

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE CLIENT PARTICULIER GRAND PUBLIC

OMEGA Énergies & Services SAS est opérateur internet et télécommunications L33-1 inscrit à l'ARCEP. Ses offres de détails à destination de l'utilisateur final sont déclinées sous la marque OMEGA™. OMEGA Énergies & Services SAS est désigné comme suit : OMEGA. Tout visiteur s'engage à prendre connaissance des conditions générales de vente à l'adresse : [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net) et ceci en vertu de l'article L111-1 du code de la consommation.

### 1. Objet :

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales de vente par lesquelles OMEGA met à la disposition du Client son service d'accès à internet et ses services connexes, et par lesquelles le Client accède et utilise ces services. Toute connexion au service est subordonnée à l'acceptation et au respect des présentes conditions générales. La demande de souscription en ligne du Client à l'une des offres d'OMEGA nécessite la lecture et l'approbation des conditions générales décrites ci-après. Le présent contrat définit toutes les étapes depuis la demande de souscription à une offre OMEGA jusqu'à la résiliation.

### 2. Définitions :

- **Client** : toute personne physique majeure et capable, domiciliée ou souhaitant la livraison de services proposés par OMEGA dans les zones éligibles, pour ses propres besoins et pour un usage strictement privé et personnel.
- **Souscription** : acte d'engagement du Client, créant les conditions du présent contrat et le liant à OMEGA dans les conditions prévues au présent contrat.
- **Espace Client** : espace de gestion de compte Client via site web d'OMEGA.
- **Équipement** : matériel utilisé exclusivement pour la fourniture de services et fourni par OMEGA.

### 3. Éligibilité :

OMEGA est Fournisseur d'Accès Internet sur des réseaux fibre spécifiques et après contractualisation avec l'opérateur d'immeuble ou d'infrastructures en charge de ce dit réseau, ne peut livrer ses services que sur des zones bien définies.

Il convient ainsi de vérifier son éligibilité à l'une des offres d'OMEGA. OMEGA ne peut pas être tenue pour responsable d'un mauvais renseignement sur la domiciliation du Client, et/ou sur la non faisabilité technique d'un raccordement même dans le cas d'une zone en principe éligible. Le Client ne peut souscrire qu'aux offres dédiées à la zone spécifique tel que mentionné lors de son test d'éligibilité sur [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net).

### 4. Caractéristiques des produits et services :

#### a. Préalables :

Afin de livrer les services proposés par OMEGA, il est indispensable d'utiliser les équipements choisis par OMEGA. OMEGA se réserve le droit de modifier ses équipements techniques si besoin ou si elle juge opportun d'améliorer la qualité des services livrés.

Les équipements livrés sont en outre compatibles avec les outils informatiques et télévisuels modernes et vendus dans le Grand Public. Ainsi, et afin de pouvoir connecter les équipements Client aux équipements d'OMEGA, il est nécessaire d'avoir pour :

BOX internet :

Connexion réseau : port RJ45 10/100/1000 Mbps/s pour câble CAT5 ou CAT6 / Connexion téléphonique : port RJ11 pour téléphone analogique (4 fils) / Connexion Wifi : 802.11 b/g/n 2.4 GHz - 802.11 a/n/ac - 5 GHz- WEP/WPA/WPA2/WPA3.

OMEGA, fournisseur d'accès, décline toute responsabilité en cas d'incompatibilité des équipements.

Pour bénéficier pleinement des débits liés à ses offres, OMEGA recommande les logiciels suivants : **Sur PC** Windows 7 (2 Go mémoire vive) / Windows 10 (4 Go de mémoire vive) et les dernières versions de Firefox, Chrome, Internet Explorer, Edge, Safari, Opéra.

Processeur 2 GHz - Carte réseau ethernet 1 Gbps pour connexion filaire.

**Sur Mac** : Système d'exploitation Mac OS X 10.10 minimum / dernière version de Safari / port ethernet et câbles non fournis / liaison sans fil via cartes AirPort de Mac

**Ordinateur ou tablette sous Android** : Android 4.0 minimum / 1 Go de mémoire vive / dernière version

navigateur internet **Smartphone sous Android** : Android 4.0 minimum.

#### b. Services proposés :

**LE SERVICE INTERNET** : OMEGA fournit un service d'accès à internet avec un débit (quantité de données par seconde) en flux asymétriques. Les flux en téléchargement (download) étant différents des flux en envoi (upload). Les valeurs sont spécifiques à chaque offre et à chaque typologie d'offre. Les débits garantis sont ceux indiqués sur les fiches produits lors de la souscription par le Client.

**Normes IPV4 et IPV6** : le Client peut choisir l'option IPV4 fixe (option payante). Les flux sont distribués dans les deux normes afin d'être compatibles avec tous les équipements du Client.

**WIFI** : dual bande 2.4 - 5 GHz ac/n.

**LE SERVICE DE TELEPHONIE FIXE** : un forfait incluant des communications est compris dans ce service, et ce, pour toutes les destinations indiquées au Client lors de sa souscription. Ne sont pas comprises dans le forfait les appels vers les numéros à valeur ajoutée et vers les destinations non prédéfinies dans le contrat de souscription. Le forfait comprend des appels limités à une utilisation raisonnable hors utilisation professionnelle jusqu'à 20 heures par mois vers les fixes et mobiles en France métropolitaine. **Portabilité du numéro** : les numéros géographiques peuvent être portés d'un opérateur à un autre opérateur à la seule condition qu'ils restent dans la même zone ZNE. Dans le cas contraire, le Client se verra proposer un nouveau numéro de téléphone fixe. En outre, durant le délai légal de rétractation de 14 jours, le Client se verra proposer un numéro de téléphone transitoire.

