange estime que le client peut se retrouver en difficulté de paiement du fait de fortes consommations hors forfait. Cette avance vient en déduction des sommes dues et à venir du client.

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

## 7. Modalités de paiement :

Les factures sont payables dans les quinze (15) jours de leur réception.

Le prix des Services peut faire l'objet d'un paiement par prélèvement automatique à la date indiquée sur la facture mensuelle. Il peut également faire l'objet d'un paiement en espèces, par chèque, par carte de paiement ou par virement bancaire.

A défaut de paiement intégral à l'échéance indiquée, les sommes restantes dues sont majorées de plein droit : S'agissant des collectivités et des professionnels, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 € le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture en application de la réglementation en vigueur ; S'agissant des consommateurs, de pénalités forfaitaires pour retard de paiement dont le montant s'élève par acte à cinq (5) € lorsque la démarche est effectuée par lettre simple et à dix (10) € lorsqu'elle est réalisée par lettre recommandée avec accusé de réception. Tant la créance d'ENES à l'égard du Client que celle de ce dernier à l'égard d'ENES font l'objet d'une prescription d'un (1) an, conformément à l'article L-341-2 du Code des postes et communications électroniques.

## 8. Recouvrement des impayés :

A tout moment, le client rencontrant des difficultés de paiement peut prendre contact avec ENES Hagondange afin d'analyser sa situation et de définir des modalités de paiement de sa dette, notamment d'un échelonnement. En cas d'impayés (non-paiement d'une facture ou rejet d'un prélèvement), le client est relancé par courrier et averti que des frais pour impayés pourront lui être facturés au tarif en vigueur s'il ne régularise pas sa situation dans le délai imparti.

En l'absence de réaction du Client abonné à titre particulier ou professionnel, ENES Hagondange procédera tout d'abord à la suspension des services avec maintien de la facturation et éventuellement du prélèvement. Suite au paiement du Client, les services pourront être réactivés le soir même si le Client en fait la demande avant 16h30 et que son paiement est effectif, et dans l'heure si le paiement pour la totalité des sommes dues est effectué. Dans le cas contraire, les services seront réactivés au plus tôt le jour ouvré suivant. En l'absence de paiement dans le délai imparti, ENES Hagondange procédera alors à la déconnexion totale des services et à la résiliation du ou des services concernés par les impayés. Le Client souhaitant à nouveau bénéficier des services de ENES Hagondange devra régler l'intégralité de sa dette et signer un nouveau Contrat. Les frais de déconnexion seront facturés au tarif en vigueur au jour de sa réalisation. En cas d'impayés persistants, ENES Hagondange se réserve le droit de transmettre le dossier d'impayés à un Huissier de Justice ou à un service de recouvrement externe. Tous les frais judiciaires liés au recouvrement des créances impayées sont à la charge du Client. Dans l'hypothèse où un tiers payeur est spécifié au Contrat, le Client n'est pas exonéré de son obligation de paiement. En cas de défaillance dudit tiers, il reste donc redevable du paiement de ses factures. Il est précisé que le Client rencontrant des difficultés financières peut s'adresser à différents organismes susceptibles de lui accorder une aide.

## 9. Prescriptions :

Pour un Client abonné à un service à usage domestique et personnel et 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 Hagondange se prescrit à l'issue d'une période d'un an à compter du jour du paiement.

Toute demande faite par ENES Hagondange au client, concernant des sommes dues au titre des prestations dont il a bénéficié, se prescrit à l'issue d'une période d'un an à compter de la date d'exigibilité des dites sommes.

## 10. 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. A l'issue de la période minimum, la résiliation du Contrat ou d'un ou plusieurs services peut être communiquée à ENES Hagondange par lettre recommandée avec accusé de réception ou par fax ou mail envoyé uniquement à l'adresse [telecomi@enes-hag.fr](mailto:telecomi@enes-hag.fr). Le Contrat ou l'un des services peut être résilié avant la fin de la période minimum prévue aux conditions particulières en cas de force majeure et de motifs légitimes tels que notamment licenciement, maladie, difficultés financières importantes, ou en cas de déménagement. Dans ce dernier cas, le client devra prévenir ENES Hagondange au moins huit (8) jours avant son déménagement et fournir à ENES Hagondange l'adresse à laquelle sa facture de résiliation devra être envoyée. Tout motif légitime devra être justifié à ENES Hagondange par le client.

A l'issue de la période minimum, le client peut résilier le Contrat ou l'un des services à tout moment.

