

*ZEOP MOBILE, Société par actions simplifiée, au capital de 10 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint Denis sous le numéro 791 270 911, 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 mobiles Grand Public

Les présentes CGA ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles ZEOP met à la disposition de l'Abonné, résidant à La Réunion, pour ses besoins propres et dans le cadre d'un usage strictement personnel et privé, le Service souscrit selon les conditions d'éligibilité technique et commerciale.

### Article 1 : Définitions

**Abonné** : Toute personne physique majeure, capable, résidant sur l'île de La Réunion, souscrivant au Service, pour ses besoins propres ou les besoins propres d'une personne physique de son entourage, et à l'exclusion de tout usage professionnel. L'Abonné atteste disposer du pouvoir et de la capacité nécessaire à la signature du Contrat et à l'exécution des obligations prévues au Contrat.

**Contrat** : Désigne les présentes CGA, 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 au Service.

**Carte SIM** : carte à microprocesseur mise à disposition de l'Abonné par ZEOP et à insérer dans le terminal mobile de l'Abonné pour bénéficier du Service. La Carte SIM est matériellement et juridiquement indépendante du terminal mobile qui l'accueille. Elle reste la propriété exclusive de ZEOP et demeure insaisissable, inaliénable et incessible. Ainsi l'Abonné ne peut ni la louer, ni la revendre, ni la dupliquer, ni la céder ni encore la détruire.

La Carte SIM est l'élément technique permettant d'identifier l'Abonné, quel que soit le terminal mobile compatible utilisé

La Carte SIM est strictement personnelle et permet exclusivement d'être utilisée par l'Abonné pour le Service. A chaque Carte SIM est associé un code confidentiel appelé Code PIN que l'abonné peut personnaliser.

La Carte SIM doit être activée par l'Abonné suivant les procédures établies et communiquées par Zeop. L'Abonné s'engage à restituer ou à détruire sa carte SIM, à la demande

expresse de Zeop, en cas d'utilisation frauduleuse ou non conforme avec les présentes CGA, ou de toute autre demande de Zeop. L'erreur de saisie à trois reprises consécutives du Code PIN pour accéder à la Carte SIM entraîne son blocage. L'Abonné doit alors saisir le Code PUK communiqué par Zeop au moment de la remise de la carte SIM. Le Code PUK est présent dans l'espace privé de l'Abonné qui lui est réservé.

Zeop ne peut être tenu responsable de quelque conséquence que ce soit issu de la perte ou du vol de la Carte SIM de l'Abonné. En cas de perte ou de vol, de toute détérioration, d'une utilisation détournée ou non autorisée de la Carte SIM, l'Abonné devra immédiatement en informer Zeop, qui procédera à la suspension du Service. Zeop remettra en main propre ou par envoi postal, une nouvelle Carte SIM au tarif indiqué dans la fiche tarifaire. Dans tous les cas, le Contrat reste en vigueur, et le prix du Service reste dû.

**Code PIN** : code permettant de sécuriser l'accès à une Carte SIM

**Code PUK** : code permettant de débloquent une Carte SIM ayant été bloquée

**DATA** : regroupe les communications électroniques digitales autres que les communications VOIX ou SMS.

**Débit descendant** (download) : flux de données que l'Abonné reçoit sur son terminal mobile ou autre appareil électronique. Il conditionne la rapidité à laquelle l'Abonné accède à Internet et téléchargement des fichiers.

**Débit montant** (upload) : flux de données que l'Abonné envoie depuis son terminal mobile vers Internet. Il conditionne la rapidité d'envoi d'e-mails, de partage de fichiers.

**Regroupement de lignes** : désigne le fait de souscrire à un Service en plus de la souscription à une ligne de téléphonie fixe chez ZEOP ou de rattacher a posteriori, sous le un même compte Abonné Zeop un Service et un abonnement à une ligne de téléphonie fixe chez ZEOP. L'Abonné peut avoir au

maximum un (1) contrat fixe et six (6) contrats mobiles par compte Abonné.

**LTE (4G)** : Long Term Evolution. 4ème génération des standards pour la téléphonie mobile. Elle permet le « très haut débit mobile ».