La portabilité du numéro du Client se fera au terme du délai de rétractation et si le Client n'a pas choisi de se rétracter. Les portabilités ne peuvent être annulées.

Tous les autres numéros non géographiques peuvent être portés dans les mêmes conditions qu'énoncées précédemment.

**Annuaire** : les Clients OMEGA n'apparaîtront pas dans les différents annuaires.

#### LE SERVICE DE TELEVISION :

**Chaines TV** : TNT française, et chaînes complémentaires françaises et chaînes étrangères. La liste des chaînes complémentaires peut varier en fonction de la volonté des ayants-droits. OMEGA ne peut être tenue pour responsable de la suppression de l'une ou l'autre chaîne de sa liste de diffusion. OMEGA n'étant dans l'obligation que de fournir les chaînes de la TNT française.

**Bouquet à composer** : le Client peut s'abonner à des chaînes payantes par l'intermédiaire de son Espace Client. Chaque abonnement optionnel sera pris pour au minimum douze (12) mois, et facturé en sus sur la facture mensuelle de l'abonnement principal. Le Client a la possibilité de choisir un certain nombre de chaînes afin de compléter son abonnement de base. Il sera facturé suivant les tarifs indiqués sur la fiche produit lors de sa commande. Le Client n'est pas limité dans la quantité de chaînes supplémentaires.

### 5. Tarifs :

#### a. Raccordement :

Les frais liés au raccordement du logement au réseau principal sont dépendants des contraintes techniques spécifiques à chaque logement. Ils sont à la charge du Client pour toute la partie du domaine privé du Client. Le détail du prix ne peut donc être communiqué à l'avance pour les raisons évoquées précédemment.

#### b. Installation prise :

Le coût d'installation d'une prise de terminaison optique est



indiqué dans les fiches produit. Les tarifs indiqués sont applicables pour l'installation d'une prise par logement avec une fibre de 10 mètres maximum. Les frais supplémentaires liés à une installation différente des éléments mentionnés ci-dessous seront facturés au Client.

#### **c. Biens :**

Les biens livrés pour permettre la livraison des services choisis par le Client sont en prêt à titre gracieux. Un dépôt de garantie par équipement livré sera à payer à OMEGA. Le montant de chaque équipement est indiqué sur la fiche produit de l'offre souscrite. Celui-ci sera restitué lors de la fin du contrat aux conditions prévues à l'article 12 et 14 du présent contrat.

#### **d. Services :**

Les services sont déclinés sous forme d'offres d'abonnements. Le Client après avoir choisi son abonnement principal sera facturé au tarif mentionné sur la fiche de l'offre correspondante au moment de la souscription. Le tarif de l'abonnement principal étant fixe pour toute la durée du contrat, même dans les cas de souscription à une offre promotionnelle.

#### **e. Frais complémentaires :**

##### **i. Mise en service :**

Les frais liés à la mise en service du Client sont à payer dès la première facture. Le Client trouvera le montant de ces frais sur la fiche produit correspondant à l'offre qu'il a choisie.

##### **ii. Résiliation :**

Les frais engendrés par la résiliation sont également mentionnés sur la fiche produit. Le Client doit s'en acquitter dans les conditions prévues à l'article 14 du présent contrat.

##### **iii. Divers :**

Les options étant des services achetés auprès d'autres fournisseurs, OMEGA se réserve la possibilité de faire appliquer toute hausse ou baisse de tarif. En informant le Client concerné afin qu'il valide ou non le maintien de l'option concernée. Il s'agit notamment des chaînes payantes, des services de VOD et/ou des adresses IPV4 fixes.

Concernant les tarifs des communications téléphoniques hors-forfait, le Client pourra consulter les grilles tarifaires mises à sa disposition sur le site web [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net).

OMEGA n'applique aucun coût de mise en relation pour ses Clients téléphonie, mais devra répercuter tous surcoûts liés à un appel émis par l'un de ses Clients. Pour les communications hors-forfait et les transferts d'appels, le Client sera facturé à la seconde, dès la 1<sup>ère</sup> seconde.

#### **6. Souscription :**

Les démarches préalables de souscription peuvent être réalisées via le site web [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net) ou à l'accueil d'Oméga (Agences à Amnéville ou Rombas). Il peut choisir l'offre adéquate et souscrire directement en suivant le formulaire de souscription accessible via les descriptifs des offres. Tous les documents nécessaires et les informations utiles se trouvent sur le site. Si la procédure de souscription se fait par téléphone, le Client recevra par courrier tous les éléments contractuels conformément à sa demande auprès du Service Client. Lors de la procédure de souscription, une adresse mail de récupération sera demandée au Client (ex : xxx@gmail.com ou xxx@laposte.net ou autre) afin de sécuriser les relations entre le Client et OMEGA.

Le Client devra retourner les documents contractuels, par courrier électronique à [serviceclient@es-omega.net](mailto:serviceclient@es-omega.net) ou par courrier postal à OMEGA - 5 rue du 8 mai 1945 - 57120 ROMBAS, avec les pièces demandées : copie pièce d'identité en cours de validité / contrat et CGV signés / justificatif de domicile en cas de divergence entre les pièces justificatives / RIB au nom du titulaire de la ligne ou de la personne payant l'abonnement et tous les frais liés (RIB avec logo de la banque) / mandat SEPA signé / chèque annulé au nom du titulaire de l'abonnement si refus du prélèvement automatique / mandat de raccordement / mandat de portabilité si besoin.