La résiliation prend effet, sauf stipulation contraire du client, dans les (10) dix jours ouvrés suivant la réception du courrier recommandé, du mail du client ou de la présentation des pièces justificatives. 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.

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. Cette résiliation pourra notamment intervenir en cas de non-respect par le client de ses engagements financiers. Néanmoins, pour le cas où le client aurait déposé un dossier de demande d'aide en vue de la prise en charge du montant de ses factures, le service Téléphonie est maintenu en service restreint jusqu'à ce qu'il soit statué sur la demande d'aide.

Le service restreint comporte la possibilité pour le client de recevoir des appels, d'émettre des appels entre abonnés, des appels d'urgence et des appels vers des numéros gratuits. En cas de refus de prise en charge de ses factures par le service d'aide et de non-paiement par le client, le service Téléphonie sera résilié. ENES Hagondange se réserve le droit de résilier le service Téléphonie ou le contrat si les montants d'impayés sont estimés trop importants et mettent en péril la situation financière du client.

ENES Hagondange se réserve également le droit de résilier unilatéralement le contrat si le client ne récupère pas son modem et dans le délai de trois (3) mois suivant la signature du contrat. Dans ce cas, tous les travaux réalisés par ENES Hagondange telle l'installation de la ou des prises seront facturés au client au tarif en vigueur.

De plus s'il apparaît que le client est débiteur de ENES Hagondange au titre de contrats TV, internet et Téléphonie à une autre adresse que celle indiquée lors de la souscription ou à un autre nom, ENES se réserve le droit de mettre fin au contrat dès la découverte de cette dette, moyennant des frais de gestion. Une fois la dette apurée, le client pourra signer de nouveau un contrat. Le client reste redevable vis-à-vis du service câble ENES du montant des sommes restant dues jusqu'au jour de la résiliation effective indiquée par ENES.

En cas de décès du Client, il appartient aux ayants droits d'en informer ENES Hagondange dans le but de résilier le Contrat d'abonnement et de restituer le ou les matériel(s) à ENES Hagondange conformément à l'article 13 ci-après. Les héritiers sont redevables des sommes restantes dues par le Client jusqu'au jour de la résiliation et devront informer ENES Hagondange de l'intervention de tout notaire dans le cadre de la succession.

## 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 câblé de ENES Hagondange, et qu'il soit à jour du paiement de ses factures câble.

## 12. Engagements et indemnités

### 12.1 : 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 de ENES Hagondange 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 Hagondange 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 de ENES Hagondange, et ce conformément aux cas énumérés ci-dessous. La demande d'indemnisation devra être adressée par écrit au Service Commercial de ENES Hagondange, dans un délai de six (6) jours ouvrés à compter de la validation du problème par l'Assistance de ENES Hagondange.

### 12.2 : Interventions sur les réseaux

ENES Hagondange 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 message sur le site ENES 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'événements 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 Hagondange 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 Hagondange fera ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible. ENES Hagondange 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.

### 12.3 : Disponibilité du service Internet

ENES Hagondange s'engage à assurer une disponibilité du Service d'accès à Internet supérieure ou égale à quatre-vingt-dix sept (97 %) sur le réseau de ENES Hagondange sur une période d'une année. En cas d'interruption non-programmée des services, le Client devra en informer l'Assistance et ENES Hagondange 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 Hagondange. Ce dédommagement n'est pas dû dans le cas où le retard n'est pas imputable directement à ENES Hagondange, relève d'un cas de force majeure ou est imputable au Client.

### 12.4 : Niveaux de débits

Conformément au Code de la Consommation (art D224- 53), ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange. 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 de ENES Hagondange et lui transmettre les copies écran des tests de bande passante réalisés sur le site de ENES Hagondange. 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 de ENES Hagondange dans un délai de sept (7) jours ouvrables à compter de la validation du problème par l'Assistance de ENES Hagondange.

### 12.5 : Portage ou changement de fournisseur

En cas de faute de ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange à un rendez-vous de service ou d'installation lié à une procédure de portage ou à un changement de fournisseur, ENES Hagondange 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 Hagondange dans le cadre de la procédure décrite à l'article 27.