**LTE Advanced (4G+)** : évolution du standard LTE qui permet d'augmenter significativement les débits.

**MMS** (Multimedia message services) : service permettant à l'Abonné d'émettre et de recevoir des messages avec du texte, des images et du son, depuis et vers un autre terminal, mobile ou non, compatible avec ce service.

**Portabilité** : est un droit qui permet au titulaire d'un contrat de téléphonie mobile de conserver le numéro de téléphone qui lui été affecté en cas de souscription d'une offre de téléphonie mobile auprès d'un autre opérateur mobile.

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

**Relevé d'identité opérateur (RIO)** : code alphanumérique à douze (12) caractères, attribué par tout opérateur à chaque numéro de téléphone actif. Ce code RIO, que les Abonnés Zeop peuvent obtenir depuis leur terminal mobile, le Service Abonnés ou le serveur vocal mis à leur disposition, est indispensable à la réalisation de la portabilité de leur numéro de téléphone mobile.

**Service** : service de communications électroniques mobiles, ainsi que les services associés ou optionnels tels que détaillés dans le Contrat ou dans d'éventuelles conditions particulières, fournit par ZEOP à l'Abonné.

**Service Abonnés** : le service destiné à la clientèle des Abonnés Zeop accessible sur le site <https://mon.zeop.re>

**Site Zeop** : concerne le site internet Zeop à l'adresse [www.zeop.re](http://www.zeop.re) permettant à l'Abonné de s'informer, de souscrire à un Service et de suivre son Contrat

**SMS (Short Message Service)** : service permettant à l'Abonné d'émettre et de recevoir des messages écrits composés au maximum de 160 caractères, espace compris, depuis et vers un autre terminal, mobile ou non, compatible avec ce service.

## Article 2 : Description du Service

Le Service permet à l'Abonné, avec un terminal mobile compatible et à l'aide d'une Carte SIM ZEOP, d'émettre et de recevoir des communications (appels, SMS, MMS)

nationales, et internationales le cas échéant, ainsi que la possibilité d'accéder à internet mobile et à des services accessoires ou optionnels dans les zones de couverture du réseau de ZEOP ou dans celles des réseaux des opérateurs partenaires de ZEOP.

Le réseau de Zeop, comme celui de ses opérateurs partenaires, est mutualisé entre tous les abonnés. Le débit est partagé entre tous les abonnés et varie en fonction du nombre d'abonnés connectés en simultanés, du lieu d'utilisation du Service, du modèle de terminal mobile utilisé, de l'usage simultané de plusieurs services et de tout obstacle physique existant entre le terminal mobile de l'abonné et le réseau mobile, ou tout obstacle électromagnétique nuisant à la bonne réception du réseau mobile.

Le Service proposé est personnel et exclue la possibilité de toute location ou revente du Service au profit d'un tiers. Les droits dont Zeop est titulaire limitent la diffusion du Service à destination de ses seuls Abonnés, pour un usage exclusivement privé et non commercial.

### Messagerie vocale

La messagerie vocale est un service proposé à l'Abonné qui lui permet de recevoir et de consulter les messages vocaux adressés par ses correspondants, en cas d'indisponibilité ou de non-réponse.

Le service de la messagerie vocale permet de

- Conserver les messages non lus pendant un délai de 10 jours.
- Conserver les messages lus pendant un délai de 6 jours
- Archiver les messages lus pendant 30 jours
- Appeler le correspondant depuis la messagerie, si le numéro ayant déposé le message est connu, n'est ni surtaxé ni situé en dehors de La Réunion.
- Sécuriser l'accès à la boîte vocale par un code secret. L'Abonné reconnaît qu'il est de son entière responsabilité de sécuriser sa messagerie vocale par un code secret sécurité, et que toute négligence de sa part ne pourra être reprochée à Zeop

Il appartient à l'Abonné de gérer et de veiller à la non saturation de sa messagerie vocale.

La détérioration ou la perte, partielle ou totale, d'un ou de tous les messages ne saurait entraîner une quelconque responsabilité de la part de Zeop, et ne saurait entraîner un quelconque dédommagement.

## SMS/MMS

L'émission des SMS et des MMS nécessite que l'Abonné dispose d'un terminal mobile compatible avec ces services, qu'il dispose d'une couverture réseau de Zeop ou de ses opérateurs partenaires active, et que son Contrat ne soit ni suspendu ni résilié.

