ZEOP SAS, Société par actions simplifiée, au capital de 500 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint Denis sous le numéro 531 379 295, ayant son siège social au 39 rue Pierre Brossolette 97420 Le Port, ci-après dénommée « ZEOP ».

Conditions générales d'abonnement (ci-après « CGA ») aux offres fixes Grand Public

Article 1 : Définitions

Abonné : Toute personne physique majeure et capable, domicilié à l'adresse d'installation de l'offre, et ayant souscrit une offre par contrat auprès de la Société ZEOP, dans le cadre de ses besoins personnels et familiaux.

Contrat : Désigne les présentes Conditions Générales d'Abonnement, et le formulaire de souscription au Service, ainsi que la fiche tarifaire et tout document commercial auquel il sera donné valeur contractuelle. L'ensemble de ces documents est porté à la connaissance et remis à l'Abonné à l'occasion de sa souscription.

Espace Abonné : concerne le site Mon Espace Zeop à l'adresse https://mon.zeop.re , sur lequel l'abonné, via un accès sécurisé par un login personnel, peut gérer son ou ses contrats d'abonnement.

Fibre optique : Technique caractérisant le Très Haut Débit de Zeop. Le raccordement final peut être fait en fibre optique directe (FTTH) ou en coaxial (FTTC), ou tout autre technologie de haut débit ou de très haut débit.

Fiche tarifaire : Brochure tarifaire et offres promotionnelles récapitulant les tarifs en vigueur pour les services souscrits par l'Abonné. Elle est disponible et mise à jour sur le site www.zeop.re et dans les points de vente de la société.

Matériels : Equipements spécifiques indispensables à l'utilisation de tout ou partie du Service, tels décodeurs, modems et télécommandes...

Offre : Nature du service souscrit par l'Abonné dont le détail est précisé dans les conditions particulières du contrat de l'Abonné.

Portabilité : est un droit qui permet l'abonné d'un contrat de téléphonie de conserver le numéro de téléphone qui lui été affecté en cas de souscription d'une offre d'accès de téléphone fixe auprès d'un autre opérateur de téléphonie.

Portage : opération de transfert du numéro fixe affecté par un opérateur mobile à l'un de ses Clients vers un autre opérateur.

Raccordement : Branchement du logement de l'Abonné au réseau fibré avec activation du ou des équipements mis à sa disposition par la société.

Relevé d'identité opérateur ou RIO : code alphanumérique à douze caractères attribué par tout opérateur à chaque numéro de téléphone actif. Ce code RIO, que les clients Zeop peuvent obtenir depuis leur téléphone fixe dont le numéro fait l'objet du portage, le Service Clients ou le serveur vocal mis à leur disposition, est indispensable à la réalisation de la portabilité du numéro.

Service d'accès : Service, basé sur la technologie de la Fibre optique, permettant à l'Abonné de se raccorder au réseau internet, de bénéficier du bouquet de chaînes TV et des services de téléphonie proposés par ZEOP.

Service Clients : le Service Clients des clients Zeop est accessible sur le site https://mon.zeop.re, par téléphone.

Site Zeop : concerne le site Zeop à l'adresse www.zeop.re permettant à l'abonné de s'informer, de souscrire et de suivre son contrat

Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions et les modalités de fourniture des Services réservés aux Abonnés personnes physiques de la société. Ces conditions générales sont remises à l'Abonné qui déclare les avoir reçues, lues et acceptées préalablement à la signature du Contrat. Les offres réservées au Grand Public en tant que personne physique ne peuvent pas être vendues à des personnes morales, quel que soit leur statut juridique. Il est expressément précisé :

- que les présentes CGA priment sur tout document publicitaire ou promotionnel
- que le fait pour la Société de n'avoir pas immédiatement invoqué une de ses stipulations ne saurait en aucun cas être analysé en une quelconque renonciation de sa part.

Article 3 : Information précontractuelle

Préalablement à la conclusion du présent contrat et conformément aux articles L. 111-1 et suivants du Code de la consommation, l'Abonné s'est vu communiquer, de manière lisible et compréhensible, les informations portant 1) sur les caractéristiques essentielles du Service proposé 2) sur son prix 3) sur les délais d'exécution du raccordement 4) sur les garanties, les fonctionnalités et les principales conditions contractuelles dont, le cas échéant, le droit de rétractation 5) sur la possibilité de recourir à un médiateur en cas de litige. Ces informations sont disponibles sur le site www.zeop.re et l'Abonné reconnaît, en signant les présentes, avoir été parfaitement informé des éléments susvisés.

Article 4 : Description des services

Les services proposés sont personnels et excluent la possibilité de toute location ou revente du matériel au profit d'un tiers. Les droits dont la Société est titulaire limitent la diffusion des services en communication à destination de ses seuls Abonnés, pour un usage exclusivement privé et non commercial.

4.1 Dispositions spécifiques au service Télévision

Le service de télévision permet d'avoir accès, au moyen d'un décodeur, à une ou plusieurs offres de base comprenant un

nombre de chaînes et des niveaux de programmes. La société ZEOP se réserve le droit de modifier la programmation de ses chaines.

