OFFRE LE MOBILE ZEOP

La présente FIS accompagnée des Conditions Générales d'Abonnement (CGA), et de la fiche tarifaire forment le Contrat.
Offre réservée exclusivement à toute personne physique résidant à la Réunion ou pouvant justifier d'un lien stable avec La Réunion et agissant au sens du Code de la Consommation.

Les prix sont exprimés toutes taxes comprises (TTC).

PRIX MENSUEL DE L'OFFRE

Prix mensuel du forfait	19,99€
Prix mensuel du forfait réservé aux abonnés Zeop Fixe	12,99€ Réduction de 7€ réservée aux abonnés titulaires d'un contrat fixe Zeop, dans la limite de 6 (six) abonnements mobiles par foyer (même nom et même adresse) En cas de résiliation pour quelque motif que ce soit du contrat fixe Zeop, les abonnements mobiles Zeop rattachés au foyer perdent le bénéfice de la réduction et le prix redevient de 19€99 par mois.

DESCRIPTION DES SERVICES DE L'OFFRE

Depuis la Réunion

Appels(1) vers les fixes et mobiles de La Réunion, de la Métropole et des DOM(3)	Illimités 24h/24
SMS(2) vers les mobiles de La Réunion, de la Métropole et des DOM(3)	Illimités 24h/24
MMS(2) vers les mobiles de La Réunion, de la Métropole et des DOM(3)	Illimités 24h/24
Internet Mobile 3G, 4G, ou 4G+ à La Réunion(4)	Illimités 24h/24

(1) Appels illimités depuis La Réunion décomptés à la seconde dès la première seconde, dans la limite de 150 destinataires par mois de facturation, hors n° courts, spéciaux et surtaxés. Durée par appel limitée à 3 heures, puis appel coupé au bout des 3 heures.

(2) SMS/MMS illimités depuis La Réunion dans la limite de 150 destinataires par mois de facturation, à usage privé entre deux personnes physiques.

(3) DOM : Martinique, Guadeloupe, Guyane Française, Mayotte, St-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et Saint-Barthélemy *(partie française)*

(4) L'usage de l'internet dans le forfait est illimité à La Réunion

Depuis la Métropole, DOM et L'Europe [3]

Appels[1] vers les fixes et mobiles La Réunion, Métropole , DOM[4] et Europe[5]	Illimités 24h/24
SMS[2] vers les mobiles Réunion, Métropole, et DOM [4] et Europe[5]	Illimités 24h/24
MMS[2] vers les mobiles Réunion, Métropole, DOM [4] et Europe[5]	Illimités 24h/24
Internet mobile[6]	20 Go au-delà débit réduit

(1) Appels illimités décomptés dés à la seconde dès la première seconde, dans la limite de 150 destinataires par mois de facturation, hors n° courts, spéciaux et surtaxés. Durée par appel limitée à 3 heures, puis appel coupé au bout des 3 heures.

(2) SMS/MMS illimités vers La Réunion, la Métropole, les DOM et l'Europe dans la limite de 150 destinataires par mois de facturation, à usage privé entre deux personnes physiques.

(3) Dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs partenaires de roaming et avec un mobile compatible. Liste disponible sur www.zeop.re

(4) DOM : Martinique, Guadeloupe, Guyane Française, Mayotte, St-Martin, Saint-Pierre-et-Miquelon et Saint-Barthélemy *(partie française)*

(5) Europe : les états membres de l'UE (Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède) et les états membres de l'EEE (Islande, Liechtenstein, Norvège).

(6) Le quota de 20 Go est valable du 16 au 15 de chaque mois. Il est remis à zéro tous les 16 du mois à 0h00 (minuit)

Vers et Depuis l'étranger (hors La Réunion, Métropole, Europe et DOM) : voir Fiche Tarifaire

LES CONDITIONS

Durée d'engagement	Sans engagement
Options payantes	Voir fiche tarifaire
Services mobiles inclus	Messagerie vocale, présentation du numéro, double appel, suivi de consommation en roaming, renvoi d'appel conditionnel (exemple : occupation, abonné absent, mobile éteint)
Cartes SIM	• Coût d'accès à la carte SIM : 10€ • Renouvellement de la carte SIM sous conditions : 10€ en cas de renouvellement pour motif de perte, casse, vol. • Le renouvellement de la carte SIM dans le cadre d'un service après-vente est offert sous réserve de l'autorisation de renouvellement décidé par le service Abonné de Zeop et que celui-ci soit fait en boutique. 5€ de frais postaux seront demandé si le client demande l'envoi de la Carte Sim à domicile par voie postale.

Caractéristiques de l'internet mobile	Internet mobile à La Réunion : sous réserve de disposer d'un mobile compatible dans la limite des zones couvertes par le réseau mobile de ZEOP MOBILE ou par le réseau des partenaires En 4G + : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 500 Mbit/s (100 Mbit/s en émission). En 4G : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 70 Mbit/s (20 Mbit/s en émission). En 3G : Débit maximum théorique en réception pouvant atteindre jusqu'à 21 Mbit/s (5,8 Mbit/s en émission).
Réseau / Technologies	L'offre mobile de Zeop est disponible à la Réunion sous couverture du réseau Zeop en 4G et 4G+ dans les bandes de fréquence 1800Mhz, 2100Mhz et 2600Mhz ou sur l'ensemble des couvertures réseaux des partenaires GSM/GPRS/EDGE/3G/3G+/H+/4G/4G+ dans les bandes de fréquence 900Mhz, 1800Mhz, 2100Mhz et 2600Mhz et pour un usage depuis un mobile compatible. Voir le détail de la couverture sur www.zeop.re En métropole, en Europe, dans les DOM et à l'étranger, services accessibles en 3G/4G dans la limite des zones couvertes par le réseau des opérateurs ayant conclue un accord de roaming et sous réserve de disposer d'un mobile compatible.
Service à l'abonné	**Service Client / Assistance commerciale :** • Assistance à l'abonné par téléphone au 02 62 01 23 45 depuis un fixe ou un mobile, du lundi au dimanche de 8h00 à 20h00, inclus dans les appels illimités depuis un abonnement mobile Zeop au coût d'un appel vers un fixe Réunion ou au 23 45 depuis un abonnement mobile Zeop, et inclus dans les appels illimités. • Assistance abonné disponible sur l'interface abonné individualisée et sécurisée https://mon.zeop.re • Par mail à l'adresse info@zeop.re • Par courrier postal à l'adresse Service Client ZEOP, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 LE PORT **Service Consommateur** *(en cas de réponse insatisfaisante du Service client)* **:** • Par courrier postal à l'adresse Service Consommateur ZEOP, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 LE PORT Information sur le médiateur : en cas de réclamations répétées auprès de Zeop qui n'aboutiraient pas, le Médiateur des Communications Électroniques peut être saisi en ligne sur https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur
Conditions de résiliation	L'abonné peut mettre fin à tout moment à son abonnement mobile par lettre recommandée avec accusé de réception envoyé à Service Abonnés, ZEOP, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 Le Port. La résiliation est effective dix (10) jours à compter de la réception du courrier de résiliation par le Service Abonnés Zeop.