L'Abonné est seul responsable de la capacité de mémoire disponible sur son terminal mobile.

Le service d'assistance de Zeop pourra apporter une aide pour paramétrer le terminal de l'Abonné s'il est référencé par Zeop.

Zeop ne peut en aucun cas être tenu responsable de la perte, de la détérioration, partielle ou totale des SMS ou MMS, émis ou reçus, de quelque façon que ce soit. En ce cas, l'Abonné ne pourra pas demander une réparation de quelques préjudices que ce soit

## Communications illimitées

Les communications illimitées, voix, SMS et MMS, ne sont autorisées qu'entre personnes physiques, dans la limite de 150 destinataires différents par mois de facturation.

Les numéros surtaxés ou à tarification spéciale sont exclus des communications illimitées. Leur tarification est indiquée dans la fiche tarifaire.

Les appels ont une durée maximale de trois (3) heures par appel. Une fois dépassée cette durée, Zeop met fin automatiquement à l'appel.

L'internet mobile est illimité à La Réunion.

## Depuis l'étranger

- *Depuis l'Europe, la Métropole et les DOM*

Depuis la Métropole, l'Europe et les DOM, les appels, SMS et MMS sont illimités entre des personnes physiques dans les limites d'une utilisation raisonnable, c'est-à-dire non abusive.

En Métropole, en Europe et dans les DOM, l'usage de l'internet est limité soumis à une utilisation non abusive conformément aux dispositions des règlements l'Union Européenne. A ce titre, se reporter à la fiche d'informations standardisée ou à la fiche tarifaire.

Une utilisation abusive est constituée dès lors que :

- La consommation de l'Abonné à La Réunion est moins élevée que celle de l'une des destinations susvisées ;

- Ou le nombre de jours sans connexion à La Réunion est supérieur au nombre de jours où l'Abonné se connecte depuis l'une des destinations susvisées.

Zeop observera pendant une période de quatre (4) mois si ces éléments précités sont fondés. Dans le cas d'une utilisation considérée comme abusive sur la base de ces éléments, l'Abonné en sera informé et bénéficiera alors d'une période de quinze (15) jours calendaires pour modifier son usage. A défaut, Zeop facturera une surcharge conformément à la fiche tarifaire.

- *En dehors de la Métropole, de l'Europe et des DOM*

Pour l'usage du Service à l'étranger en dehors de l'Europe, de la Métropole des DOM, le détail du coût des appels, SMS, MMS et internet mobile figure dans la fiche tarifaire.

## Article 3 : Souscription au Service

Le Service peut être souscrit sur le site Internet [www.zeop.re](http://www.zeop.re), dans l'une des boutiques Zeop, auprès de l'un des revendeurs agréés Zeop dont la liste est disponible sur [www.zeop.re](http://www.zeop.re), par téléphone auprès d'un conseiller ou auprès d'un commercial itinérant agréé ou représentant Zeop.

Pour souscrire au Service, l'Abonné doit résider à La Réunion ou pouvoir justifier d'un lien stable avec La Réunion (contrat de travail, inscription dans un établissement d'enseignement à temps complet) et être titulaire d'une adresse e-mail valide. L'Abonné recevra la confirmation de sa souscription par courrier électronique pour toutes les ventes en dehors des boutiques Zeop.

L'Abonné doit se conformer à la demande de communication d'informations par Zeop pour souscrire au Service. Toute information fautive, volontairement ou involontairement, inscrite au Contrat rend celui-ci caduc dans sa totalité, et entraîne la résiliation technique de la ligne, sans condition ni possibilité de dédommagement.

## Article 4 : Rétractation

En cas de souscription à distance au Service, l'Abonné dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours à compter du lendemain du jour de la souscription ou du jour de la réception de la carte SIM au domicile de l'Abonné. Lorsque le délai expire un samedi, dimanche, un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer son droit de rétractation, l'Abonné doit, dans le délai précité, faire parvenir à Zeop, son souhait de se rétracter sans aucune ambiguïté, en utilisant par exemple le formulaire disponible sur le site [www.zeop.re](http://www.zeop.re) et en l'envoyant à l'adresse suivante :

Service Abonnés, Zeop, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 Le Port.