Chaines susceptibles d'évolution.

Tout projet de modification est communiqué par ZEOP à l'Abonné par écrit ou sur un autre support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle l'Abonné peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification.

Options TV

Les chaines payantes sont accessibles aux Abonnés bénéficiant d'une offre incluant le service Télévision. Un ou plusieurs décodeurs supplémentaires peuvent être mis à disposition des clients, selon les conditions indiquées dans la fiche tarifaire en vigueur. Les contenus HD (Haute Définition) des chaines de télévision diffusés par ZEOP sont liés à la capacité du décodeur de retransmettre les programmes en HD. Zeop ne fournit pas le câble HDMI qui relie le décodeur à la télévision, ni la télévision. Les options TV seront facturées selon les tarifs en vigueur.

Décodeur

Les décodeurs compatibles HD (Haute Définition) doivent être obligatoirement reliés au modem par un câble Ethernet, fourni par ZEOP au moment de l'installation.

Protection des mineurs

La Société a mis en place un dispositif de verrouillage d'accès pour les films de catégorie V. L'Abonné est informé de la nécessité de créer dans son décodeur un code spécifique pour l'accès aux programmes de cette catégorie. La mise à jour de ce code et la limitation des accès aux différents contenus TV sont de la seule responsabilité du client.

VOD

Les programmes de VOD (location de film avec paiement à l'acte) sont disponibles à partir du décodeur TV mis à disposition des clients par ZEOP, dans le cadre des offres incluant le service Télévision.

Les consommations de contenus VOD sont directement facturées sur la facture mensuelle adressée au client par ZEOP. Le processus de validation des consommations VOD se fait en validant deux fois successivement avant le début du service. Le prix de la VOD qui est facturé, est affiché à plusieurs reprises sur l'écran de télévision du client ainsi que les conditions de durée pour profiter du service, et ses différentes options. Tout contenu VOD confirmé et dont la lecture a commencé dès la première seconde est réputé consommé et donc facturé. Le service VOD peut être suspendu temporairement ou définitivement par ZEOP en cas d'impayé de l'une ou de plusieurs de ses factures, ou en cas de surconsommation. Les programmes disponibles en VOD sont exclusivement limités à une utilisation d'ordre privé dans le cadre du cercle de la famille et ne peuvent être destinés à une utilisation collective au sens de l'article L.1225 2° du code de la Propriété Intellectuelle. Toute utilisation en dehors de ce cadre est strictement prohibée et notamment leur revente, leur échange, leur location ou leur transfert à un tiers. Sont également strictement interdits le montage, le prêt, l'échange, la reproduction, la duplication, la transmission, la distribution, à titre partiel ou total, des Programmes Audiovisuels.

4.2 : Dispositions spécifiques au service Internet

Propriété intellectuelle et droits de la personnalité

L'Abonné reconnait que les données circulant sur Internet peuvent être protégées par un droit de propriété intellectuelle. L'Abonné est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, met en ligne, télécharge et diffuse sur Internet. Il s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle, les droits d'autrui et notamment les droits de la personnalité, le droit à l'image, et le droit au respect de la vie privée, conformément à la législation en vigueur.

Respect de la loi

La Société déclare n'assumer aucune responsabilité sur les services accessibles par l'Internet, sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur. L'Abonné s'engage à utiliser Internet dans le respect des lois, règlements et conventions internationales en vigueur.

Pages personnelles et contrôles

La Société n'exerce aucun contrôle a priori sur les données reçues ou transmises par l'Abonné sur Internet ou sur les contenus des services accessibles sur Internet. Toutefois, par dérogation à l'article 15.2 des présentes, pour assurer la bonne gestion du système d'accès à Internet, la Société se réserve le droit, après en avoir informé l'Abonné, d'empêcher toute opération, de restreindre ou de mettre fin au Service, si l'utilisation qui en est faite est susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet, celui du réseau de la Société, ou d'enfreindre les législations applicables. L'Abonné est informé qu'au titre de ses activités de fournisseur d'accès et d'hébergeur, la Société ne peut voir sa responsabilité civile engagée à raison des contenus transmis sur les réseaux de communications électroniques conformément à la loi pour la confiance dans l'Economie Numérique publiée au JO n° 143 du 22 juin 2004. La Société ne peut voir sa responsabilité pénale engagée à raison des informations stockées à la demande d'un destinataire de ces services si elle n'avait pas effectivement connaissance de l'activité ou de l'information illicite ou si, dès le moment où elle en a eu connaissance, a agi promptement pour retirer ces informations ou en rendre l'accès impossible. La Société fait de son mieux pour lutter contre les Spams et tout autre acte de délinquance numérique. En cas d'utilisation illicite du Service connue par la Société, elle pourra saisir les autorités afin de mettre fin au trouble de l'ordre public et à l'infraction. Par dérogation à l'article 15.2 des présentes, en cas de consommation hors norme et afin de remédier aux situations frauduleuses, la Société se réserve le droit d'interrompre tout ou partie du Service sans préavis. Est

considérée comme une consommation hors norme toute consommation Internet ayant pour impact de neutraliser, volontairement ou non, tout ou partie du réseau sur la boucle locale.