La demande d'abonnement sera validée une fois qu'OMEGA aura réceptionné tous les éléments nécessaires à la contractualisation. OMEGA informera par SMS ou courriel, le Client de la prise en compte de sa commande, et entamera les démarches de fourniture de services.

Le Client reconnaît lors de cette étape que sa demande équivaut à une commande ferme à un service payant et qu'il s'oblige dans les conditions décrites dans le présent contrat à payer le prix indiqué (L221-14 code de la consommation).

Le Client souhaitant se rétracter trouvera sur le site web et dans les documents contractuels le formulaire lui permettant de se rétracter dans le délai des 14 jours francs après la livraison des équipements nécessaires à l'activation des services.

#### **7. Modifications du Contrat et conséquences :**

Le contrat est basé sur une offre spécifique :

##### **OMEGA SIMPLE**

Un seul service : Télévision

##### **OMEGA DOUBLE**

Deux services : Internet et Télévision

##### **OMEGA TRIPLE**

Trois services : Internet, Télévision et téléphonie

Ces offres varient en fonction des technologies du réseau sur lesquelles elles sont livrées.

Le client contractualise pour un abonnement principal.

Les options choisies par lui peuvent être modifiées, suivant les conditions prédéfinies, durant la vie du contrat, car cela n'entraîne pas de modifications substantielles de la livraison des services. Une modification de l'offre principale entraînant l'établissement d'un nouveau contrat.

#### **8. Conditions préalables à la fourniture de services :**

OMEGA livre ses services via la technologie fibre, sur des réseaux spécifiques pour lesquels elle a des accords contractualisés. Ainsi il est indispensable au préalable de vérifier l'éligibilité de son logement aux offres d'OMEGA, et ce, via le site [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net). Si l'adresse pour laquelle le Client fait la demande est éligible, il convient de valider l'état de l'adresse par rapport au réseau concerné. En effet l'adresse peut être éligible sans être raccordée ou le raccordement peut avoir été réalisé précédemment.

Il convient dès lors de distinguer deux cas précis : Logement éligible et raccordé et logement éligible et raccordable. Ces deux cas de figure entraînent une prise en compte de la demande d'abonnement différente selon le cas.

##### **a. Domicile non raccordé mais raccordable :**

Les travaux de raccordement sont réalisés par les services de l'opérateur d'immeuble (ou ses sous-traitants) ou par les sous-traitants d'OMEGA. Il s'agira de faire poser dans le domicile du Client, un point de terminaison optique (réseau FFTH). Ces travaux doivent être impérativement validés par le propriétaire du logement concerné, et précisé par le mandat de raccordement complété et signé renvoyé par le Client à OMEGA. Le délai de réalisation sera au minimum de 15 jours, avec prise de rendez-vous par l'installateur de la prise. Lors de la phase de raccordement finale, les équipements liés à l'abonnement seront livrés et le Client pourra accéder à ses services immédiatement.

Si lors des travaux de raccordements survient une impossibilité de raccorder le logement, ou que le surcoût est tel que le Client choisit de ne pas faire effectuer les travaux, le contrat est résilié de plein droit.

##### **b. Domicile non raccordé et non raccordable :**

Dans les immeubles collectifs ayant refusé le raccordement à la fibre, OMEGA ne peut pas livrer ses services. Il convient alors pour le Client de faire le nécessaire auprès de son syndic / propriétaire pour obtenir la possibilité de raccorder son logement. OMEGA étant opérateur commercial ne peut pas se substituer à l'opérateur d'immeuble. Pour les logements non raccordables du fait d'une incapacité technique, OMEGA, ne pouvant se soustraire aux choix et options techniques de l'opérateur d'immeuble, ne pourra pas livrer le Client. Si une demande de souscription avait été faite, elle devient caduque de fait, et n'engage ni la responsabilité du Client, ni celle d'OMEGA, et dans ce cas, aucune compensation financière ne peut être demandée à l'une ou l'autre des parties.

##### **c. Domicile raccordé :**

Dans ce cas, l'activation des services se fait par branchement des équipements nécessaires fournis par OMEGA. Dans le cas de la fibre optique les procédures techniques étant telles qu'on ne peut pas y déroger, le Client est déconnecté de fait de son ancien opérateur fibre au profit d'OMEGA. Il en est de même pour les Clients des réseaux câblés. Aussi le Client comprend et accepte qu'il ne peut



pas conserver partiellement les services de son ancien opérateur fibre.

### 9. Délais et Mise en service :

**Délais :** Le délai est de 60 jours maximum à compter de la validation de la commande par OMEGA. Ce délai est interrompu de fait lorsque des difficultés de raccordement apparaissent sur le domaine privé, il reprend lorsque les travaux sont réalisés et validés par les techniciens réseau.

Si le Client et les services techniques ne sont pas parvenus à trouver une date de rendez-vous dans les 60 jours le contrat est résilié de plein droit, et les deux parties ne sont obligées l'une envers l'autre.

