

RECAPITULATIF CONTRACTUEL

Version du 22 janvier 2025

1. Informations sur le fournisseur

Nom du fournisseur : ENES HAGONDANGE

Adresse : 22 Rue de la Fontaine 57300 HAGONDANGE

Téléphone : 03.87.71.66.34

Email : telecom@enes-hag.fr

Site internet : www.enes-hag.fr

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments des présentes offres de services aux clients particuliers, 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 à l'accueil de ENES Hagondange ainsi que sur le site.

2. Les Communes concernées en FTTLA

L'ensemble de nos offres sont des offres valables sur la commune de BASSE-HAM disponible exclusivement en réseau câblé.

3. Les offres

SERVICE TV 18.90 € TTC

- Plus de 100 chaînes TV
- 30 chaînes de Radio
- Service de télévision inclus 4K HD ou 4K
- Possibilité d'avoir plusieurs TV connectés sans surcoût de prix mensuels
- Service de base obligatoire pour disposer des options internet et téléphonie

La liste des chaînes/services est susceptible d'évolution. La liste est mise à jour et est disponible sur demande à telecom@enes-hag.fr ou à l'accueil de ENES Hagondange.

SERVICE LIBERTE 100 : Internet – 19.90 € TTC

L'internet Très Haut Débit :

Débit descendant maximum : 100 Mbits/s

Débit ascendant maximum : 10 Mbits/s

Equipement :

Modem mis à disposition sans surcoût

Fonctions WIFI

SERVICE DUO 100 : TV + Internet – 29.90 € TTC

La télévision :

- Plus de 100 chaînes TV
- 30 chaînes de Radio
- Service de télévision inclus 4K HD ou 4K
- Possibilité d'avoir plusieurs TV connectés sans surcoût de prix mensuels

La liste des chaînes/services est susceptible d'évolution. La liste est mise à jour et est disponible sur demande à telecom@enes-hag.fr ou à l'accueil de ENES Hagondange.

L'internet Très Haut Débit :

Débit descendant maximum : 100 Mbits/s

Débit ascendant maximum : 10 Mbits/s

Equipement :

Modem mis à disposition sans surcoût

Fonctions WIFI

La télévision :

- Plus de 100 chaînes TV
- 30 chaînes de Radio
- Service de télévision inclus 4K HD ou 4K
- Possibilité d’avoir plusieurs TV connectés sans surcoût de prix mensuels

La liste des chaînes/services est susceptible d’évolution. La liste est mise à jour et est disponible sur demande à telecom@enes-hag.fr ou à l’accueil de ENES Hagondange.

L’internet Très Haut Débit :

Débit descendant maximum : 100 Mbits/s

Débit ascendant maximum : 10 Mbits/s

Equipement :

Modem mis à disposition sans surcoût

Fonctions WIFI

La téléphonie :

Pays inclus dans le forfait		
France métropolitaine	Fixe	Mobile
Allemagne	Fixe	Mobile
Luxembourg	Fixe	Mobile
Italie	Fixe	Mobile
Belgique	Fixe	Mobile
Espagne	Fixe	Mobile
Suisse	Fixe	
USA	Fixe	
Canada	Fixe	
Ukraine (nouveau)	Fixe	Mobile
Pologne (nouveau)	Fixe	Mobile

Le forfait téléphonie permet d’appeler autant de numéros que vous le souhaitez, dans une utilisation en « bon père de famille » (dans la limite de 20h/mois).

Fonctionnalités

- Présentation du numéro (selon compatibilité)
- Masquage du numéro
- Répondeur vocal ou par E-mail
- Journal d’appels
- Plafond de consommation en cas de hors-forfait

4. Les prestations

Il s'agit des prestations pour tout nouveau contrat :

4.1 Les prestations obligatoires à la souscription :

- Un branchement neuf comprend le tirage du câble du poteau ou de la chambre en extérieur, jusqu'à l'emplacement final de la box internet avec pose de la prise murale en trois points. Cette prestation est facturée à hauteur de 50 €.
- Une reconnexion est la réutilisation du raccordement coaxial en s'assurant du bon état de celui-ci avec pose de la prise murale en trois points et changement de connecteurs si nécessaire. Cette prestation est facturée à hauteur de 50 €.
- Des devis peuvent parfois être proposés aux clients pour des travaux liés à des raccordements plus complexes, tels que des extensions de réseaux ou autres interventions spécifiques.