### 12.6 : Délai de mise en service

En cas de non-respect des délais contractuels de raccordement ou de mise en service imputable à ENES Hagondange, le Client bénéficiera d'une indemnité forfaitaire équivalente à un (1) mois d'abonnement offert au tarif en vigueur pour le service concerné. Si le préjudice subi par le Client dépasse cette indemnité forfaitaire, il peut adresser une demande motivée et chiffrée au Service Commercial de ENES Hagondange dans un délai de trente (30) jours suivant la prise en compte de l'incident. ENES Hagondange examinera la demande et proposera, le cas échéant, une indemnisation complémentaire proportionnée au préjudice réel, dans la limite des obligations contractuelles. L'indemnité forfaitaire ne s'applique pas en cas de force majeure, de faute du Client ou de tiers.

### 13. Propriété des installations et des équipements

Les équipements remis, envoyés ou installés par ENES Hagondange, jusqu'à et y compris la première prise, sont mis à la disposition du Client pour son usage exclusif et restent la propriété de ENES Hagondange. A ce titre, ils devront être maintenus en état de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat. En particulier, ENES Hagondange, sur le réseau historique, demeure propriétaire d'au moins une prise installée par ses soins dans le logement. Le Client s'interdit d'endommager, de démonter et d'emporter tout équipement sous peine de se voir facturer leur remplacement, réparation ou réinstallation dans le logement. De même, tout équipement et accessoires fournis au Client par ENES Hagondange restent sa propriété et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le Client. Les équipements sont fournis dans leur emballage d'origine et sont accompagnés de divers accessoires. 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 de ENES Hagondange. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours de Contrat seront facturés au Client, sauf en cas de détérioration imputable à ENES Hagondange. ENES Hagondange peut proposer des équipements reconditionnés dans le cadre de l'offre « Equipement(s) reconditionné(s) ».

### 14. Modifications du Contrat par ENES Hagondange

Conformément à l'article L224-33 du Code de la Consommation, ENES Hagondange s'engage à informer le client par écrit, 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 Internet [www.enes-hag.fr](http://www.enes-hag.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 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. Il devra procéder à cette résiliation par lettre simple ou recommandée.

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'agence ENES Hagondange ou sur le site [www.enes-hag.fr](http://www.enes-hag.fr).

### 15. Restitution des matériels :

Lors de la résiliation du Contrat, le client a l'obligation de rapporter l'ensemble des éléments fournis par ENES Hagondange dans leur emballage d'origine. Cette restitution devra intervenir dans les trois (3) jours suivant la résiliation du service. La restitution fait l'objet d'un document écrit remis au client sur lequel sont indiqués les éléments restitués et les éventuels coûts de remplacement des pièces manquantes. La vérification du bon fonctionnement du modem est réalisée ultérieurement. En cas de non-fonctionnement, les frais de remise en état ou de remplacement pourront être facturés au client aux tarifs en vigueur au jour de la restitution. En cas de non-restitution du modem, ENES Hagondange facturera le matériel et ses équipements au tarif en vigueur. Tout impayé pourra faire l'objet d'un recouvrement amiable puis judiciaire (frais correspondants à la charge du client). La facture correspondante pourra être prélevée pour les Clients bénéficiant de ce mode de paiement. La facturation sera maintenue même si le Client restitue son matériel après la facturation.

### 16. Accès au réseau câblé et aux services :

L'accès au réseau câblé sera en principe assuré en permanence et ENES Hagondange fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de ENES Hagondange, 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 dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors ENES et le client s'efforcent d'identifier la cause de l'échec.

Sous réserve de faisabilité technique, l'accès aux services est ouvert au client particulier résidant strictement sur la zone de desserte de ENES Hagondange.

ENES Hagondange 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 au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention. En cas d'interruption du service, ENES Hagondange 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'événements climatiques privant les abonnés de courant et entraînant par ricochet un arrêt des services. ENES Hagondange 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 Hagondange fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

### 17. Accès au réseau câblé et aux services :

L'accès au réseau câblé sera en principe assuré en permanence et ENES Hagondange fera ses meilleurs efforts pour garantir une continuité des services, sous réserve de contraintes et aléas indépendants de la volonté de ENES Hagondange, 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 dans un délai d'une (1) semaine. Dès lors ENES et le client s'efforcent d'identifier la cause de l'échec.

Sous réserve de faisabilité technique, l'accès aux services est ouvert au client particulier résidant strictement sur la zone de desserte de ENES Hagondange.

ENES Hagondange 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 au moins quarante-huit (48) heures avant l'intervention. En cas d'interruption du service, ENES Hagondange 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'événements climatiques privant les abonnés de courant et entraînant par ricochet un arrêt des services. ENES Hagondange 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 Hagondange fera également ses meilleurs efforts pour rétablir les services le plus rapidement possible.