**Mise en service :** A l'issue du raccordement du logement à la fibre optique et de l'installation des équipements par le technicien d'OMEGA, les tests de bon fonctionnement sont réalisés et le Client doit signer un CRI avant le départ de l'installateur. Le Client reconnaît que sa signature équivaut à la réception des travaux et validation de la mise en service de son abonnement.

S'il s'agit selon toute vraisemblance d'un équipement défectueux, OMEGA fera en sorte de fournir dans les 48h maximum un nouvel équipement.

Le Client s'engage à permettre l'accès facile à la zone de travaux (installation prise de terminaison optique) ou de branchement des équipements.

### 10. Clause de réserve de propriété et transfert de risques - dépôt de garantie :

Les équipements restent la propriété d'OMEGA. Le Client est toutefois le garant de la bonne conservation de l'équipement mis à sa disposition et n'est tenu qu'au versement d'un dépôt de garantie par équipement, et ce suivant les termes du contrat ainsi qu'à la bonne conservation des matériels mis à sa disposition. Le dépôt de garantie est restitué en fin de contrat, si le Client a retourné le/les équipements, dans le délai qui lui est imparti à savoir dans les 14 jours suivants la résiliation, dans leur emballage d'origine, complet (avec tous ses accessoires) et en bon état. Un formulaire de retour est à disposition dans l'Espace Client.

### 11. Garanties légales et commerciales :

Les équipements fournis par OMEGA dans le cadre du contrat de prestations de services le liant au Client abonné, sont garantis contre toute défectuosité non liée à une mauvaise manipulation ou à l'installation, et ce en vertu des articles 217-1 et suivants du code de la consommation.

#### a. Garanties légales :

**Garantie légale de conformité du bien au contrat :** OMEGA répond de la conformité du ou des biens livrés pour satisfaire à la livraison des services au Client. En cas de défaillance du bien qui ne serait pas occasionnée par une utilisation ou un stockage inapproprié, OMEGA remplace l'équipement, et le dépôt de garantie versé initialement par le Client sera attribué au nouvel équipement. En cas d'utilisation inadéquate ou de stockage inapproprié à ce type de bien, le Client sera redevable du dépôt de garantie, ainsi que d'un nouveau dépôt de garantie pour le nouveau bien livré en remplacement. Toutefois, la description esthétique du bien n'étant pas une des caractéristiques essentielles du bien dans le cadre du contrat, OMEGA peut, pour des raisons techniques ou technologiques, changer de matériel sans que le Client puisse invoquer la garantie de conformité du bien au contrat.

**Garantie légale des vices cachés :** en cas de défaut caché rendant impropre à l'utilisation le bien de façon totale ou partielle, et ce dès l'installation du bien chez le Client, OMEGA procédera au remplacement du bien durant une période de 24 mois maximum ; à condition que le Client ait fait mention des difficultés d'utilisation liées au bien concerné.

### 12. Engagement durée du contrat d'abonnement :

Le contrat est conclu pour une période indéterminée, assortie d'une période d'engagement minimale de 12 mois. A l'issue de cette période de 12 mois, le contrat est reconduit automatiquement tous les mois jusqu'à la résiliation des services initiée par le Client ou par OMEGA. Le Client trouvera sur ses factures et Espace Client la date de fin d'engagement. Parallèlement le Client recevra 2 mois avant la fin de son engagement un courrier électronique l'informant de la date de fin d'engagement et les conditions de renouvellement ou de résiliation.

### 13. Droit de rétractation :

Le droit de rétractation est inaliénable et il n'est pas possible d'y renoncer. Le Client a 14 jours pour se rétracter à partir du lendemain du jour de livraison des équipements nécessaires à la livraison des services et ceci en conformité avec le règlement n°1182/71/CEE et L 221-19 du code de la consommation. Le délai des 14 jours prend fin dès la 1<sup>ère</sup> heure du 15<sup>ème</sup> jour. Si ce délai expire un jour chômé ou week-end, il est prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant. Durant cette période il peut sans motif faire parvenir à l'opérateur un courrier électronique / postal (voir formulaire joint avec son contrat).

En cas de rétractation durant le délai légal, le Client doit renvoyer à ses frais les équipements livrés, complets. Les dépôts de garantie rattachés lui seront restitués dans les 10 jours de la réception des équipements, à condition que cela intervienne dans le délai des 14 jours mentionnés précédemment.

Le Client devra faire état de sa volonté sans ambiguïté de se rétracter, en utilisant le formulaire disponible à la fin de ces CGV ou sur le site [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net).

La rétractation entraîne la fin de la livraison des services, et une facture prorata temporis du coût de l'abonnement et des options éventuelles choisies de même que les coûts rattachés à l'installation par un tiers, service payant demandé par le Client expressément, et ce pour la consommation des services en application de L112-3 et L221-5 du code de la consommation. Les frais de mise en service, du raccordement si tel était le cas, et les dépôts de garantie seront remboursés par OMEGA, dans les 14 jours suivants le retour des équipements validés par les services d'OMEGA. Les sommes dues par OMEGA sont remboursées sur le compte utilisé par le Client pour le paiement de la facture de mise en service. OMEGA recommande au Client de vérifier le bon acheminement du colis en cas de retour de l'équipement, car c'est au Client de prouver qu'il a bien envoyé le colis.

### 14. Facturation et modalités de paiement :

#### Facturation :

La période de référence est le mois. Les abonnements principaux ainsi que les options choisies par le Client sont à payer en début de période. Par défaut les communications hors-forfait sont bloquées. Le Client doit prépayer ses consommations hors-forfait via son compte Client. Si le Client résilie avant d'avoir consommé toute la somme, OMEGA lui remboursera la somme restante au moment de la facture de résiliation. La compensation n'étant pas admise.

