

Conditions particulières des offres

Offres réservées aux particuliers.

Sous réserve d'être dans une zone géographique raccordable et de faisabilité technique du domicile. La location du décodeur est nécessaire pour la TV numérique. Les offres peuvent être souscrites dans leur ensemble sans engagement ou avec engagement de 12 mois aux conditions tarifaires décrites précédemment.

INTERNET

Débit

Débits IP obtenus dans les conditions optimales de réception et d'émission.

Les Options Internet

Les options sont accessibles à partir de tous nos forfaits Internet. Elles peuvent être souscrites à tout moment et seront facturées au prorata. Leur mise en service est effective sous 48H maximum. La durée minimale de souscription est le mois en cours + 1 mois.

Double tes Gigas

Permet de doubler le volume de téléchargement initial et de disposer de 4 Go pour la « Vitesse intermédiaire 2 méga », 12 Go pour la « Grande Vitesse 6 méga », 20 Go pour la « Très Grande Vitesse 10 méga » et 60 Go pour la « Méga Grande Vitesse 30 méga ».

Double ta Vitesse d'Envoi

Permet de doubler la vitesse d'envoi (upload) initiale.

Nuit Blanche

Téléchargement illimité et gratuit entre 0H et 6H.

IP fixe

Permet d'avoir une adresse IP permanente.

Double ton Espace de stockage

Permet de doubler son espace de stockage web initial et de disposer de 100 Mo.

Boîte mail supplémentaire

Permet de disposer d'une boîte personnelle supplémentaire incluant 5 autres adresses mail.

Modem

La location d'un modem est incluse dans tous nos forfaits. La mise à disposition d'un routeur WIFI permettant une connexion sans fil est proposée en option aux conditions tarifaires en page 6. Le dépôt de garantie est dû uniquement dans le cas d'une souscription sans engagement (voir tarif page 13)

La Migration de forfait

Pour un maximum de souplesse, vous pouvez migrer à tout moment, dans la limite d'une fois par mois et sans frais supplémentaire vers tout autre forfait de notre offre Internet.

Le changement s'opèrera sous 48H maximum après votre appel au service à la clientèle.

TELEVISION NUMERIQUE

Les Options TV

Les options sont accessibles à partir de tous nos forfaits TV. Elles peuvent être souscrites à tout moment et seront facturées au prorata. Leur mise en service est effective sous 48H maximum. La durée minimale de souscription est le mois en cours + 1 mois.

Décodeur

La souscription à un forfait TV nécessite la location d'un décodeur numérique (voir tarif en page 9). Le dépôt de garantie est dû uniquement dans le cas d'une souscription sans engagement (voir tarif page 13).

L'Option Multi-TV

Pour satisfaire toute la famille, vous pouvez recevoir votre bouquet de chaînes dans son intégralité sur d'autres postes de TV pour 0€ de plus par mois. Tarif hors coût de chaque décodeur supplémentaire, dans la limite de 4 décodeurs au total par foyer et hors frais d'installation d'une prise par poste de TV supplémentaire (voir tarif page 13).

La Migration de forfait

Pour un maximum de souplesse, vous pouvez migrer à tout moment, dans la limite d'une fois par mois et sans frais supplémentaire vers tout autre forfait de notre offre TV. Le changement s'opèrera sous 48H maximum après votre appel au service clientèle.

TELEPHONIE FIXE

Les Options

Les options ne sont accessibles qu'à partir de la souscription de l'abonnement téléphonique ZEFIX. Elles peuvent être souscrites à tout moment et seront facturées au prorata. Leur mise en service est effective sous 48H maximum. La durée minimale de souscription est le mois en cours + 1 mois.

Appels exclus des offres illimitées

Appels vers les mobiles, les n° courts, les n° spéciaux, les n° internet, vers les serveurs vocaux et via les satellites.

Détails des tarifs en pages 14 à 17
DUREE MAXIMUM POUR CHAQUE APPEL :
3H00 EN CONTINU

Allo Le Monde

Vous permet de bénéficier d'un tarif préférentiel vers les postes fixes de plusieurs destinations à l'international. Liste des pays et tarifs en page 15. Ne concerne pas les appels vers les mobiles, les numéros spéciaux, courts et internet.

Allo Les Voisins

Vous permet de bénéficier d'un tarif préférentiel vers les postes fixes de plusieurs destinations « proches » de la Réunion. Liste des pays et tarifs en page 14. Ne concerne pas les appels vers les mobiles, les numéros spéciaux, courts et internet.

2ème ligne

Pour votre fax, ou un autre membre de la famille, vous disposez d'une 2ème ligne avec un 2ème numéro.

Modem

La location d'un modem MTA est incluse dans l'abonnement téléphonique ZEFIX. Le dépôt de garantie est dû uniquement dans le cas d'une souscription sans engagement (voir tarif en page 13).

Portabilité des numéros

Lorsque vous souhaitez conserver votre numéro de téléphone, des frais de gestion de portabilité indiqués en page 22 vous seront facturés.

Facture détaillée

La réglementation sur la confidentialité des informations personnelles nous contraint à masquer les 4 derniers chiffres des numéros de vos correspondants. Veuillez appeler le service clientèle si vous souhaitez l'affichage de tous les numéros.

L'annuaire universel

L'inscription à l'annuaire universel vous permet de vous inscrire aux listes suivantes : rouge, anti-prospection, anti-annuaire inversé, adresse incomplète, initiale prénom.

La Migration de forfait

Pour un maximum de souplesse, vous pouvez migrer à tout moment, dans la limite d'une fois par mois et sans frais supplémentaire vers tout autre forfait de notre offre TV. Le changement s'opèrera sous 48H maximum après votre appel au service clientèle.