## 18. Connexion aux services :

La fourniture des services par ENES Hagondange est subordonnée à la récupération par le client, à l'accueil de ENES Hagondange d'un modem 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 mois suivants 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 Hagondange 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 Hagondange 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 Hagondange jusqu'à et y compris la première prise TV et/ou Internet, sont mis à la disposition du client pour son usage exclusif et restent la propriété de ENES Hagondange. A ce titre, ils devront être maintenus en état de fonctionnement pendant toute la durée du Contrat. En particulier, ENES Hagondange demeure propriétaire d'au moins une prise de Télévision et une prise Internet installées par ENES Hagondange dans le logement. Le client s'interdit de les endommager, de les démonter et de les emporter sous peine de se voir facturer leur réparation ou réinstallation dans le logement initial.

Le modem et ses accessoires, remis au client par ENES Hagondange, restent la propriété de celle-ci et ne peuvent être saisis, vendus, échangés ou prêtés à un tiers par le client.

Le modem est fourni dans son emballage d'origine et est accompagné de divers accessoires. 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. La remise en état ou le remplacement de ces éléments en cours de Contrat seront facturés au client, sauf en cas de détérioration imputable à ENES Hagondange.

## 20. Maintenance du réseau câblé :

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

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 de ENES Hagondange sur les installations des clients à la demande de ces derniers ;
- interventions sur des équipements de ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange;
- interventions sur les installations de ENES Hagondange par des tiers non habilités ;
- prestations d'installation de kit et de maintenance du modem, effectuées par ENES Hagondange au domicile du client. Avant toute intervention, le client devra effectuer une sauvegarde de ses fichiers, ENES Hagondange ne pouvant être tenue pour responsable d'éventuelles pertes de données ;
- déplacements des techniciens suite à un appel non justifié par un problème relevant de la maintenance.

## 21. Maintenance du matériel :

La maintenance du modem mis à disposition du client est de la compétence exclusive de ENES Hagondange. Le client s'interdit donc d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur ce matériel. La maintenance est assurée gratuitement par ENES Hagondange 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 Internet et Téléphonie :

ENES Hagondange met à la disposition de ses clients, du lundi au samedi entre 8h et 21h (sauf jours fériés), une assistance téléphonique accessible via le numéro 09 73 010 700 (prix d'un appel local depuis un poste fixe, inclus dans le forfait illimité pour un client abonné à la téléphonie de ENES Hagondange. Prix d'un appel depuis un portable selon opérateurs.)

Cette assistance ne prendra en compte que les questions strictement liées à l'établissement de la connexion ou à l'utilisation des logiciels fournis ou mis à disposition par ENES Hagondange. En cas de modification des horaires et des prix de l'assistance téléphonique, ENES Hagondange 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 et les informations recueillies pourront être stockées et traitées par ENES Hagondange.

## 23. Portabilité et Annuaire universel :

La date de portage ne peut faire l'objet d'aucune modification par le client. ENES 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 de prendre toute disposition utile afin que la suspension du 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.

### Portabilité entrante :

La portabilité entrante consiste pour le client à pouvoir continuer à utiliser le numéro de téléphone fixe qui lui a été attribué par l'opérateur historique. Ce numéro ne peut être porté qu'une seule fois. Si le client opte pour la portabilité dans les conditions particulières, ENES Hagondange adresse une demande à l'opérateur cédant, le Client donnant ainsi mandat à ENES Hagondange vue d'effectuer les démarches et opérations techniques nécessaires. Pour ce faire, le Client doit fournir à ENES Hagondange un document émanant de son opérateur sur lequel figure le Relevé d'Identité Opérateur (RIO) correspondant à sa/ses lignes de téléphone(s) fixe(s). Sans ce document, ENES Hagondange n'acceptera aucune demande de portabilité entrante. Le Client peut obtenir le RIO avec demande d'envoi à son adresse postale, sur son mail ou par SMS :

- s'il est encore abonné auprès de son opérateur en composant depuis sa ligne fixe ou mobile le 3179 (numéro gratuit),
- ou s'il n'est plus Client auprès de son précédent opérateur : en composant un numéro d'appel gratuit propre à chaque opérateur et disponible auprès de celui-ci.