Dès l'activation des services, la facture de mise en service est envoyée au Client qui doit s'en acquitter dans les 8 jours à réception de la facture. Cette facture comprend les frais de mise en service, et les dépôts de garantie, ainsi que les prestations complémentaires à l'installation si tel est le cas, et le prix de l'abonnement souscrit pour la période à venir.

La date prise en compte pour le point de départ du délai de rétractation et donc du paiement de l'abonnement sera au jour suivant la date d'activation des services.

Le Client recevra la facture due au titre de l'abonnement mensuel tous les mois sur son Espace Client / par mail à date anniversaire. Les factures dématérialisées sont la norme. Cependant le Client peut demander au service Client recevoir une version papier de sa facture.

**Délai de paiement :** les factures sont à payer dans les 8 jours suivants la réception de la facture par mail ou sa mise en ligne sur compte Client.

#### Modalités de paiement :

Les factures peuvent être payées par carte bancaire via l'Espace Client, soit par prélèvement automatique (mandat SEPA disponible sur [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net) ou par virement sur le compte d'OMEGA.

**Pénalités de retard :** OMEGA est susceptible d'appliquer sur les sommes dues le taux en vigueur selon Journal Officiel du semestre en cours, et ce si le Client ne paye pas ses factures après lettre de relance.

**Restriction des services :** en contractant avec OMEGA, le Client s'oblige à payer les factures envoyées par OMEGA dans le cadre du contrat les liant. En cas d'impayés, OMEGA enverra un courrier de relance demandant la régularisation du paiement. Si le Client ne réagit pas, OMEGA lui enverra un courrier de mise en demeure et parallèlement réduira l'accès aux services, en ne conservant qu'un accès limité à la téléphonie fixe (Appel numéros urgence et réception d'appel).



Si aux termes du délai imparti pour régulariser la facture incriminée, le Client n'a toujours pas payé, tous les services seront suspendus. Au bout de 2 mois après la date de paiement initialement prévu tous les services sont résiliés de fait. Le Client est tenu de payer tous les frais de résiliation en sus de la facture non payée.

#### 15. Résiliation des services :

Le Client peut résilier le contrat le liant à OMEGA, selon les dispositions suivantes :

##### Résiliations sans pénalités :

#### 1. Résiliation du contrat après fin période minimale d'engagement :

Le Client peut après le délai des 12 mois, et suivant les indications mentionnées sur son contrat et/factures résilier sans motifs et sans pénalités son contrat d'abonnement par courrier en AR, demandant la résiliation dans un délai de 10 jours après réception du courrier par l'opérateur. Il peut s'il le souhaite, et qu'OMEGA donne son accord, demander la résiliation à une date ultérieure, mais en tout état de cause, pas avant les 10 jours prévus par la loi selon l'article L224-39 du code de la consommation. Dès la réception de cette demande OMEGA établira une facture de résiliation au prorata du temps restant jusqu'à la fin du contrat. Les frais de résiliation dus alors seront ajoutés au tarif de l'abonnement et des options.

Dans ce cadre de résiliation simple, le Client devra également renvoyer les équipements mis à sa disposition dans les 14 jours suivants la résiliation des services. Il pourra en apportant la preuve de son envoi faire état du retour dans le délai imparti. OMEGA recommande toutefois au Client de s'assurer que le transporteur a effectué la livraison, et ce par tout moyen mis à disposition par le transporteur pour le suivi des livraisons. Une fois que l'opérateur aura réceptionné les équipements (ainsi que leurs accessoires) dans leurs emballages d'origine et qu'ils seront en bon état, l'opérateur enverra une confirmation de réception (par sms) et la restitution des dépôts de garantie correspondant dans un délai de 10 jours maximum selon les termes de l'article L224-35 du code de la consommation. Cette restitution se fera sur le compte utilisé par le Client pour payer ses factures ; s'il souhaite faire effectuer ce remboursement sur un autre compte, charge à lui d'en informer OMEGA au moment de la demande de résiliation. Si OMEGA ne respectait pas ce délai des 10 jours pour la restitution des dépôts de garantie, alors la/les sommes dues seront majorées de 50%.

#### 2. Résiliation du contrat pour motifs légitimes :

Dans les cas énoncés ci-dessous, le Client peut demander la résiliation des services et du contrat le liant à OMEGA, que le contrat soit encore dans la période d'engagement ou que celle-ci soit dépassée.

Les motifs sont :

- Maladie, handicap, hospitalisation : certificat médical indiquant durée d'hospitalisation/arrêt / invalidité cumulée de plus de 3 mois.
- Décès : acte de décès du titulaire de l'abonnement. Licenciement d'un salarié en CDI : attestation d'inscription à Pôle Emploi datant de moins de 3 mois.
- Surendettement : avis de surendettement Déménagement dans une zone non desservie par OMEGA : tout document de preuve Peine de prison égale ou supérieure à 3 mois : le Client après avoir masqué le motif de son incarcération devra faire parvenir à OMEGA tout document indiquant la durée de son incarcération (jugement / avis d'incarcération/certificat de maison d'arrêt/mandat de dépôt/bulletin de situation du greffe de la prison)
- Cas de force majeure : tout document permettant justification.