Si l'Abonné exerce son droit de rétractation alors que l'exécution du Service a commencé à sa demande express et avant la fin de son droit de rétractation, Zeop facturera alors à l'Abonné un montant correspondant au Service fourni jusqu'au moment où l'Abonné a communiqué son souhait de se rétracter.

En cas de commande d'équipements, notamment la Carte SIM, ceux-ci doivent être retournés à l'adresse précitée, aux frais de l'Abonné, dans un délai maximum de quatorze (14) jours suivant la date de rétractation.

## Article 5 : Portabilité

En souscrivant au Service, l'Abonné peut demander à bénéficier d'une portabilité entrante et ainsi conserver le numéro de téléphone mobile qu'il lui a été affecté chez son précédent opérateur. La portabilité ne vaut pas cession du contrat de l'abonné entre les opérateurs. L'abonné reste tenu des engagements qui le lie à son ancien opérateur, notamment le paiement de toutes ses factures et des éventuels frais de résiliation. La responsabilité de Zeop ne saurait être mise en cause dans le cas d'une interruption de service ou tout de retard du portage du numéro, du fait d'une faute ou défaillance commise par l'Abonné ou l'opérateur tiers. La portabilité n'entraîne pas le transfert des services qui étaient portés au contrat de l'Abonné chez l'opérateur tiers. Pour bénéficier de la portabilité de son numéro, l'abonné doit faire connaître expressément son intention de portabilité à Zeop au moment de la souscription du Service, en fournissant à Zeop, son numéro de ligne mobile (actif au moment de la demande) et son RIO. Ce faisant, l'Abonné donne mandat à ZEOP. La demande de portabilité vaut demande de résiliation du contrat auprès de son précédent opérateur en ce qui concerne le contrat du numéro porté. En cas de validité technique, la résiliation du contrat porté depuis l'opérateur cédant, prend effet le jour du portage. 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.

## Article 6 : Entrée en vigueur et durée du Contrat

Le Contrat entre en vigueur à la date de la souscription du Service et prend effet à la date de mise en service du Service dans un délai maximum de deux (2) jours ouvrés de la date de souscription.

En cas de dépassement de ce délai pour une faute imputable à Zeop, l'Abonné pourra demander une indemnisation correspondant au *prorata temporis* du Service non disponible et facturé.

Si le délai de non mise en service est supérieur à sept jours ouvrés à partir de la date de souscription du Service, l'Abonné peut en faire état auprès de son service client, par email ou par courrier. A partir de ce délai, Zeop a un mois pour résoudre les incidents empêchant l'Abonné de jouir du Service. Si pendant ce délai l'Abonné souhaite résilier le contrat, Zeop remboursera alors la totalité des frais d'achat de la carte SIM engagés par l'Abonné pour procéder à l'acquisition de son abonnement.

Le Contrat est conclu pour à une durée indéterminée.

L'Abonné peut résilier à tout moment son Contrat par un courrier en recommandé avec accusé réception envoyé à Service Abonnés Zeop, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 Le Port.

La résiliation est effective dix (10) jours après la date de réception du courrier de résiliation.

## Article 7 : Conditions financières

### Tarifs

Les tarifs du Service ainsi que de tout service ou frais figurent dans la fiche tarifaire, laquelle est disponible sur le site Internet [www.zeop.re](http://www.zeop.re).

### Facturation et paiement

Le Service souscrit par l'Abonné est facturé par ZEOP à partir de la date de sa mise à disposition, c'est-à-dire la date de fonctionnement effectif du Service. Toutes les communications (voix, Data, SMS et MMS) en dehors du forfait, sont facturées au tarif correspondant aux informations figurant dans la fiche tarifaire.

### L'Abonné s'engage à régler mensuellement les sommes dues à Zeop.

La facture est émise par Zeop mensuellement et correspond aux sommes dues par l'Abonné au titre du Contrat. Les frais du premier mois sont calculés au prorata du nombre de jours. La facturation est réalisée d'avance pour le Service et les services optionnels, et à terme échu pour les

communications hors forfaits. Les factures sont à disposition de l'Abonné sur son espace client en permanence, au format électronique, téléchargeables par l'Abonné. Sur simple demande, Zeop peut adresser à l'abonné ses factures au format papier.