Cette demande entraîne uniquement la résiliation du contrat de Téléphonie passé entre l'opérateur et le client. Il appartient au client de résilier ses autres contrats (TV et Internet) voire le Contrat Téléphonie fixe mais seulement une fois que la portabilité entrante aura été effectivement réalisée par ENES Hagondange auprès de son ancien opérateur. L'ensemble du matériel (box, câble, ...) doit, par la même occasion, être renvoyé au précédent opérateur. La portabilité du numéro de téléphone fixe ne pourra être effective que si la résiliation est acceptée par l'opérateur historique. Le client reste tenu de toutes ses obligations, notamment financières, envers l'opérateur historique jusqu'au jour de la résiliation.

ENES Hagondange ne peut pas être tenue pour responsable de l'impossibilité de porter le numéro du client ni du refus opposé par l'opérateur historique.

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

Le Client est informé que :

- la portabilité entrante du ou des numéro(s) 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(x) service(s) de Téléphonie fixe est facturé conformément à l'article 8 des présentes. ENES Hagondange 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, il peut encore recevoir des factures au titre de cet abonnement alors que ENES Hagondange facture déjà son nouvel ou ses nouveaux abonnement(s),
- la demande de portabilité pour la Téléphonie fixe est envoyée le jour de l'activation de la prise dans le logement/local.

### Portabilité sortante :

L'acceptation de la demande de portabilité sortante de l'abonné transmise par le nouvel opérateur du Client à ENES Hagondange 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'une autre demande de portabilité simultanée,
- le Client a accès au code RIO (Relevé d'Identité Opérateur) correspondant à sa ligne de téléphonie fixe ENES Hagondange en composant le 03 87 71 66 34. Dans le cas où le Client a déjà résilié son abonnement de téléphonie fixe auprès de ENES Hagondange, le code RIO est disponible en composant le 03 87 71 66 34 pendant quarante (40) jours ouvrés après la résiliation du Contrat d'abonnement à la Téléphonie fixe.

L'acceptation de la demande de portabilité sortante sera confirmée au Client par le nouvel opérateur. La demande de portabilité sortante entraîne la résiliation de la totalité du Contrat d'abonnement. La résiliation prend effet au jour du portage effectif du numéro et uniquement pour ce service, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement.

Le Client reste tenu des obligations qui le lient à ENES Hagondange et notamment :

- du respect du délai minimum d'engagement si présent.
- du paiement des communications en dépassement, hors forfait ou hors abonnement restant à facturer.

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

### Annuaire

Lors de la souscription au Service de Téléphonie, le client peut choisir ou non d'être inscrit dans la base de données des abonnés de ENES. 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'annuaire imprimés et électroniques qui en font la demande, et ce, à des fins de parution et de communication au public.

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

ENES n'est pas tenue responsable de la non-reprise des données ou des données reprises de façon erronée par les éditeurs ainsi que 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 renseignement. Le client peut également limiter à tout moment et gratuitement les critères de parution concernant ses coordonnées en prenant contact auprès de ENES Hagondange.



Ainsi le client peut choisir de faire apparaître :

- 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 renseignement,
- que ces données à caractère personnel soient utilisées dans les 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 Hagondange,
- 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.

## 24. Responsabilités :

### Responsabilité de ENES Hagondange :

Dans le strict cadre du Contrat souscrit par le Client, ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange, seuls les dommages prévisibles seront indemnisés.

ENES Hagondange 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 ENES Hagondange dans son logement/local.

ENES Hagondange 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 fourni, et notamment des liaisons de tout types assurés par d'autres prestataires.

ENES Hagondange est responsable de la qualité de la connexion depuis le nœud Internet jusqu'au point d'entrée du réseau, propriété de ENES Hagondange, au domicile du client.

ENES Hagondange 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 Hagondange 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 Hagondange 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 Hagondange, sauf en cas d'utilisation par le client non-conforme aux instructions de ENES Hagondange.

### 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 Hagondange, 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 de connexion sont soit envoyés au Client par courrier postal, soit remis en mains propres au Client, soit envoyé par mail à l'adresse communiquée par le Client. Ils 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 de ENES Hagondange, 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 de ENES Hagondange,
- d'effectuer tous agissements visant à se connecter au réseau ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange, sa connexion avec des tiers (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 dans le cadre d'un abonnement à destination des particuliers ;
  - générant une consommation de communications supérieure à 12 h 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 continue de numéros sur la ligne,
  - de partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer sur des lignes groupées, ou sur une ligne RNIS ;
  - pour l'envoi de message en masse, de façon automatisée ou non, et ce, qu'elle qu'en soit la finalité à des fins de cessions, 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 (par exemple vers des services de jeux, de rencontres, de chat....).