4.3 : Dispositions spécifiques au service Téléphone

Conditions des offres illimitées vers les fixes et les mobiles :

Les offres illimitées vers les fixes et les mobiles permettent à l'Abonné, moyennant le paiement d'une souscription forfaitaire mensuelle de bénéficier de la possibilité d'appeler vers des numéros géographiques fixes à La Réunion, en France métropolitaine et vers plus de 90 destinations à l'international, ou les numéros de téléphonie mobile vers plus de 25 destinations dont La Réunion et la métropole. Sont exclus de cette offre illimitée les appels vers les numéros courts, les numéros spéciaux, vers des serveurs vocaux à taxation spéciale, et les numéros vers les satellites. Ces numéros seront facturés selon la documentation tarifaire en vigueur.

L'Abonné s'engage à utiliser le Service de téléphonie conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout détournement d'usage du service de téléphonie pourra donner lieu à suspension puis résiliation du Contrat, notamment les cas des d'utilisations abusifs suivants :

- l'utilisation du Service de téléphonie vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de chat, de rencontres...) d'une façon plus générale l'utilisation du Service de téléphonie vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par l'abonné ;
- l'utilisation ininterrompue du Service de téléphonie par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne de l'abonné ;
- le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à l'organisation pour les personnes morales ;
- l'utilisation, à titre gratuit ou onéreux, du Service de téléphonie en tant que passerelle de réacheminement de communications.
- l'utilisation à des fins autres que personnelles et familiales (notamment aux fins d'en faire commerce ou par exemple, partager l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer, ou à des fins professionnelles) ;
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour ;
- l'envoi en masse de messages quelle qu'en soit la finalité ;
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service de Téléphone

Inscription dans l'annuaire universel :

Sauf opposition de l'Abonné, la Société assurera pour son compte l'inscription de son numéro de téléphone dans l'annuaire universel, dans la liste anti-prospection et dans la liste anti-recherche inversée. La Société transmettra la demande de l'Abonné à l'éditeur de l'annuaire seul responsable des inscriptions. L'Abonné peut s'opposer gratuitement :

- A figurer dans l'annuaire (liste rouge)
- A faire figurer son adresse complète dans l'annuaire universel (liste adresse incomplète)
- A faire figurer son prénom entièrement dans la liste (liste initiale prénom).

L'éditeur sera seul responsable du respect de ce droit d'opposition. L'Abonné reste en tout état de cause seul responsable des informations qu'il a fournies en vue de sa parution dans l'annuaire.

Portabilité des numéros de téléphone

Lorsque l'Abonné souhaite conserver son numéro de téléphone existant lors de la souscription au service Téléphone, il transmet le numéro à conserver ainsi que le Relevé d'Identité Opérateur (RIO). La ligne à porter doit être active jusqu'au transfert du numéro ou avoir été résiliée auprès de votre ancien opérateur depuis moins de 40 jours. La Société procèdera à la demande de portabilité du numéro auprès de l'opérateur cédant. L'opérateur cédant aura 15 jours pour faire droit à cette demande. La Société ne pourra pas être tenue responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'opérateur cédant ni de son éventuel rejet par l'opérateur cédant. De même la Société ne pourra pas être tenue responsable en cas de fourniture par l'Abonné d'informations incomplètes ou erronées concernant sa portabilité. Il appartient au client de procéder à la résiliation de son contrat auprès de l'opérateur cédant. Les opérations de portabilité sont gratuites pour l'Abonné. Sauf faute de l'Abonné, celui-ci pourra réclamer à l'opérateur responsable du retard ou de la perte du numéro une indemnité conformément à l'article L224-42-1 du Code de la consommation.

Changement de numéro de l'Abonné / choix du numéro ZEOP

Le changement de numéro sur demande de l'Abonné est facturé selon la documentation tarifaire en vigueur. L'Abonné peut choisir son numéro ZEOP selon les tarifs en vigueur parmi une sélection proposée par la Société. Dans le cas contraire, si l'Abonné ne fait pas le choix du numéro, la Société lui fournira un numéro aléatoire.

Interruption de communication

En cas de communication téléphonique de plus de 3 heures consécutives, la Société pourra interrompre la communication de l'Abonné. L'Abonné pourra reprendre la communication immédiatement en recomposant le numéro. Par dérogation à l'article 15.2 des présentes, en cas de communication ou de comportement de consommation hors norme, et afin de remédier aux situations frauduleuses, la Société se réserve le droit d'interrompre tout ou partie du Service sans préavis.

