



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 : Définitions

- Abonné : toute personne ayant pleine capacité juridique lors de la souscription du Contrat, qui bénéficie d'un branchement suite à la conclusion du Contrat.

- Documentation 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 Internet www.zeop.re ou dans les points de vente de la Société.

- Raccordement : branchement du logement de l'Abonné au réseau câblé avec l'activation du ou des équipements mis à sa disposition par la Société.

Article 2 : Objet

Les présentes conditions générales de vente « CGV », et les conditions particulières « CP », ont pour objet de définir les conditions et modalités de fourniture des services réservés aux Abonnés de la Société.

Les CGV et les CP sont remises à l'Abonné qui déclare les avoir reçues, lues et acceptées préalablement à la signature du Contrat.

Article 3 : 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.

3.1 Dispositions spécifiques au service de 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.

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.

3.2 : Dispositions spécifiques au service Internet

Propriété intellectuelle

L'Abonné reconnaît 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, pour assurer la bonne gestion du système d'accès à Internet, la Société se réserve le droit, après en avoir informé l'Abonné, de supprimer tout message et/ou d'empêcher toute opération ou de restreindre ou mettre fin au Service, si l'utilisation qui en est faite est susceptible de perturber le bon fonctionnement d'Internet 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.

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.

En cas de consommation hors norme et afin de remédier aux situations frauduleuses, la Société se réserve le droit d'interrompre le Service, après l'envoi d'un courriel à l'Abonné l'en informant et resté sans réponse pendant 15 jours.

3.3 : Dispositions spécifiques au service Téléphone

Conditions des offres illimitées

Les offres illimitées 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 et en France métropolitaine. Sont exclues de ces offres illimitées les numéros courts, spéciaux, géographiques vers des serveurs vocaux, et les numéros vers les satellites. Ces numéros seront facturés selon la documentation tarifaire en vigueur.

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 l'utilisation des données personnelles inscrites dans l'annuaire universel dans le cadre d'un démarchage publicitaire (liste anti-prospection)
- A permettre de retrouver ses coordonnées à partir de son numéro de téléphone (liste anti-recherche inversée)
- 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, la Société procédera auprès de l'opérateur cédant, à une demande de résiliation de Contrat avec demande de portabilité de numéro. L'opérateur cédant aura 10 jours pour faire droit à cette demande. La Société ne pourra être tenue responsable des retards pris dans l'ouverture du service qui seraient imputables à l'opérateur cédant.

Les opérations de portabilité sont facturées selon la documentation tarifaire en vigueur.

Changement de numéro de l'Abonné

Le changement de numéro est gratuit dans les cas de déménagement de l'Abonné ou de nuisances avérées.

Interruption de communication

Afin d'éviter tout abus, en cas de communication téléphonique de plus de 3h consécutives, la Société pourra interrompre la communication. L'Abonné pourra reprendre la communication immédiatement en recomposant le numéro.

En cas de communications hors norme, et afin de remédier aux situations frauduleuses, la Société se réserve le droit d'interrompre le Service, après avoir tenté infructueusement d'en informer l'Abonné par téléphone.

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, qui entraînerait une panne du service Internet. 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.

Article 4 : Souscription des services

4.1 Signataires

Le Contrat est souscrit au bénéfice et à la charge de la seule personne mentionnée et signataire.

Un tiers payeur pourra être désigné par l'Abonné pour le règlement des factures. L'Abonné devra désigner l'identité et les coordonnées du tiers payeur dans les CP. L'Abonné demeure seul responsable à l'égard de la Société des paiements dus et du respect du Contrat.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

La Société se réserve le droit de refuser toute demande de souscription de service si le logement n'est pas raccordable ou en raison de l'importance des travaux à réaliser pour le raccordement.

4.2 Souscription des services

Le Contrat est conclu à la date indiquée aux CP, et prend effet à la date de remise du matériel lorsque celle-ci constitue un préalable à la date de souscription des Services.

Abonnement

Les services peuvent être fournis avec ou sans engagement. En cas d'abonnement à plusieurs services (duo ou trio), et sauf offre promotionnelle, ceux-ci seront conclus dans leur ensemble, avec ou sans engagement.

4.3 Vente à distance et démarchage

En cas de souscription de Service à distance, conformément à l'article L 121-20 du code de la consommation, le Client dispose d'un délai de sept jours ouvrables pour se rétracter à compter de l'acceptation de l'offre de souscription, en envoyant un courrier au Service Clientèle en indiquant sur l'enveloppe « Rétractation ». En vertu de l'article L 121-20-2 du même code, l'Abonné est informé que tout rendez-vous pris avec un technicien avant l'expiration de ce délai de sept jours vaut renoncement au droit de rétractation.

En cas de souscription des services par démarchage en vertu de l'article L 121-25 du même code, l'Abonné dispose à compter de la date de signature du Contrat, d'un délai de sept jours pour dénoncer le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. Un coupon d'annulation de commande ainsi qu'un extrait de la loi n° 93-949 du 26 juillet 1993 insérée aux articles L 121-23 à L121-26 du code de la consommation et relative au démarchage à domicile est joint au Contrat.