Ces cas ne sont pas limitatifs et ENES Hagondange se réserve le droit de résilier ou suspendre le Contrat en cas d'agissement illicite ou illégal constaté par ENES Hagondange ou les autorités publiques compétentes. ENES Hagondange 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 cents 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 dix-huit 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).

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 publique, hors du cercle familial. Il s'engage donc 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 3D peut entraîner des maux de tête, nausées, ....

Responsabilité des parties dans le cadre d'un hébergement de site web.

### Responsabilité de ENES Hagondange :

L'hébergement d'un site web sur le serveur de ENES Hagondange 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 Hagondange 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 de ENES Hagondange 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 que ENES Hagondange 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 Hagondange recommande de faire un signalement sur [www.internet-signalement.gouv.fr/](http://www.internet-signalement.gouv.fr/), un lien permettant au Client de porter à la connaissance des autorités compétentes des actes ou informations illicites ou tout signalement peut être signifié à l'adresse internet suivante : [telecom@enes-hag.fr](mailto:telecom@enes-hag.fr). En cas de découverte par ENES Hagondange 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 ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange sont placés sous la responsabilité de leur créateur et non sous celle de ENES Hagondange. 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 Hagondange, ne mentionner sur leur site ou page personnelle que le dernier point ci-dessus.

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

ENES Hagondange 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 des tiers.

## 25. Données personnelles :

ENES Hagondange 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 Hagondange 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 Hagondange, comme les informations relatives aux communications émises et reçues, ou les informations de connexion aux services en ligne.

ENES Hagondange 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 Hagondange 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 Hagondange.

ENES Hagondange est également amenée à proposer au Client des offres en lien avec les services auxquels il a souscrit, 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 de ENES Hagondange ou de tiers, partenaires de ENES Hagondange.

Ces données sont par ailleurs conservées et/ou transmises aux autorités compétentes dans le strict cadre des obligations légales de ENES Hagondange (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 Hagondange à l'adresse indiquée ci-dessous.

Ces informations sont traitées et conservées par ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange 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 de ENES Hagondange 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 Hagondange 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 Hagondange 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) de ENES Hagondange – 22 Rue de la Fontaine – 57300 HAGONDANGE. ENES Hagondange 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 Hagondange 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 Hagondange 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 Hagondange de sa volonté de communiquer ou non ses données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

Pour plus d'informations sur la façon dont ENES Hagondange protège les données de ses Clients, une Politique relative aux données personnelles est accessible sur le site internet de ENES Hagondange.

## 26. Coopération avec les autorités publiques

ENES Hagondange coopérera conformément à la Loi avec les autorités qui effectueraient des vérifications en relation avec des contenus et/ou des services accessibles via le réseau Internet ou Téléphonie. La responsabilité de ENES Hagondange ne saurait être engagée en cas de communications confidentielles relatifs aux données du Client en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

## 27. Réclamations

En cas de litiges, le client est invité à adresser un courrier à ENES Hagondange – BP 10108 – 57304 Hagondange Cedex.

ENES Hagondange s'engage à traiter la réclamation du client dans un délai de sept jours (7) calendaires à compter de la réception de la réclamation. Le courrier de confirmation de la prise en compte de la demande du Client peut faire office de traitement. Un second courrier confirmera alors la réponse de ENES Hagondange. Après épuisement des recours amiables internes à ENES Hagondange, le client est en droit de saisir le conciliateur du Tribunal d'Instance de sa juridiction. ENES Hagondange 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 signé par ENES Hagondange 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 Metz. Le Contrat, rédigé en langue française, est soumis au droit français.

## 30. Vente à distance et rétractation :

Conformément à l'article L 221-1 du Code de la consommation, en cas de souscription du Contrat par un procédé de vente à distance, les consommateurs ont la faculté d'exercer leur droit de rétractation en adressant un courrier recommandé à ENES Hagondange dans un délai de quatorze (14) jours ouvrés à compter de leur acceptation de l'offre de service, ce droit ne pouvant plus être exercé si la fourniture du service a commencé, avec l'accord du client, avant la fin de ce délai.

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, hors établissement ou faisant suite à un démarchage téléphonique, conformément à l'article L221-1 et suivants du Code de la Consommation, le consommateur bénéficie d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours francs pour exercer son droit de rétractation.