Téléphonie VoIP

Le Service téléphonique repose sur la technologie VoIP, et n'a pas vocation à se substituer au service téléphonique universel. La Société ne pourra être tenue responsable des conséquences d'une interruption de fourniture de courant électrique sur son

réseau ou au domicile du client, qui entraînerait une panne du service Internet, de Téléphonie et de Télévision. L'Abonné est informé qu'une telle panne rend inaccessible les numéros d'urgence. Conformément à l'article D. 98-4 I du code des postes et communications électroniques, la Société prend toutes les mesures de nature à garantir un accès ininterrompu aux numéros d'urgence. Le Service téléphonique ne permet pas de garantir l'émission et la réception de télécopies et peut créer des dysfonctionnements notamment avec des systèmes de télésurveillance, de télépaiements et de surveillance médicale. L'Abonné doit s'informer auprès du fournisseur avant de souscrire au service de la compatibilité de ses matériels avec le service de téléphone proposé par la Société.

Article 5 : Souscription aux services

5.1 : Signataires

Le Contrat est conclu au bénéfice et à la charge de la seule personne physique majeure et capable, mentionnée et signataire. Un tiers-payeur pourra être désigné par l'Abonné pour le règlement des factures. L'Abonné devra alors désigner l'identité et les coordonnées du tiers-payeur sur le contrat. En tout état de cause, l'Abonné demeure seul responsable à l'égard de la société des paiements dus et du respect du Contrat.

5.2 : Contrat à distance, contrat hors établissement, et démarchage téléphonique.

5.2.1 En cas de souscription du Contrat à distance, selon la définition de l'article L. 221-1 du Code de la consommation, l'Abonné s'est vu communiquer préalablement à la souscription les informations susvisées à l'article 3 et celles visées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, notamment celle relative au droit de rétractation. La Société veille à ce que l'Abonné, lors de sa commande, reconnaisse explicitement son obligation de paiement. A cette fin, le site internet comprend la mention claire et lisible que toute commande oblige à son paiement. La Société fournit au Client, sur un support durable, après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du Service, la confirmation du contrat et de son contenu, ainsi que le formulaire type de rétractation.

5.2.2. En cas de souscription du Contrat hors établissement, au sens de l'article L. 221-1 du Code de la consommation, l'Abonné s'est vu communiquer préalablement à la souscription du contrat les informations visées à l'article 3 et celles visées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation, notamment celle relative au droit de rétractation. La Société remet au Client un exemplaire daté du contrat accompagné du formulaire de rétractation.

5.2.3. En cas de souscription des services par démarchage téléphonique en vertu de l'article L 221-1 du code de la consommation, la Société adresse au consommateur, sur papier ou sur support durable, une confirmation de l'offre qu'il a faite, reprenant toutes les informations visées à l'article L. 221-5 dudit Code. L'Abonné n'est engagé qu'après avoir signé l'offre ou donné son consentement par voie électronique.

5.2.4 Dans le respect des dispositions visées aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, l'Abonné dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance (par courrier, téléphone, internet), à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement (à domicile par exemple) sans avoir à motiver sa décision, ni à supporter d'autres coûts que ceux visés dans l'article 5.2.5 ci-dessous.

Le délai de quatorze (14) jours court à compter :

1. De la signature du Contrat,
   ou
2. De la réception des Equipements si ceux-ci lui sont livrés.

En outre, aucun paiement ou aucune contrepartie, sous quelque forme que ce soit, ne peut être demandé(e) à l'Abonné avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat hors établissement. Ce droit de rétractation peut être exercé par l'Abonné dans ce délai de quatorze (14) jours à compter du jour de la souscription ou de la livraison du produit en adressant le formulaire de rétractation ou toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter auprès de : ZEOP, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 LE PORT. Dans le respect des dispositions visées à l'article L.221-24 du Code de la Consommation, en cas de rétractation, le remboursement de la totalité des sommes versées par l'Abonné au titre de l'Abonnement sera effectué par ZEOP dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle ZEOP a été informée de la décision de l'Abonné de se rétracter.

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut pas être exercé pour les contrats de fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès de l'abonné et renoncement exprès à son droit de rétractation (applications, jeux, VOD).

5.2.5 Dans le respect des dispositions visées à l'article L.221-25 du Code de la Consommation, l'Abonné qui souhaite que l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de rétractation, notifie sa demande expresse par écrit. L'Abonné qui a exercé son droit de rétractation du Contrat dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation versera à ZEOP un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le Contrat. Il en va de même si l'Abonné souscrit, au cours du délai de rétractation et alors qu'il a expressément demandé de commencer l'exécution du contrat, un contrat avec un autre opérateur en demandant la conservation du numéro attribué.

5.3 : Refus de souscription

La Société se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de services si le logement n'est pas raccordable,

ou en raison de l'importance des travaux à réaliser pour le raccordement, ou si l'Abonné est en situation d'impayé sur un ancien compte Abonné non soldé. Si la société constate à posteriori de l'installation que le nouveau contrat est réalisé alors l'Abonné est en situation d'impayé sur un ancien compte Abonné, alors la société se réserve le droit de mettre fin techniquement et contractuellement au contrat et procédera à la facturation de tous les frais et consommations engagées.