Zeop permet à l'abonné de régler ses factures par prélèvement SEPA, par prélèvement sur sa carte bancaire, où par chèque. Selon les modalités de paiement choisies, la facture est adressée soit à l'Abonné soit à l'Abonné et au Tiers-Payeur.

Tous les services et options sont exigibles à la date indiquée sur la facture. Tout retard de paiement, de la part de l'Abonné entraîne l'application d'intérêt de retard, conformément à la fiche tarifaire, ainsi que la suspension, la coupure partielle ou totale des services de l'Abonné.

Les paiements en espèces seront exécutés uniquement dans une boutique Zeop dont la liste est disponible sur le site [www.zeop.re](http://www.zeop.re)

#### **Remise tarifaire sur l'abonnement mobile**

Dans le cas où l'Abonné est titulaire d'un contrat fixe Zeop, il peut demander le regroupement de ses contrats sous son compte Abonné en communiquant son numéro d'Abonné au moment de la souscription de son abonnement ou postérieurement à sa souscription via son espace client.

Le contrat fixe Zeop doit être actif et ne présenter aucune anomalie de paiement en cours. Tout retard de paiement sur son contrat fixe Zeop entraîne l'incapacité à rattacher son ou ses abonnements mobiles, et ainsi son incapacité à profiter d'une remise forfaitaire sur son ou ses abonnements mobiles.

Lorsque l'Abonné peut légitimement bénéficier d'une remise sur le tarif de son abonnement mobile, celle-ci est alors valable durant toute la durée de vie conjointe du contrat fixe Zeop et du contrat mobile Zeop.

L'Abonné peut demander jusqu'à six (6) remises sur abonnement mobile par contrat fixe.

#### **Avances sur consommation, dépassement des seuils**

En cas de dépassement des seuils définis dans la fiche tarifaire, Zeop peut demander à son Abonné le règlement des consommations déjà effectuées, avant l'échéance de la prochaine facture. Le non règlement des consommations au-delà du forfait peut entraîner la suspension partielle ou totale du Service par Zeop.

Zeop peut aussi demander par email, sms ou appels de son Service Abonnés à son Abonné, le règlement d'une avance sur ses consommations hors forfait au cas où :

- le montant des communications passées entre deux factures est supérieur à moyenne des communications des six (6) dernières factures ; le montant des communications est supérieur à cinquante euros (50 €) pendant la période de la facture en cours pour tout Abonné avec une ancienneté de Contrat de moins de six (6) mois

En cas de refus par l'Abonné de procéder au règlement intermédiaire des avances de sur consommations hors forfait demandées par Zeop, Zeop pourra alors procéder à la coupure partielle ou totale des services, où limiter le service à la seule réception des communications voix entrantes.

Le Règlement des avances des surconsommations hors forfait par l'Abonné vient en déduction des sommes dues au titre de la facturation en cours.

#### **Tiers Payeur**

Le Tiers Payeur est la personne majeure physique ou morale, capable juridiquement, qui s'engage à payer les factures correspondant au Service en lieu et place de l'Abonné. A cette fin, l'Abonné fournit à ZEOP une attestation du Tiers Payeur confirmant son engagement de paiement au profit de ZEOP. L'Abonné est libéré de ses dettes à partir du moment où le règlement a été effectué par le Tiers payeur

Quand l'Abonné souhaite inclure un Tiers Payeur en vue du règlement de ses factures, l'Abonné s'engage à informer exactement le Tiers Payeur sur ses obligations et sur la fiche tarifaire, par ailleurs disponible sur le site internet de Zeop.

L'Abonné doit informer le Tiers Payeur que celui-ci peut mettre fin à son engagement de règlement par courrier envoyé en Accusé Réception envoyé directement auprès du Service client de Zeop.

Dans tous les cas, toute défaillance de règlement du Tiers Payeur engage la responsabilité de l'Abonné, qui n'est pas exonéré de son obligation de paiement.

