



# Annexe aux conditions particulières de ventes Offre Webeo

---

## Pré requis

---

La souscription à l'Offre Webeo **eni** implique pour le Client de disposer d'un ordinateur ou d'avoir accès à un moyen de télécommunication lui permettant d'accéder à Internet, ceci à sa charge.

Offre uniquement valable dans le cadre d'un changement de fournisseur. Offre non valable dans le cadre d'un déménagement ou d'une mise en service. Lors d'un déménagement ou d'une mise en service, des contacts avec le gestionnaire de réseau peuvent être nécessaires et ne peuvent pas être réalisés par Internet.

---

## Relation client dématérialisée

---

Toute la gestion du compte du client se fait en ligne.

Le Client dispose des moyens suivants, accessible 24h/24 et 7j/7, pour contacter le Service Client **eni** :

- Le formulaire de contact sur le site Internet (en précisant que vous êtes client) : <http://fr.eni.com/contact.html>
- Le formulaire de contact dans l'Espace Client : <https://espace-client.fr.eni.com/CanalWebGP/visiteurs/index>
- L'adresse email : [serviceclient\\_online@fr.eni.com](mailto:serviceclient_online@fr.eni.com)
- Le Serveur Vocal Interactif (SVI) au 0809 40 09 09 (Appel gratuit depuis un poste fixe)

Le Service Client répond à vos mails sous 48h ouvrées.

---

## Paiement mensuel

---

En souscrivant à l'Offre Webeo **eni**, le Client s'engage à accepter un paiement mensuel (11 échéances) par prélèvement automatique. Le Client souhaitant opter pour un autre mode de paiement devra en faire la demande après sa souscription auprès du Service Client selon les modalités de contact définies au paragraphe ci-dessus.

---

## Facture en ligne

---

En souscrivant à l'Offre Webeo **eni**, le Client accepte de ne plus recevoir de facture papier.

Le Client sera informé par email de la mise à disposition des documents sur son Espace Client.

Les factures et échéanciers du Client seront disponibles sur son Espace Client pendant une période de cinq (5) ans.

Le Client doit informer **eni** de toute modification de son adresse e-mail via son Espace Client.

En cas de non réception de l'email d'information de la mise à disposition des documents, et ce pour des raisons extérieures à **eni** (adresse indiquée par le Client erronée, messagerie pleine, incident technique du serveur hébergeant la messagerie du Client etc...), le Client reconnaît rester redevable de ses factures.