LES DUOS

Combinez 2 services de ZEOP et bénéficiez d'une remise de 4 € par mois sur votre facture mensuelle !

Exemple :

Vitesse intermédiaire 2 méga 24.90 €*
+ **TV mini** 19 €* + 6 € (décodeur) = 45.90€
(au lieu de 49.90 €)

*Tarif avec engagement 12 mois

LES TRIOS

Combinez 3 services de ZEOP et bénéficiez d'une remise de 8 € par mois sur votre facture mensuelle !

Exemple :

Vitesse intermédiaire 2 méga 24.90 €*
+ **TV mini** 19 €* + 6 € (décodeur)
+ **ZEFIX** 14 €* = 55.90 € (au lieu de 63.90 €)

*Tarif avec engagement 12 mois

Autres frais

FRAIS DE GESTION	Tarif TTC
Frais de migration de forfait 1 fois par mois	Gratuit
Frais d'ouverture de service	Gratuit
Frais de résiliation	Gratuit ¹
Frais pour paiement hors prélèvement automatique	2 € / mois
Frais de gestion de portabilité du numéro	30 €
Frais de rejet bancaire	8 € / rejet
Frais de réactivation (en cas de débranchement pour défaut de paiement)	25 €

FRAIS TECHNIQUES	Tarif TTC
Déplacement du technicien pour intervention	50 €
Modification d'une installation - hors déplacement	50 €
Déménagement	50 €

FRAIS EN CAS DE NON RESTITUTION, PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DU MATÉRIEL	Tarif TTC
Carte numérique ou télécommande	25 €
Décodeur numérique	150 €
Modem câble	100 €
Modem Wifi	135 €
Modem MTA	150 €
Modem MTA Wifi	185 €
Cordon péritel	25 €

¹En cas d'un contrat sur 12 mois : paiement des mensualités restantes

Conditions particulières du contrat

SERVICES PROPOSÉS

Nous offrons aux particuliers :

- L'accès aux services de Télévision Numérique, Internet Très Haut Débit, et Téléphonie Fixe via notre réseau câblé de FIBRE OPTIQUE.

- Un service à la clientèle à votre écoute au 0262 012345 – Appel gratuit depuis une ligne téléphonique ZEOP ou coût d'un appel local. Vous pouvez aussi nous contacter via notre site internet www.zeop.re ou encore par courrier à l'adresse suivante :

SERVICE CLIENTELE ZEOP

94 rue du 20 Décembre 1848 97420 Le PORT

- Un SAV gratuit par téléphone (hors coût d'un appel local) et payant en cas de déplacement d'un technicien (voir tarif frais de déplacement en page 22). En cas d'annulation du rendez-vous, le client devra nous informer au minimum 48H avant l'intervention.

- La possibilité de suspendre son abonnement pendant 30 à 90 jours en cas départ hors du département (sur présentation d'un justificatif).

CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Le contrat doit être dûment rempli et signé.

Une pièce d'identité sera nécessaire pour souscrire à l'un de nos produits.

DURÉE DE L'ENGAGEMENT

Les services peuvent être souscrits dans leur ensemble sans engagement ou avec engagement de 12 mois à compter de la date de raccordement ou d'activation du ou des services souscrit(s). Pour toute souscription effectuée à distance ou par démarchage, vous disposez d'un délai légal de rétractation de 7 jours tel que déterminé à l'article 4.3 des CGV. Dans le cas d'un contrat avec engagement, vous pouvez mettre fin à votre contrat pendant la durée initiale, pour les motifs déterminés à l'article 14 des CGV. A l'expiration de la période initiale, le contrat peut être résilié en tout ou partie par le client par lettre recommandée avec accusé de

réception, moyennant un préavis d'un mois à compter de la fin du mois de l'envoi de la lettre à la société. Tout mois commencé est dû. Si le client résilie le contrat avant l'expiration de la période initiale, il reste redevable du montant des sommes restant à courir sur cette période ainsi que des autres frais applicables.

TARIFS

La brochure tarifaire est également disponible gratuitement sur notre site www.zeop.re ou auprès de notre service à la clientèle. En cas de modification des tarifs, la Société s'engage à en informer le client par courrier ou par courriel au moins 2 mois avant l'entrée en vigueur de la modification. Si ce dernier ne résilie pas le contrat avant l'entrée en vigueur de cette modification et conformément à l'article 14 des CGV, il sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs.

FACTURE

La facturation débute à la date de raccordement du service. La facturation est mensuelle.

La facturation de l'abonnement est forfaitaire, à terme à échoir, par mois complet à l'exception du 1er mois d'abonnement. La facturation des consommations est quant à elle à terme échu.

La 1ère facture comprend le prorata du mois + la mensualité du mois suivant au minimum + les autres frais applicables. Elle est exigible immédiatement. La facture est émise entre le 20 et le 25 de chaque mois. Elle est envoyée sur demande du client par courriel ou courrier simple.

PERTE, VOL ET DÉTÉRIORATION

En cas de perte, vol ou détérioration des équipements, le client doit en informer la société dans les huit jours et est tenu d'indemniser la Société du coût de remplacement, à concurrence de la valeur indiquée dans la rubrique « Autres Frais » des CPV en page 22.



RENSEIGNEZ-VOUS

ZESITE

www.zeop.re

ZEBOUTIK

LE PORT

94 rue du 20 Décembre 1848

SAINT PIERRE

31 rue du presbytère

ZEPHONE

0262 **012345**