#### **Article 8 : Engagements de l'Abonné**

##### **Identification**

L'Abonné s'engage à communiquer lors de la souscription au Service et à mettre à jour durant toute la durée du Contrat, les informations relatives à son identification (nom, prénom, adresse postale, adresse de messagerie). L'Abonné ayant choisi le paiement du Service par prélèvement automatique

sur son compte bancaire doit fournir des coordonnées bancaires valides, ou encore un numéro de carte bancaire avec une validité d'au moins trois (3) mois lorsqu'il a opté pour ce mode de paiement.

L'Abonné doit rappeler son nom, prénom et numéro mobile pour toute correspondance avec le Service Abonnés.

## Utilisation du Service

L'Abonné s'engage à respecter les usages décrits dans les CGA, la fiche tarifaire, le formulaire de souscription et les éventuelles conditions spécifiques de services.

L'Abonné reconnaît être parfaitement informé des caractéristiques d'Internet, de ses limites d'usage et de ses performances.

L'Abonné reconnaît que le terminal mobile ou tout autre appareil de télécommunication qu'il utilise avec sa Carte SIM donne lieu à des mises à jour imposées et non commandées par Zeop. Ainsi, les consommations Data issues de ces mises à jour et téléchargement automatiques font parties des consommations hors forfait pouvant être facturées, sans possibilité de les contester auprès de Zeop.

L'Abonné garde toute responsabilité pour désactiver ses téléchargements et mises à jour automatiques, avant ses déplacements en dehors des zones comprises dans la consommation illimitée de la data. Il se référera à la seule notice de son terminal mobile ou de son matériel de télécommunication.

En aucun cas Zeop ne peut être tenu comme responsable des consommations Data hors forfait issues des mises à jour automatiques du terminal mobile ou de l'appareil de télécommunication de l'Abonné.

L'usage du Service et de la Carte SIM sont strictement interdits pour les cas suivants :

- insérer la Carte SIM dans tout équipement non dédié aux communications interpersonnelles ;
- pour tout usage frauduleux ou illicite ;
- pour toute commercialisation, partielle ou totale ;
- insérer la Carte SIM dans tout matériel permettant la composition automatique et / ou en continu de numéro ; comme passerelle de réacheminement de télécommunications ou de mise en relation dans un boîtier 2G, 3G, ou 4G ;
- tout envoi de télécommunications non autorisé, de type Spamming ;

- à des fins de pratiquer le PEER to PEER, pour quelque raison que ce soit ;
- sur les forums de discussion Newsgroup, Usenet et autre protocole NNTP ;
- pour diffuser des virus ou tout fichier informatique ayant pour objectif de limiter, pénaliser ou détruire un réseau, que ce soit celui de Zeop ou celui d'un tiers, ou pour assurer la propagation de tout fichier corrompu et illégal ;
- pour tout Junk mail, spam et autre publicité non autorisée ;
- pour tout message à caractère menaçant, violent, choquant, diffamatoire, ou en contradiction avec les lois en vigueur.

L'Abonné reconnaît que tout usage contraire aux dispositions des CGA, de la fiche tarifaire, du formulaire de souscription ou d'éventuelles conditions spécifiques à des services peut entraîner la suspension immédiate du Service et en cas de persistance de cet usage contraire, la résiliation du Contrat, sans pouvoir demander la moindre indemnité.

## Article 9 : Engagements de Zeop

### Qualité de service

Zeop prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service.

Toutefois, le réseau 4G/4G+ de ZEOP étant actuellement en cours de déploiement, l'Abonné reconnaît que les conditions d'accès et d'usage du Service peuvent ne pas être optimales à tout moment. Des opérations de déploiement, de mise à niveau, de réparation ou de maintenance susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent entraîner une interruption temporaire. Zeop s'engage à rétablir le Service, en cas d'interruption, au plus tard dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de sa survenance. Sauf faute de la part de l'Abonné, une interruption du Service ouvrira droit à une indemnisation calculée sur le montant de l'abonnement mensuel au prorata temporis du défaut d'accès au Service sous réserve que l'Abonné justifie par tous les moyens qu'il se trouvait dans la zone de l'incident à sa date de survenance.