Afin de justifier de la réalité du motif invoqué le Client devra joindre les pièces justificatives datant de moins de 3 mois, à son courrier en recommandé avec AR lors de sa demande de résiliation.

#### 3. Résiliations pour modification du contrat par OMEGA :

En cas de modification du contrat à l'initiative d'OMEGA, le Client dispose d'un délai de 4 mois pour demander la résiliation sans pénalités à partir de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions contractuelles, sauf si le Client les a acceptées expressément, en application de L224-33 du code de la consommation.

#### 4. Résiliation pour déni de service :

OMEGA en tant qu'opérateur télécom est soumis à une obligation de résultats. Si OMEGA n'est pas en mesure de régulariser une situation impliquant la non livraison des services contractuellement

prévus alors que la situation provient de son fait et à l'exclusion des causes prévues aux paragraphes 22 et 23 du présent contrat, et ce durant une période raisonnable de 1 mois à compter de la date de son signalement au service technique dûment enregistré, le Client peut demander la résiliation sans frais et sans pénalités selon les modalités prévues alinéa 1 du présent paragraphe.

**Résiliations avec pénalités :** La résiliation demandée durant la période d'engagement des 12 mois, entraîne l'application des pénalités légales, à savoir la facturation des mensualités restant dues jusqu'à la fin de la période d'engagement de 12 mois, date inscrite sur les factures faisant foi. Ainsi que les frais administratifs de résiliations mentionnés dans le contrat acceptés par le Client.

**Résiliation à l'initiative d'OMEGA :** OMEGA se réserve le droit de suspendre sans indemnité le service, sans préavis si nécessaire, si le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles et particulièrement dans les cas suivants et en application de L335-7 du code de la propriété intellectuelle et des lois HADOPI.

- Utilisation des services d'accès internet de nature à porter préjudice à un tiers ou à l'ordre public, ou qui serait contraire aux bonnes mœurs,
- Piratage ou toute utilisation illégale des services
- Toute utilisation des services à des fins autres que personnelles et familiales
- Toute utilisation susceptible de nuire à la qualité des services
- Commercialisation à un ou plusieurs tiers de services sans l'accord d'OMEGA
- Non-paiement des sommes dues après mise en demeure par OMEGA

Tout dossier incomplet entrainera la suspension du délai de livraison des services (voir article 6 du présent contrat)

#### 16. Transfert d'abonnement :

Le transfert d'abonnement n'est accepté que dans le cas d'un déménagement du Client titulaire de l'abonnement, dans une zone où OMEGA peut livrer ses services, suivant les tests d'éligibilité valables sur [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net).

Il pourra être cependant demandé au Client des frais supplémentaires pour le raccordement s'il déménage dans une zone où les conditions seraient différentes de celles d'où il vient. Par contre des frais de transfert seront facturés au tarif en vigueur, et le dépôt de garantie pour le matériel sera conservé. Toutefois si le Client avait demandé la portabilité de son numéro géographique, et qu'il déménage dans une autre ZNE il perdra son numéro, et son opérateur lui en proposera un nouveau. Toute autre demande de transfert d'abonnement sera refusée par OMEGA.

#### 17. Réclamations :

Le Client a la faculté suivant la procédure décrite ci-dessus de faire toute réclamation qu'il jugera devoir faire, dans le cadre de son contrat :

##### **a. Service Client :**

Le Client devra en premier lieu contacter le service Client d'OMEGA, par le numéro **03 87 67 17 27** (prix appel local) ou par courriel à : [serviceClient@es-omega.net](mailto:serviceClient@es-omega.net).

Le service Client enverra dès la prise en compte de la réclamation, un courriel accusant réception de la demande. Si le service Client n'a pas répondu dans le mois suivant cet AR, ou si le Client n'est pas satisfait il peut alors au bout de ce délai contacter le service consommateur.

Toute réponse du service Client met fin au délai.

##### **b. Service consommateur :**

Si la réponse du service Client n'est pas satisfaisante, le Client peut alors contacter le service consommateur par courriel : [serviceclient@es-omega.net](mailto:serviceclient@es-omega.net) (un accusé de réception par courriel est envoyé en retour) ou par courrier en AR à OMEGA - Service consommateur - 5, rue du 8 mai 1945 - 57120 ROMBAS. Les contacts par d'autres moyens seront considérés comme inexistantes.

Le service consommateur a 1 mois pour répondre à la demande du Client à partir du moment où l'AR courriel / AR courrier est validé.

Si la réponse apportée ne satisfait pas le Client ou si le service consommateur ne répond pas dans le délai d'1 mois, le Client peut s'il le juge nécessaire porter son cas devant le médiateur des



communications électroniques.

**c. Médiateur des communications électroniques :**

En cas de non réponse de la part du service Client pendant plus de 2 mois ou de non réponse du service consommateur pendant plus d'un mois, ou si le Client n'est pas satisfait des réponses apportées il peut saisir le médiateur. La saisine se fait via le site : <https://www.mediateur-telecom.org> dans les 12 mois suivants votre courrier au service consommateur.

**d. Tribunal compétent :**

Tout litige entre OMEGA et son Client qui n'aurait pas trouvé d'issue au cours du processus décrit précédemment peut être porté devant le Tribunal de Grande Instance de Metz, Chambre Commerciale.