Article 6 : Raccordement

Le raccordement est exclusivement effectué par le ou les techniciens de la Société, ou par ses sous-traitants dûment mandatés. Il donne lieu à des frais d'installation et/ou d'activation selon les conditions tarifaires en vigueur.
Les travaux peuvent nécessiter l'accord des propriétaires individuels ou collectifs des terrains et bâtiments où ont lieu les travaux. L'Abonné doit s'assurer qu'il dispose de ces autorisations avant l'intervention de ZEOP. Le raccordement impose de raccorder au même endroit et ensemble le modem et le décodeur. Des frais additionnels d'installation visés aux conditions tarifaires pourront être exigés en cas de raccordement spécial. Sont notamment visées par cette disposition, sans que l'énumération soit exhaustive, les situations suivantes :

- Plus de 35 m de câble ou de fibre sont nécessaires pour raccorder le domicile ;
- Le raccordement nécessite plus d'une prise par Service ;
- La nécessité d'effectuer des travaux en souterrain entre le réseau et la maison de l'Abonné (tranchées, pose de gaines, débouchage de gaine) ;
- Le raccordement sous goulottes extérieures et intérieures à installer ;
- La nécessité d'élaguer ;
- Le raccordement avec potelet, mât, ou nécessitant la mise en œuvre d'une nacelle ;

Le raccordement doit pouvoir être effectué sans que le technicien ait à déplacer lui-même le mobilier. Si l'Abonné exige qu'un meuble ou objet soit déplacé, ce déplacement s'effectuera sous la seule responsabilité de l'Abonné. Seul un technicien de la Société, ou un prestataire dûment mandaté, est habilité à intervenir sur l'installation originelle. Si l'installation est refusée le jour de l'installation sans que le client ait prévenu ZEOP ou si l'Abonné est absent sans prévenir les services de ZEOP au moins 24 h avant les travaux d'installation, une facturation des frais de déplacement aura lieu aux conditions prévues dans la fiche tarifaire.

Article 7 : Matériels

7.1: Mise à disposition des matériels

Afin de permettre l'utilisation des Services, la Société fournit avec ou sans location tarifée des matériels tels que décodeurs, modems et télécommandes (sans les piles), et caméra Zeopcam. Pendant toute la durée de la mise à disposition, l'Abonné a la garde du Matériel, en supporte les risques et répond de sa perte, de son vol ou de sa détérioration. Les piles de la télécommande ne sont pas à la charge de la Société. Il doit par conséquent veiller à ce que les assurances qu'il a souscrites couvrent ces risques. L'Abonné est informé que certains appareils (Coupleurs CPL, répartiteurs, connecteurs, télécommande, etc.) ne correspondant pas aux caractéristiques techniques du réseau de la Société et qui n'auraient pas été installés par elle ou un de ses techniciens agréés, peuvent s'avérer incompatibles avec le matériel ou réseau de la Société, et sont susceptibles d'entraîner une dégradation du Service. L'Abonné devra vérifier auprès du prestataire agréé ou du service client que son matériel est compatible avec les équipements et réseaux de la société. Dans le cas où la société viendrait à vendre du matériel à l'Abonné, celui-ci n'en deviendrait propriétaire qu'après paiement total à la société. L'Abonné a la garde et supporte les risques des Matériels dès la livraison.

7.2 : Restitution des matériels

Le matériel mis à disposition de l'Abonné devra être restitué dans les 10 jours suivant la date de la fin de Contrat. Le matériel non restitué sera facturé conformément au tarif en vigueur disponible sur la fiche tarifaire ZEOP. En cas d'endommagement du matériel du fait de l'Abonné, les réparations lui seront facturées en vertu de la documentation tarifaire en vigueur.

Article 8 : maintenance

La Société assure la maintenance de son Réseau. Les travaux peuvent nécessiter l'accord des propriétaires individuels ou collectifs des terrains et bâtiments où ont lieu les travaux. L'Abonné doit s'assurer qu'il dispose de ces autorisations avant l'intervention de ZEOP. Toute intervention, détérioration ou modification des installations de raccordement par l'Abonné, entraîne la remise en l'état à la charge de l'Abonné. Les déplacements non justifiés d'un technicien et les réparations de dommages du Matériel imputables à l'Abonné seront facturés aux conditions en vigueur. En cas de panne ou de défaut de service pendant plus de 48h résultant d'une faute de la Société, l'Abonné se verra proposer une compensation égale ou proportionnelle à la valeur du Service défectueux. Il devra notifier à la Société par écrit en courrier simple les motifs et le détail des pannes de services subies. La panne temporaire n'est pas un motif légitime de résiliation sans frais du contrat.

