

OFFRE ESSENTIEL

Date : 01/11/2021



ZEOP, 39 rue Pierre Brossolette 97420 Le Port
Contact :

- Tél : 0262012345
- Mail : info@zeop.re
- Boutiques Zeop : liste sur www.zeop.re
- Espace abonné : <https://mon.zeop.re>

Le présent récapitulatif contractuel énonce les principaux éléments de la présente offre de services, comme l'exige le droit de l'UE¹. Il permet de comparer des offres de services. Des informations complètes sur le service figurent dans d'autres documents.

SERVICES ET ÉQUIPEMENTS

L'offre Essentiel est une offre valable exclusivement à La Réunion et sous réserve d'éligibilité technique au raccordement au réseau très haut débit. Elle est réservée exclusivement aux particuliers. La connexion finale chez l'abonné peut être réalisée en FTTH (fibre optique jusqu'au domicile) ou en FTTC (fibre optique puis raccordement au domicile en câble coaxial), suivant les zones géographiques.

OFFRE ESSENTIEL :

Internet : accès internet Très Haut Débit

Téléphonie fixe : appels illimités vers les fixes Réunion, Métropole et vers plus de 90 destinations (liste des destinations consultable dans la fiche tarifaire sur www.zeop.re).

Équipements mis à disposition :

- Modem FTTH ou FTTC, double bande Wi-Fi 2,4 et 5 GHz (norme Wi-Fi 5), 4 ports LAN Ethernet compatibles 1 Gbit/s, prise téléphonique

Équipements mis à disposition en cas de souscription à l'option correspondante :

- Paire de Pods Wi-Fi Mesh (maximum 2 paires par abonnement)
- Caméra ZeopCam, caméra intérieure et/ou extérieure (maximum 4 caméras par abonnement)

Les informations sur les tarifs des services supplémentaires pouvant être souscrits en option sont mises à disposition séparément dans la fiche tarifaire disponible sur www.zeop.re

Les équipements mis à disposition sont à restituer lors de la résiliation du contrat, dans le cas contraire ils seront facturés selon le tarif en vigueur indiqué dans la fiche tarifaire disponible sur www.zeop.re.

DÉBITS DU SERVICE INTERNET ET VOIES DE RECOURS

La connexion finale chez l'abonné peut être réalisée en FTTH (fibre optique jusqu'au domicile) ou en FTTC (fibre optique puis raccordement au domicile en câble coaxial), suivant les zones géographiques.

Débit internet	En FTTH	En FTTC
Débit descendant (download)	Jusqu'à 1 Gbit/s	Jusqu'à 1 Gbit/s
Débit montant (upload)	Jusqu'à 600 Mbit/s	Jusqu'à 40 Mbit/s

¹ Article 102, paragraphe 3, de la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen (JO L 321 du 17.12.2018, p. 36)

Sous réserve pour le client de disposer d'équipements compatibles (câble Ethernet, ordinateur, carte réseau) avec ces débits. En cas d'usage simultané du service internet sur plusieurs équipements, les débits sont partagés entre tous les appareils.

En cas de réclamation vous pouvez vous adresser en premier lieu au Service Client Zeop par courrier au 39 rue Pierre Brossolette 97420 Le Port, puis en cas de réponse insatisfaisante au Service Consommateur Zeop par courrier postal à la même adresse et enfin en cas de litige persistant au Médiateur des Communications Électroniques via <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>

PRIX

Les prix indiqués sont des prix TTC, au prix de l'abonnement s'ajoutent des frais d'installation et de location de matériel

Offre Essentiel : 29,99 € / mois

Frais d'installation : 49€

Location du modem : 2,50 € / mois, incluse

Frais de clôture de ligne : 49 €

Les informations sur les tarifs des services supplémentaires pouvant être souscrits en option sont mises à disposition séparément dans la fiche tarifaire disponible sur www.zeop.re

DURÉE, RENOUVELLEMENT, RÉSILIATION

L'offre Essentiel est souscrite avec une période d'engagement de **12 mois**. Une fois la période d'engagement terminée, l'offre est reconduite tacitement de manière mensuelle.

En cas de résiliation pendant la période d'engagement et hors cas de force majeure décrits dans les Conditions Générales d'Abonnement (CGA), les mois restants dus sont immédiatement exigibles.

La résiliation doit être faite par courrier recommandé à Service Abonnés Zeop, 39 rue Pierre Brossolette 97420 Le Port et est effective sous 10 jours à compter de la réception de la demande par Zeop. L'abonné a dix jours à compter de la date de résiliation pour restituer en boutique Zeop (liste des boutiques sur www.zeop.re) les équipements mis à sa disposition, dans le cas contraire ils seront facturés selon le tarif en vigueur indiqué dans la fiche tarifaire disponible sur www.zeop.re.

CARACTÉRISTIQUES À L'ATTENTION DES UTILISATEURS FINAUX HANDICAPÉS

N/A

AUTRES INFORMATIONS UTILES

Espace abonné pour gérer votre abonnement, vos options, régler votre facture et demander une assistance : <https://mon.zeop.re>

Service client et service technique disponibles par téléphone au 0262012345 et par mail à info@zeop.re