Zeop met en œuvre des mesures de gestion de trafic pour optimiser l'accès de tous ses Abonnés à son réseau et il est de même des opérateurs mobiles partenaires de ZEOP pour leur réseau mobile. Dans ce cadre, Zeop est susceptible d'appliquer ces mesures sur son réseau en cas de congestion de certains éléments du réseau de Zeop tels qu'une cellule (antenne), sur les éléments concernés. Durant la période de congestion, elles peuvent par exemple augmenter

temporairement la durée de téléchargement d'une page web, d'un mail ou d'une pièce jointe à un mail, ou impacter la navigation Internet ou la qualité d'une vidéo.

### Informations relatives aux débits mobiles

Le débit maximum estimé, montant comme descendant, sur le réseau de ZEOP et sur ceux de ses partenaires varie notamment en fonction :

- des capacités et de l'état de ces réseaux
- du nombre d'utilisateurs raccordés simultanément à l'antenne réseau,
- des spécificités techniques du terminal mobile de l'Abonné,
- de la situation géographique de l'Abonné lors de la connexion au réseau mobile,
- de la situation statique ou mobile,
- des obstacles existants entre le réseau mobile et le terminal mobile (immeubles hauts, épaisseur des murs, relief, etc.),
- des éventuelles conditions particulières de son offre commerciale,
- de l'usage cumulé de plusieurs services ou applications simultanément sur le terminal mobile,
- de la capacité du site internet utilisé.

Ce débit est indiqué dans les Fiches d'Informations Standardisées (FIS) de chaque offre.

### Limitations de responsabilité

Zeop ne peut en aucun cas être tenu responsable

- des dommages indirects issus de la propagation des ondes électromagnétiques.
- D'éventuels préjudices issus d'une perte d'exploitation, commerciale ou autre, suite à une défaillance du réseau Zeop.
- En cas de violation du secret des correspondances intervenues à l'occasion de l'utilisation du réseau internet, lequel n'est pas un réseau sécurisé. A ce titre, il appartient à l'Abonné de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de son terminal mobile. L'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature que l'Abonné pourra échanger sur le réseau internet ne peuvent être garanties.
- En cas de perturbations ou d'interruptions du Service engendrées par la survenance d'un cas de force

majeure au sens de l'article 1218 du code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation.

- De l'usage de services de tiers accessibles via le Service dans la mesure où ZEOP n'est pas éditeur de ces services
- En cas de perturbations ou d'interruptions du Service survenant à l'occasion d'un appel passé en mode international lorsque celles-ci sont causées par la survenance d'un incident technique sur le réseau d'un opérateur étranger
- De la qualité et du coût des services spécifiques accessibles par des numéros spéciaux autres que ceux qui pourraient être proposés directement par ZEOP

### Article 10 : Suspension, Résiliation & Cession de Contrat

#### Suspension

Zeop peut suspendre partiellement ou totalement le Service en cas :

- De non règlement partiel ou total et du non-respect de la date limite de paiement, figurant sur la facture éditée par Zeop ;
- De manquement de l'Abonné à ses engagements prévus au Contrat après notification préalable par tout moyen. Les suspensions à l'initiative de Zeop, totale ou partielle du Service, ne peuvent en aucun cas donner lieu à une quelconque indemnité.

En outre, le Service est partiellement suspendu en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil et de la jurisprudence de la Cour de cassation.

#### Résiliation

##### i) Du fait de l'abonné

L'Abonné peut mettre fin à tout moment au Contrat, en envoyant un courrier en recommandé avec Accusé réception envoyé à Service Abonnés, Zeop, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 Le Port.

La résiliation est effective dix (10) jours à partir de la réception du courrier de résiliation par le Service Abonnés Zeop. Pendant la période de résiliation, l'Abonné est redevable de la totalité des coûts du Service.

##### ii) Du fait de Zeop

Zeop peut résilier de plein droit le Contrat à partir du moment où une cause de suspension n'aura pas disparue dans un délai de sept (7) jours à compter de date de la suspension.

iii) De plein droit en cas de force majeure

Lorsqu'après un délai d'un (1) mois à compter de la manifestation de l'évènement qualifié de force majeure, l'exécution du Service apparaît comme définitivement compromise, la résiliation du Contrat intervient de plein droit sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement de part et d'autre.