Article 9 : Déménagement

En cas de déménagement, l'Abonné doit solliciter le raccordement des Services à sa nouvelle adresse, sous la double réserve que la nouvelle adresse soit raccordable (cf. art. 6) et que ZEOP poursuive, à la date du déménagement, la commercialisation des offres dont bénéficie l'Abonné. En ce cas, le contrat se prolonge avec la durée restante d'engagement jusqu'à son terme et selon les mêmes conditions. Ainsi, le déménagement dans une zone raccordable par ZEOP n'est pas un motif légitime de résiliation.

Par déménagement, on entend le changement d'une résidence principale à une autre résidence principale, ou le changement d'une résidence secondaire à une autre résidence secondaire, mais en aucun cas le déplacement temporaire d'une résidence principale vers une résidence secondaire. L'envoi d'un technicien afin de raccordement à la nouvelle adresse sera facturé selon les conditions tarifaires en vigueur. Si les conditions requises pour le raccordement des services à la nouvelle adresse ne sont pas satisfaites, le contrat initial est résilié.

Article 10 : Facturation et paiement.

10.1 : Facturation

Les tarifs des Services souscrits sont indiqués à la fiche tarifaire en vigueur. L'Abonné déclare en avoir eu communication avant la souscription des présentes, en avoir pris connaissance et les accepter. La facturation est à terme à échoir, par mois complet, et facturé au prorata à compter de la date de mise en service. Tout mois commencé est du. En cas de modification du Contrat, telle que prévue à l'article 15.1, au cours d'un mois déjà entamé, la facturation sera établie au prorata. Les options sont souscrites au minimum au prorata du mois restant à courir avant la fin de celui-ci et pour le mois calendaire suivant le mois du jour de la commande de l'option. Conformément à la loi, l'Abonné pourra consulter ses factures sur son espace client distant via le lien envoyé par courriel par la Société à cette fin, ou par tout autre moyen approprié. La facturation est mensuelle. Un courriel et/ou un Sms seront envoyés chaque mois à l'Abonné pour l'avertir que sa facture est consultable sur le site internet de la Société.

10.2 : Paiement

Toute facture courante de la Société est exigible au maximum le 10 de chaque mois.

L'Abonné s'acquittera de sa facture par prélèvement automatique, par carte bancaire, par chèque ou en espèce avant la date limite de règlement figurant sur la facture.

10.3 : Défaut ou retard de paiement

Le non-paiement d'une facture par l'Abonné à l'échéance prévue entrainera l'envoi d'un sms, un courriel ou d'un courrier de relance quinze jours après l'émission de la facture, puis d'un courrier de mise en demeure avec AR quinze jours après l'émission du courrier, du courriel ou du sms de rappel sus-cité.

La suspension de tout ou partie des services peut intervenir à partir de l'information de la lettre de relance. La mise en demeure restée sans réponse aura pour effet la résiliation du contrat, un mois après son envoi. Une procédure en contentieux est mise en œuvre pour tout impayé passé ce délai. La société peut procéder à la suspension partielle ou totale des services sans délai, dès la constatation de non-paiement du client. Si l'impayé intervient au cours de la période minimale d'engagement (cf. art. 11), la résiliation du contrat a pour effet d'entraîner l'exigibilité de toutes les sommes dues à la Société jusqu'à l'expiration de cette période minimale d'engagement. La déchéance de tous les termes des créances de la Société sur l'Abonné et leur exigibilité immédiate sera effective un mois après la présentation de la mise en demeure. Le contrat sera alors automatiquement résilié, les mois restants dus seront facturés à l'Abonné et le matériel devra être remis à la Société sous dix jours à compter de la résiliation du contrat. Le retard dans le paiement entrainera également une majoration correspondant à une fois et demie le taux d'intérêt légal à compter de l'envoi d'une lettre de mise en demeure à l'Abonné. La Société répercutera également sur l'Abonné les frais de rejet en cas de refus de prélèvement auprès de l'établissement bancaire de l'Abonné ainsi que les frais de gestion liés au traitement du rejet.

Article 11 : Durée et terme

Conclu à la date de sa signature, le contrat prend effet à la date de remise des matériels et de raccordement. Sauf exception ou offre spécifique, le contrat est conclu à durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de douze mois successifs, courant à compter de la date de raccordement. L'Abonné est donc parfaitement conscient qu'il s'engage pour une durée ferme de douze mois. Passé ce délai, l'Abonné peut mettre fin au contrat selon les modalités de l'article 15.1.

Article 12 : Responsabilité

12.1 Responsabilité de ZEOP

ZEOP s'engage à développer ses meilleurs efforts et prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité des Services. Sa responsabilité ne saurait notamment être engagée dans les cas suivants :

- En cas de force majeure ;
- En cas de dysfonctionnement des Services dont l'origine résulterait du seul fait de l'Abonné ;
- En cas de non-respect des procédures de raccordement par l'Abonné ou de modifications du branchement existant ;
- En cas d'utilisation des Services par l'Abonné non conformes aux présentes ;
- En cas de contamination par des virus et/ou en cas d'intrusion par des tiers dans le système informatique de l'Abonné ;
- Du fait du contenu des informations consultées sur internet ou regardées à la TV ;
- Du fait des conséquences qu'aurait l'éventuelle résiliation du Contrat sur des contrats souscrits par l'Abonné auprès de tiers ;
- Du fait des dommages directs et/ou immatériels, des pertes de profits de l'Abonné, de réputation, d'images, de données ou de toute autre perte de biens incorporels, susceptibles de survenir de la fourniture ou de l'utilisation des services et/ou de l'impossibilité d'accéder ou d'utiliser le Service et/ou à la conduite d'un tiers dans le cadre des forums sur les Services.