Ce délai court à compter du jour de la conclusion du Contrat. Lorsque le délai s'achève un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prolongé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Le Client, auquel aucune pénalité ne peut être réclamée, n'a pas à motiver sa décision. La rétractation doit être exercée avant l'expiration du délai ci-dessus grâce au formulaire type ci-dessous ou sur tout autre support exprimant la volonté explicite du Client à se rétracter. Pour toute rétractation faite en ligne, ENES Hagondange fournira au Client un accusé de réception par écrit. La totalité des sommes éventuellement versées par le Client lui seront intégralement remboursées dans les quatorze (14) jours suivant l'exercice du droit de rétractation. Dans le cas où le Client demande l'exécution du Contrat avant la fin du délai de rétractation, ENES Hagondange recueille son accord exprès et lui adresse un contrat comprenant le formulaire de rétractation. Si celui-ci se rétracte dans le délai, il reste redevable du montant correspondant au service réellement fourni jusqu'au jour de la rétractation. L'exercice du droit de rétractation met fin au contrat principal ainsi qu'à tout contrat accessoire. Le Client qui avait demandé la portabilité de son numéro de téléphone peut conserver son numéro s'il le désire, sans interruption de service, s'il adresse, avant la fin du délai de rétractation, une demande de conservation du numéro à un autre opérateur auprès duquel il a souscrit un nouveau contrat.

Le consommateur renvoie ou restitue les biens à ENES Hagondange, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L221-21. Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si ENES Hagondange accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du

contrat, ENES Hagondange récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature. La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces biens.

### 31. Démarchage et renonciation :

En cas de souscription du présent Contrat via un procédé de démarchage en présence des clients, ceux-ci ont la faculté d'exercer leur droit de renonciation en utilisant le formulaire ci-dessous. 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.

### 32. Convention de preuve

Pour les besoins du présent Contrat et conformément à l'article 1316-1 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 de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil. Reproduction intégrale des articles L121-23 et L121-24 à L121-26 du Code de la Consommation relatifs au démarchage.

#### Article L121-21

Est soumis aux dispositions de la présente section quiconque pratique ou fait pratiquer le démarchage, au domicile d'une personne physique, à sa résidence ou à son lieu de travail, même à sa demande, afin de lui proposer l'achat, la vente, la location, la location-vente ou la location avec option d'achat de biens ou la fourniture de services. Est également soumis aux dispositions de la présente section le démarchage dans les lieux non destinés à la commercialisation du bien ou du service proposé et notamment l'organisation par un commerçant ou à son profit de réunions ou d'excursions afin de réaliser les opérations définies à l'alinéa précédent.

#### Article L121-23

Les opérations visées à l'article L. 121-21 doivent faire l'objet d'un Contrat dont un exemplaire doit être remis au client au moment de la conclusion de ce Contrat et comporter, à peine de nullité, les mentions suivantes :

- 1° Noms du fournisseur et du démarcheur ;
- 2° Adresse du fournisseur ;
- 3° Adresse du lieu de conclusion du Contrat ;
- 4° Désignation précise de la nature et des caractéristiques des biens offerts ou des services proposés ;
- 5° Conditions d'exécution du Contrat, notamment les modalités et le délai de livraison des biens, ou d'exécution de la prestation de services ;
- 6° Prix global à payer et modalités de paiement ; en cas de vente à tempérament ou de vente à crédit, les formes exigées par la réglementation sur la vente à crédit, ainsi que le taux nominal de l'intérêt et le taux effectif global de l'intérêt déterminé dans les conditions prévues à l'article L. 313-1 ;
- 7° Faculté de renonciation prévue à l'article L. 121-25, ainsi que les conditions d'exercice de cette faculté et, de façon apparente, le texte intégral des articles L. 121-23, L. 121-24, L121-25 et L. 121-26.

#### Article L121-24

Le Contrat visé à l'article L. 121-23 doit comprendre un formulaire détachable destiné à faciliter l'exercice de la faculté de renonciation dans les conditions prévues à l'article L. 121-25. Un décret en Conseil d'Etat précisera les mentions devant figurer sur ce formulaire. Ce Contrat ne peut comporter aucune clause attributive de compétence. Tous les exemplaires du Contrat doivent être signés et datés de la main même du client.