### Cession du Contrat

Sans l'accord écrit et préalable de Zeop, l'Abonné n'est pas autorisé à céder son Contrat à un tiers, pour quelque motif que ce soit.

### Article 11 : Suivi de consommation

Zeop met à disposition de l'Abonné la possibilité de suivre sa consommation en dehors du forfait en temps réel en consultant la page internet dédiée au suivi sécurisé de chaque Abonné [www.mon.zeop.re](http://www.mon.zeop.re).

### Article 12 : Réclamation et règlement des litiges

Le Contrat est régi par la loi française.

Toute réclamation de l'Abonné relative à l'interprétation ou 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 réclamation 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.

Tout différend persistant relatif à l'interprétation ou l'exécution du Contrat, sera soumis à l'appréciation des juridictions territorialement compétentes.

### Article 13 : Données Personnelles

Les données concernant l'Abonné, demandées lors la souscription du Service, sont obligatoires ; à défaut, la souscription du Service ne peut se faire. Ces données sont traitées par 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 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 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 et, pour les actions de prospection commerciale, son consentement préalable.

Peuvent également être destinataires des données de l'Abonné : le personnel habilité de ZEOP, des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) ainsi que le personnel habilité des prestataires auxquels ZEOP est susceptible de faire appel pour l'exécution du Contrat. Dans ce cas, un contrat est signé avec un prestataire qui 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 ZEOP et du prestataire, conformément à l'article 28 du règlement dit RGPD. Si les données de l'Abonné venaient à être transférées hors UE, par le biais des sous-traitants de Zeop, nous



apporterions une attention toute particulière à ce que ces derniers traitent les données dans le plus strict respect de la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.

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](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur vos droits).

Concernant l'utilisation des données de l'Abonné par 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), par voie électronique : [dpo@zeop.net](mailto:dpo@zeop.net) ou par courrier postal à 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 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 ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) ou par voie postale à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

## Article 14 : Annuaire

L'Abonné peut faire inscrire son nom et numéro de téléphone mobile dans les listes d'annuaires pour les services d'annuaires et les services de renseignements téléphoniques. L'Abonné exprime clairement à Zeop son souhait d'apparaître sur les listes d'annuaire au moment de la souscription du Service, ou à tout moment en contactant le Service Abonnés.



## FORMULAIRE DE RETRACTATION

*Veillez compléter et remplir le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du présent contrat.*

Conformément au Code de la consommation Art. L.221-18, vous disposez d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de signature du contrat ou du jour de la réception des équipements si ceux-ci sont livrés, pour signifier votre souhait et droit de rétractation du conclu avec ZEOP suite à un démarchage téléphonique, à une vente hors établissement ou à une vente à distance.

Complétez et signez ce formulaire. Adressez-le par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR) à l'adresse suivante :  
**ZEOP, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 LE PORT.**

### En cas d'installation du matériel AVANT L'EXPIRATION des 14 JOURS de RETRACTATION :

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, Art L.221-25, ZEOP pourra vous facturer les éventuels usages (prorata d'abonnement services et communications non incluses, consommations VOD et autres consommations non incluses dans votre forfaits) effectués pendant votre délai de rétractation.

**Je soussigné(e)** *(Prénom et Nom)*

.....

Déclare annuler la commande ci-après :

**Offre souscrite :**

.....

**Nom du client :**

.....

**Date de la signature du contrat :**

.....

**Adresse complète du client :**

.....

.....

.....

**Date :**

**Signature du client obligatoire :**

---

Tous les champs sont obligatoires. Sans ces informations, votre demande ne pourra être traitée.

Vos données sont traitées par la société ZEOP, responsable de traitement aux fins de gérer les demandes reçues.

Vous disposez d'un droit d'accéder aux données vous concernant ou de demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit de rectification, d'opposition ainsi que d'un droit à la portabilité de vos données et un droit à la limitation du traitement de vos données. Pour exercer l'un de ces droits, vous pouvez adresser votre demande par mail (dpo@zeop.net) ou par courrier (Société ZEOP – A l'attention du DPO – 39, rue Pierre Brossolette, 97420 Le Port).

Pour plus d'informations sur vos droits et comment les exercer, veuillez consulter notre politique de confidentialité sur notre site internet (www.zeop.re).