12.2 Responsabilité de l'Abonné

L'Abonné prend toutes les mesures nécessaires à la surveillance de l'utilisation des Services qui pourrait être faite

par un mineur. L'Abonné prend toutes mes mesures nécessaires à la protection de ses données, logiciels et autres du fait de la contamination par d'éventuels virus ou piratages. Il reste seul responsable de l'usage des Services et des pages internet ou des programmes de Télévision ou de VOD consultés.

Article 13 : Force majeure

Aucune des parties ne sera responsable de la non-exécution de ses obligations en cas de survenance d'un cas de force majeure. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure : l'aléa météorologique majeur (cyclone, raz de marée, éruption volcanique), la rupture de câble coaxial ou de fibre optique, la cessation d'autorisation d'exploiter la technologie de fibre optique par le lien sous-marin, toute décision juridique ou réglementaire, et plus largement, tout évènement extérieur à ZEOP rendant impossible l'exécution de ses obligations.

Article 14 : Modification du Contrat

14.1 : Modification à l'initiative de l'Abonné

Toute demande de modification du Contrat d'une offre tarifaire vers une autre par l'Abonné sera effectuée auprès du Service Clientèle de la Société par téléphone ou par tout autre moyen, après identification de l'Abonné. Elle engage où réengage l'Abonné pour une durée de 12 mois, conformément à l'article 11. La modification prendra effet à la date mentionnée par le service client de l'Abonné. Seul l'Abonné peut demander une modification de contrat. Une seule modification du Contrat peut intervenir dans le mois calendaire. L'accès à un service ou à une option peut entraîner des frais de mises en service ou des frais d'accès au service, tels que prévus dans les conditions tarifaires des offres.

14.2 Modification à l'initiative de ZEOP

La société ZEOP se réserve le droit de modifier la programmation de ses chaines. Tout projet de modification est communiqué par ZEOP à l'Abonné par écrit ou sur un autre support durable au moins un mois avant son entrée en vigueur, assorti de l'information selon laquelle l'Abonné peut, tant qu'il n'a pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois suivant la notification du projet de modification

Article 15 : Résiliation du contrat

15.1 : Résiliation par l'Abonné

En cas d'engagement, L'Abonné ne peut pas résilier le Contrat pendant les douze premiers mois, sauf à devoir verser les sommes dues jusqu'au terme initialement convenu. Passé ce délai, il peut résilier le Contrat en respectant un préavis de 10 jours et en envoyant une LRAR à la Société ou en faisant une demande par voie électronique à partir de son espace abonné. La résiliation prend effet 10 jours après la réception de la demande de résiliation. Quel que soit le motif de résiliation ou la durée de l'engagement du contrat, l'Abonné est redevable des frais de clôture de ligne d'un montant de 49,00€ TTC, conformément aux conditions de la Fiche Tarifaire. Par exception à l'alinéa précédent, l'Abonné pourra résilier le Contrat pendant les douze premiers mois sans avoir à payer les sommes dues jusqu'au terme initialement convenu, sauf les frais de clôture de ligne de 49,00€ TTC : en cas de déménagement dans une zone non raccordée par la Société ou en cas de décès. Dans ces deux hypothèses, l'Abonné ou son ayant-droit manifeste sa volonté de résilier le Contrat selon les mêmes modalités que celles prévues à l'alinéa précédent.

15.2 : Résiliation par ZEOP

La Société peut résilier le Contrat, en envoyant un courrier avec accusé de réception, à partir de quinze jours après la mise en demeure restée sans effet, en cas de non-paiement, d'utilisation non conforme du matériel, de violation répétée des lois, règlements, stipulations contractuelles et de trouble à l'ordre public ou aux bonnes mœurs. Cette liste de motif est non exhaustive.

Article 16 : Informations nominatives

Les données concernant l'Abonné, demandées lors la vente, sont obligatoires ; à défaut, la vente ne pourra être conclue. Ces données sont traitées par la société ZEOP, responsable de traitement, dont les coordonnées sont 39 rue Pierre Brossolette 97420 Le Port et destinées à la réalisation de cette vente ainsi qu'à la facturation.

Elles peuvent également servir, sous réserve d'obtenir le consentement préalable et exprès de l'Abonné, à la réalisation d'actions de prospection commerciale de la société ZEOP mais aussi de ses partenaires et des membres de son réseau commercial.