En cas de retard de raccordement ou de mise en service, le Client dispose de **30 jours calendaires** pour déposer une réclamation écrite auprès du Service Client ENES Hagondange, accompagnée de justificatifs. Cette réclamation sera étudiée dans les meilleurs délais.

4.2 Les prestations facultatives :

Un Espace Client est disponible, permettant d'accéder aux factures sur notre site internet www.enes-hag.fr (agence en ligne télédistribution).

4.3 Modalités de paiement :

La facture peut être réglée via les moyens de paiement précisés en fin de ce paragraphe. ENES Hagondange demande cependant au Client de privilégier le prélèvement automatique des factures mensuelles (réduction des délais de traitement et impact environnemental...)

Les factures sont établies à terme échu, c'est-à-dire pour le mois écoulé, et payable sous 15 jours.

Le Client prélevé devra avoir préalablement remis à ENES Hagondange un relevé d'identité bancaire (RIB) valide et devra l'informer immédiatement de toute modification ultérieure. Toutes les communications téléphoniques sont, quant à elles, facturées à terme échu et apparaîtront donc sur la facture du mois suivant. Lors de la résiliation, le client ayant des consommations en dépassement de forfait, hors forfait ou hors abonnement, recevra une facture le mois suivant celui de la résiliation.

Le Client pourra régler, soit par prélèvement (le 15 du mois suivant la facturation), soit par carte bancaire, chèque dans notre agence, en espèces dans certains bureaux de tabac ou par virement sur le compte Banque de France du trésor public (indiqué sur les factures).

Les règlements par chèque peuvent également être envoyés au siège d'ENES, 22 Rue de la Fontaine 57300 HAGONDANGE.

5. Durée de contrat et conditions de résiliation

A l'issue de la période minimum d'engagement de 1 an, le Client peut résilier le contrat ou l'un des services à tout moment, gratuitement.

Le Client prend acte de ce que la résiliation du service d'accès à internet, et ce qu'elle qu'en soit la cause, engendre la perte irréversible de l'intégralité des données liées au nom de domaine telehagondange.fr et plus particulièrement à ses mails. Ses boîtes mails seront légalement supprimées six (6) mois après la date de résiliation de son Contrat.

A défaut de justification par écrit du motif de résiliation anticipée sous 8(huit) jours ouvrés, le cachet d'entrée chez ENES Hagondange faisant foi, ENES Hagondange facturera des frais de résiliation anticipée au tarif en vigueur au jour de la facturation.

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période minimale d'engagement, des frais fixes de **100 €** seront facturés. Ces frais ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

- Déménagement hors zone de couverture,
- Surendettement,
- Décès.

Pour toute résiliation anticipée pour motifs légitimes, le Client doit transmettre les justificatifs nécessaires à ENES Hagondange dans un délai de **8 jours ouvrés** suivant la demande. Passé ce délai, des frais de résiliation anticipée pourront être facturés conformément au tarif en vigueur.

6. Services après-vente et assistance

Un service téléphonique est disponible du lundi au vendredi de 8h15 à 12h et de 13h45 h à 16h30.

Téléphone : 03.87.71.66.34

Email : telecom@enes-hag.fr

Horaires de l'agence : du lundi au vendredi de 8h15 à 11h30 et de 13h45 à 16h. Fermeture le mardi et jeudi après-midi.

7. Informations sur les équipements fournis

ENES Hagondange fournit une box internet (gratuite, en location) à un client particulier.



Caractéristiques :

WIFI bi-bande (2.4 GHz ET 5 GHz)

4 ports Ethernet et 2 ports téléphoniques

Les équipements mis à disposition par ENES Hagondange doivent être restitués au plus tard le dernier jour d'abonnement. En cas de non-restitution à cette date, un rappel sera envoyé au Client, qui disposera alors de 15 jours calendaires pour restituer les équipements.