#### Article L121-25

Dans les sept jours, jours fériés compris, à compter de la commande ou de l'engagement d'achat, le client a la faculté d'y renoncer par lettre recommandée avec accusé de réception. Si ce délai expire normalement un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant. Toute clause du Contrat par laquelle le client abandonne son droit de renoncer à sa commande ou à son engagement d'achat est nulle et non avenue. Le présent article ne s'applique pas aux Contrats conclus dans les conditions prévues à l'article L. 121-27.

#### Article L121-26

Avant l'expiration du délai de réflexion prévu à l'article L. 121-25, nul ne peut exiger ou obtenir du client, directement ou indirectement, à quelque titre ni sous quelque forme que ce soit une contrepartie quelconque ni aucun engagement ni effectuer des prestations de services de quelque nature que ce soit. Toutefois, la souscription à domicile d'abonnement à une publication quotidienne et assimilée, au sens de l'article 39 bis du code général des impôts, n'est pas soumise aux dispositions de l'alinéa précédent dès lors que le consommateur dispose d'un droit de résiliation permanent, sans frais ni indemnité, assorti du remboursement, dans un délai de quinze jours, des sommes versées au prorata de la durée de l'abonnement restant à courir. En outre, les engagements ou ordres de paiement ne doivent pas être exécutés avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 121-25 et doivent être retournés au consommateur dans les quinze jours qui suivent sa rétractation. Les dispositions du deuxième alinéa s'appliquent aux souscriptions à domicile proposées par les associations et entreprises agréées par l'Etat ayant pour objet la fourniture de services mentionnés à l'article L. 129-1 du code du travail sous forme d'abonnement.

### 33. Qualité des services

Le délai de mise en service est de douze (12) jours calendaires, sauf circonstance technique ne permettant pas le respect d'un tel délai. ENES Hagondange garantit un débit descendant pouvant aller de 1 Mb/s à 200 Mb/s et un débit ascendant pouvant aller de 128 kb/s à 5 Mb/s en fonction de l'option internet choisie par le Client. ENES Hagondange assure un taux de disponibilité des Services de 98% mesuré par an. ENES Hagondange met en œuvre ses meilleurs efforts afin de rétablir le Service dans un délai de quarante-huit (48) heures ouvrées et de répondre aux réclamations du Client, formulées par écrit, dans un délai de quinze (15) jours calendaires. Si ENES ne parvient pas à rétablir le Service sous quarante-huit (48) heures ouvrées ou à répondre aux réclamations du Client dans le délai de quinze (15) jours calendaires, le prorata de l'abonnement correspondant au retard n'est pas dû par le Client. Afin d'obtenir une telle compensation valant réparation intégrale du préjudice subi, le Client doit adresser un courrier simple à ENES Hagondange justifiant de la demande de compensation.

### 34. Droit d'opposition au démarchage téléphonique

Le Client qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique peut s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, en application de l'article L.223.2 du Code de la Consommation.

### 35. Modes de règlement des litiges

Le Contrat est soumis à la législation française. Pour toute réclamation, le Client peut s'adresser par écrit au Service Consommateurs à l'adresse mentionnée sur la dernière facture. Le client peut également faire appel à un médiateur avant toute saisine des tribunaux compétents.

Coordonnées Médiateur : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/liste-des-mediateurs-consommation>

### 36. Frais de remise en service suite à un impayé

Le client ne respectant pas les délais de paiement mentionnés dans l'article 32 des conditions générales de vente verra son service suspendu par ENES Hagondange. Le service sera rétabli par un agent de ENES Hagondange une fois les sommes dues par le consommateur recouvrées.

Les frais de remise en service sont les suivants :

Remise en service du modem : pas de frais facturés.

Remise en service du signal sur installation standard : 16 € TTC.

Remise en service de signal sur installation nécessitant l'usage d'une échelle : 30 euros TTC.

Remise en service de signal sur installation nécessitant l'usage d'un camion nacelle : 50 euros TTC.

Formulaire de rétractation :  
Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire détachable ci-dessous  
Code de la consommation, article L221-1 et suivants :

---

## FORMULAIRE DE RETRACTATION

Si vous annulez votre commande, vous pouvez utiliser le formulaire ci-dessous :

Code de la consommation, articles L221-1 Abrogé par [Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016](#)

---

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

A l'attention de :

*ENES HAGONDANGE – 22, rue de la Fontaine – BP 10108 – 57304 HAGONDANGE CEDEX*

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

- Commande le (\*) / reçue le (\*) :
- Nom du (des) consommateur(s) :
- Adresse du (des) consommateur(s) :

**Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :**

**Date :**

(\*) *Rayer la mention inutile*