Les catégories de données traitées sont : l'identité de l'Abonné en tant que client, les données relatives aux moyens de paiement, les données nécessaires aux offres commerciales personnalisées ou données communiquées aux partenaires de la société ZEOP (nom, prénom, adresse, adresse électronique, téléphone), les informations permettant de prendre en compte le refus de l'Abonné à être prospecté, les données relatives à la transaction, les données relatives au suivi de la relation commerciale.

La base juridique du traitement des données de l'Abonné est l'exécution du contrat de vente et, pour les actions de prospection commerciale, son consentement préalable.

Peuvent également être destinataires des données de l'Abonné : le personnel habilité de la société ZEOP, des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) ainsi que le personnel habilité des prestataires auxquels la société ZEOP est susceptible de faire appel pour l'exécution du Contrat. Dans ce cas, un contrat est signé avec un prestataire. Ce contrat définit l'objet et la durée du traitement réalisé par le prestataire, la nature et la finalité du traitement, le type de données à caractère personnel traitées et les catégories de personnes concernées, ainsi que les obligations et droits de la

société ZEOP et du prestataire, conformément à l'article 28 du RGPD. Si les données de l'Abonné venaient à être transférées hors UE, par le biais des sous-traitants de Zeop, nous apporterons une attention toute particulière à ce que ces derniers traitent les données dans le plus strict respect de la règlementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.
La société ZEOP conserve les données de l'Abonné pour la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale, puis les archive jusqu'à l'expiration des délais de prescription en vigueur. Les données collectées sont ensuite anonymisées à des fins d'analyses ou d'élaboration de statistiques agrégées.
Les données utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées par la société ZEOP pendant un délai de trois ans à compter de la vente. Au terme de ce délai de trois ans, la société ZEOP reprendra contact avec l'Abonné afin de savoir s'il souhaite continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de l'Abonné, ces données seront supprimées ou anonymisées à des fins d'analyses ou d'élaboration de statistiques agrégées.
Conformément à la réglementation en vigueur, l'Abonné peut accéder à ses données ou demander leur effacement. Il dispose également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification, d'un droit à la limitation du traitement de ses données, un droit à la portabilité de ses données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès (cf. cnil.fr pour plus d'informations sur vos droits).
Concernant l'utilisation des données de l'Abonné par la société ZEOP, ou la communication de ses données à ses partenaires, à des fins de prospection commerciale, l'Abonné dispose du droit de retirer son consentement à tout moment. Lorsque la Société contacte l'Abonné, nous nous engageons à toujours vous proposer un moyen simple de s'opposer à la réception de nouvelles sollicitations.
Pour exercer ses droits ou pour toute question sur le traitement de ses données, l'abonné peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) de la Société, par voie électronique : dpo@zeop.net ou par courrier postal à Société ZEOP – A l'attention du DPO –39 rue Pierre Brossolette 97420 Le Port. Toute demande doit préciser le motif de la demande, la société concernée et être accompagnée de la photocopie d'une pièce d'identité recto verso de la pièce d'identité du demandeur, en cours de validité et portant sa signature.
Si l'Abonné estime, après avoir contacté la société ZEOP, que ses droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation en ligne, directement sur le Site de la CNIL à la CNIL ou par voie postale à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

Article 17 : Cession

La Société se réserve la faculté de transférer à toute autre Société les droits et obligations du Contrat, pour autant que cette Société ne modifie pas les conditions dans lesquelles les Services sont offerts à l'Abonné. Le contrat ne peut en aucun cas par l'Abonné être transféré à un tiers à quelque titre que ce soit.

Article 18 : Règlements amiables des litiges

Toute réclamation de l'Abonné relative à l'exécution du contrat peut être adressée par téléphone au Service Client de ZEOP au 02 62 01 23 45 (appel compris dans l'illimité si réalisé à partir du Service sinon coût d'un appel vers un fixe Réunion) ou par écrit à Service Client ZEOP, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 LE PORT. Toute réclamation sera traitée dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date de réclamation.
En cas de réponse insatisfaisante ou d'absence de réponse du Service Client dans un délai d'un mois, l'abonné peut saisir le Service Consommateur de ZEOP par écrit à l'adresse Service Consommateur ZEOP, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 LE PORT. Toute réclamation sera traitée dans un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date de réclamation
ZEOP et l'Abonné s'efforceront de régler à l'amiable toute réclamation.
En cas de réclamations ne donnant pas lieu à satisfaction malgré les échanges avec le Service Client et le Service Consommateur de ZEOP, l'abonné peut saisir le Médiateur des Communications Électroniques en déposant une requête en ligne sur le site l'AMCE : https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur. La saisine du Médiateur n'est recevable que si l'Abonné joint à son courrier la copie des résultats des démarches déjà réalisées auprès de ZEOP, ainsi que toutes les pièces tendant à justifier la demande de l'Abonné.

Article 19 : Loi applicable et tribunal compétent

Le présent contrat est régi par la loi française. Tout différend persistant relatif à l'interprétation, l'application ou l'exécution des présentes, sera soumis à l'appréciation des juridictions territorialement compétentes.