**18. Information sur droits et libertés CNIL - droit d'accès et d'opposition au fichier informatisé :**

Les données collectées par OMEGA pour la contractualisation avec le Client sont utilisées par OMEGA et ses services commerciaux, techniques et sous-traitants pour le raccordement exclusivement, et uniquement dans le cadre de la relation contractuelle.

Ces données utilisées dans un premier temps pour l'installation et la mise en service de l'abonnement, pourront être utilisées pour des opérations marketing au cours de la vie du présent contrat.

Si le Client ne souhaite pas être contacté via courriel ou SMS pour ces dernières opérations, il dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'opposition au traitement des données personnelles le concernant en écrivant un courrier au service Client, accompagné de sa pièce d'identité :

Service Client - OMEGA - 5, rue du 8 mai 1945 - 57120 ROMBAS.

Les données utilisées à des fins de statistiques ou de relations avec ses partenaires commerciaux seront anonymisées par OMEGA.

**19. Protection des données :**

OMEGA, par l'intermédiaire de son site web : [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net) et son service Client collecte en vue de la fourniture de ses services toutes les informations nécessaires, noms et prénoms, adresses, courriels et n° téléphone portable et utiles à la livraison des équipements et de la prestation commandée par le Client, ainsi qu'à la gestion du contrat liant OMEGA et son Client, et ce durant les phases préalables à la livraison des services, durant la vie du contrat et pendant 12 mois après la résiliation ou la coupure des services. Le Client est informé de l'utilisation de ses données personnelles sur le site [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net). Il dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations collectées s'il ne souhaite pas recevoir les courriels ou les SMS à caractère purement commercial. Il manifestera son accord express via le service Client lors de sa demande de souscription ou sur le site d'OMEGA, ou à tout moment au courant de la vie de son contrat avec OMEGA. Tout Client ayant été en contact avec OMEGA peut également manifester son opposition à l'utilisation de ses données personnelles (nom et courriel) à des fins purement commerciales.

**20. Portabilité du numéro de téléphonie :**

Le Client a la possibilité d'obtenir son numéro RIO pour le numéro de téléphone à sa disposition soit via le **3179**, plateforme globale des opérateurs. A partir de ce numéro il est nécessaire de téléphoner via le numéro pour lequel le Client souhaite obtenir le RIO.

Pour le numéro obtenu avec son abonnement OMEGA, le client peut téléphoner au **03 87 67 17 27** (prix appel local), et cela depuis n'importe quel poste. Le Relevé d'Identité Opérateur sera envoyé par SMS ou par mail rapidement, au numéro et/ou adresse mail renseignés dans la fiche Client de l'opérateur. Ce numéro RIO permet de faire les portabilités en quittant son opérateur pour un autre opérateur.

Lorsque le Client souhaite faire porter chez OMEGA son numéro de téléphone, il doit remplir le formulaire de portabilité disponible sur le site lors de sa demande de souscription.

Le client se chargera de la résiliation des services auprès de son précédent opérateur.

La portabilité se fera dans les 72 heures ouvrées. Le Client est informé qu'il peut y avoir quelques heures d'interruption de service de téléphonie sans que cela ne dépasse 4h.

Il est recommandé au Client de ne pas avoir effectué de démarches de résiliation avant la demande de portabilité. Toutefois si tel était le cas, il peut récupérer son numéro dans un délai de 40 jours

(quarantaine) maximum. Au-delà de ce délai, le numéro est perdu définitivement.

L'opérateur peut cependant refuser la portabilité dans les cas suivants :

- Absence de RIO
- Numéro géographique non conservable hors de la zone de numérotation élémentaire.

**21. Qualité de service, GTR et modalités de remboursement :**

Les débits indiqués sur les descriptifs produits et services sont les débits maximums auxquels le Client a accès. OMEGA garantit un minimum de 1 Mbps (en téléchargement) et 512 Kbps (en envoi, et ce pour ces services internet.

OMEGA priorise les flux de telle sorte : téléphonie fixe puis accès internet en cas de congestion des réseaux. Ainsi les débits proposés sont les débits globaux, pour le service de téléphonie fixe, OMEGA conserve 2 Mbps.

OMEGA garantit un temps de rétablissement des services de 15 jours. Dans les cas où sa responsabilité serait engagée dans les difficultés de livraison des services ou de rupture de services. Si ce délai n'était pas respecté, OMEGA propose une indemnisation correspondante à la valeur de l'abonnement durant le délai non livré à partir du 16<sup>ème</sup> jour. Le délai commence à courir à partir du moment où le Client a informé OMEGA de sa difficulté. Cette indemnité intervient dans les 15 jours minimum, ainsi une rupture de service indemnisable est répercutée sur la facture M+1 si la facture devait intervenir dans les 15 jours suivant l'incident à indemniser.

OMEGA bénéficie des techniques récentes dans les domaines de la protection et de la sécurité. Aussi, le réseau est sous surveillance permanente. Tout mouvement inhabituel entraîne la mise en œuvre d'anti DDOS et tout incident technique sur le réseau principal entraîne le routage du backbone vers liens non touchés. Cela peut avoir comme implication quelques minutes de perturbations du réseau.

**22. Maintenance :**

Lors d'opérations de maintenance prévues sur le réseau, et ayant une répercussion sur la fourniture des services aux Clients d'OMEGA, les informations utiles seront indiquées sur le site internet [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net).

En cas de problème de fourniture lié à un cas de force majeure notamment, un message audio pourra être diffusé sur le répondeur des services techniques.

**23. Force majeure et impossibilité d'exécuter le contrat :**

OMEGA ne sera pas tenue pour responsable d'une impossibilité de livrer ses services si les travaux de raccordement ne peuvent être réalisés conformément aux bonnes pratiques, ou si le Client les a refusés pour des raisons personnelles. En vertu des articles L221-15 du code de la consommation et de l'article 1218 nouveau du code civil, les deux parties ne seront tenues à aucune indemnisation l'une envers l'autre.

De même en cas de rupture accidentelle de la fibre ou autre incident indépendant de la volonté ou de la maîtrise d'OMEGA, cette dernière n'est pas tenue pour responsable des implications pour ses Clients.

**24. Compte Client et codes d'accès :**

Lors de la souscription OMEGA enverra par mail les identifiants de connexion afin que le Client puisse accéder à son compte Client. OMEGA ne sera pas tenue pour responsable de la perte ou du vol de ces identifiants. Le reset du mot de passe se fera à l'adresse mail indiquée à la souscription.

Afin de garantir un maximum de sécurité, et dans ce but, toute nouvelle demande de codes d'accès devra être faite par téléphone ou par mail. Les nouveaux identifiants seront réceptionnés dans les 8 jours par courrier postal à l'adresse de la facturation des services. A l'aide de ces identifiants, le Client pourra accéder à toutes les données de son compte : abonnement, factures, données personnelles, historique de consommation, son webmail, de même il pourra payer ses factures en ligne via carte bancaire. Il trouvera également tous les documents nécessaires à la vie de son contrat, et son contrat d'abonnement. En fin de contrat, le Client conserve conformément à l'article L44-1 du code des postes et des



communications électroniques, l'accès à son courrier électronique reçu sur l'adresse électronique attribuée par ledit fournisseur.

#### **25. Utilisation des services d'OMEGA et obligations légales du Client :**

OMEGA met à la disposition de ses Clients les accès pour surfer sur le net, téléphoner et visionner des contenus audiovisuels.

OMEGA assure la continuité de ses accès, mais ne peut être tenue pour responsable d'une mauvaise utilisation faite par le Client ou toute personne même mineure ayant accès à son compte Client, et aux différents services.

Par ailleurs, OMEGA garde le droit afin de protéger son réseau, de modifier, suspendre ou bloquer un compte qui aurait été piraté ou infecté ou compromis et utilisé pour envoyer du spam sortant, conformément à L224-27 du Code de la Consommation et L335-7 et L335-7-1 du code de la Propriété Intellectuelle. Le Client est également informé qu'OMEGA est dans l'obligation de répondre à toute demande judiciaire concernant les communications électroniques de son Client. Le titulaire d'un abonnement à internet a l'obligation de veiller à ce que sa connexion ne soit pas utilisée par lui-même ou par des tiers à des fins de contrefaçon selon L336-3 du code de la Propriété Intellectuelle

#### **26. Démarchage téléphonique, communications électroniques :**

OMEGA est susceptible de contacter le Client par téléphone uniquement dans le cadre du présent contrat. Soit en amont de la fourniture de services pour tout besoin lié à la mise en œuvre du contrat, soit durant la vie du contrat, ou lors de la résiliation, et dans tous ces cas pour tout cas concernant le contrat ou le support technique. OMEGA est susceptible de démarcher le Client par téléphone dans le cadre d'offre promotionnelle ou de nouveautés mais uniquement dans le cadre des relations contractuelles existantes. Toutefois le Client peut refuser d'être démarché durant son contrat au titre de la loi 78-17 du 6/01/1978. Le Client peut faire état de sa volonté à tout moment en contactant le service Client d'OMEGA. Et conformément à L221-17 du code de la Consommation, OMEGA n'utilise pas de numéro masqué pour contacter ses Clients.

Pour ne pas être démarché téléphoniquement vous pouvez vous inscrire gratuitement sur BLOCTEL, liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Si le Client devait recevoir des appels l'incitant à rappeler un numéro surtaxé (ping call), il peut envoyer un SMS au 33700 en indiquant le numéro litigieux par la formule « Spam vocal 0x xx xx xx xx » ou contacter les services de la DGCCRF du département du Client.

OMEGA est également susceptible de communiquer via son adresse mail avec le Client. Ce dernier accepte de recevoir les informations commerciales durant la vie de son contrat. S'il ne le souhaite pas, il doit faire expressément la demande au service Client de ne pas recevoir de courriers électroniques à contenu commercial.

#### **27. Loi applicable :**

Le présent contrat est régi par les lois françaises.

#### **28. Nous contacter :**

**Par Téléphone - Service client & Support :**

03 87 67 17 27 (Tarif appel local) du lundi au vendredi de 8h à 18h.

**Par Internet :** [www.es-omega.net](http://www.es-omega.net).

**Par voie postale :** Omega, - 5 rue du 8 mai 1945 - 57120 ROMBAS



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE OMEGA  
CLIENT PARTICULIER GRAND PUBLIC**

**Formulaire de rétractation**

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

Votre identifiant abonné : .....

À l'attention de :

OMEGA

5, rue du 8 mai 1945

57120 Rombas

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

.....

Commandé le (\*)/reçu le (\*) ..... /..... /.....

Nom et prénom du consommateur

.....

Adresse du consommateur

.....

.....

Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : ..... /..... /.....

(\*) Rayer la mention inutile

Si le Client choisit le courriel, OMEGA lui enverra un accusé de réception rapidement, signifiant la prise en compte de la demande.