Article 5 : Raccordement

Le raccordement est effectué par le technicien de la Société, et donne lieu à des frais d'installation et/ou d'activation selon les conditions tarifaires en vigueur.

Des frais additionnels d'installation visés aux conditions tarifaires seront exigés en cas de raccordement spécial. Sont visées par cette disposition, les situations suivantes :

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

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 sa propre responsabilité.

En cas de déménagement dans une zone raccordable en cours de Contrat, l'envoi d'un technicien à fin de raccordement sera facturé selon les conditions tarifaires en vigueur.

Seul un technicien est habilité à intervenir sur l'installation originelle.

Article 6 : Matériels

Afin de permettre la fourniture des Services, la Société fournit des matériels tels que décodeurs, modems et télécommandes. Le dépôt de garantie de ce matériel est facturé à l'Abonné lors de la souscription du Contrat.

L'Abonné est informé que certains appareils (répartiteurs, connecteurs, Té, distributeur Périel, 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.

En cas d'incompatibilité du matériel, le Contrat pourra être résilié par l'Abonné.

Restitution du Matériel

A la fin du Contrat, le matériel mis à disposition de l'Abonné devra être restitué dans les 10 jours suivant la date de la fin de Contrat. Le dépôt de garantie devra être restitué 10 jours après la restitution dudit matériel, à condition que le matériel ait été restitué en bon état.

Matériel endommagé

En cas d'endommagement du matériel du fait de l'Abonné, les réparations lui seront facturées en vertu de la documentation tarifaire en vigueur.

Vente du matériel

Dans le cas où la société viendrait à vendre du matériel à l'Abonné, celui-ci ne deviendra propriétaire du Matériel qu'après paiement total à la Société. L'Abonné en a la garde dès la livraison du matériel.

Article 7 : Assistance

La Société assure la maintenance du réseau.

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.

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 gratuitement une compensation égale et proportionnelle à la valeur du Service défectueux.

Article 8- Facturation (relative au non paiement- paragraphes 7 à 9)

Les tarifs des Services souscrits sont indiqués à la Documentation 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 pro rata à compter de la date de mise en service. Tout mois commencé est du.

En cas de modification du Contrat telle que prévu à l'article 13 (modification du Contrat afin de passer au forfait supérieur), au cours d'un mois déjà entamé, la facturation sera établie au pro rata.

Tout film commandé dans le cadre du service Vidéo à la Demande est facturé.

Les options sont souscrites au minimum au pro rata 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 Internet via le lien envoyé par courriel par la Société à cette fin, ou par tout autre moyen approprié. La facturation est mensuelle.

Un courriel pourra être envoyé chaque mois à l'Abonné pour l'avertir que sa facture est consultable sur le site internet de la Société. L'Abonné pourra s'acquitter de sa facture par prélèvement automatique, par carte bancaire, par chèque ou espèce. L'abonné qui s'acquittera de sa facture par carte bancaire, par chèque ou espèce verra sa facture majorée comme déterminé dans les conditions tarifaires.

Le non-paiement d'une facture par l'Abonné à l'échéance prévue entrainera l'envoi d'un courrier de rappel 15 jours après l'émission de la facture faisant l'objet du défaut de paiement, puis d'un courrier de mise en demeure avec AR 15 jours après l'émission du courrier de rappel sus cité. Cette mise en demeure restée sans réponse aura pour effet la suspension des services, 8 jours après son envoi.

La déchéance de tous les termes des créances de la Société sur l'Abonné et leur exigibilité immédiate sera effective quinze jours après la réception de la mise en demeure. Le contrat sera alors réputé résilié, et le matériel devra être remis à la Société sous dix jours. Le retard dans le paiement entrainera également une majoration des sommes restantes dues d'intérêts de retard correspondant à une fois et demie le taux d'intérêt légal à compter de l'envoi d'une lettre de relance par courrier ou e-mail à l'Abonné. La Société pourra également repercuter 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 9 : Dépôt de garantie :

Quand il a été perçu par la Société en fonction de l'offre choisie, il est restitué après remise du matériel en bon état par le Client dans un délai de 10 jours après restitution du matériel. En cas de mauvais paiement, le dépôt de garantie pourra être retenu si le Client n'a pas procédé au paiement après les relances prévues à l'article 10.

En cas d'incident de paiement en cours de Contrat ou dans le cadre d'un précédent Contrat, la Société pourra demander à l'Abonné, lors de la souscription du nouveau Service, le versement d'une somme directement encaissable au titre d'un « dépôt de garantie de paiement », dont le montant est fixé aux conditions tarifaires. Ce dépôt est restituable, déduction faite des



CONDITIONS GENERALES DE VENTE

éventuels impayés, dans les quinze jours suivant la fin des relations contractuelles.

Article 10 : Durée et terme

Chaque contrat est souscrit pour un engagement de 12 mois à compter de la date d'installation.

Article 11 : Responsabilité

Dans les limites de la réglementation en vigueur, la Société ne saurait être tenue responsable pour les dommages directs et/ou immatériels, les 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.

Article 12 : Force majeure

La Société ne pourra pas être tenue responsable envers l'Abonné d'une éventuelle suspension ou interruption de service imputable à la force majeure ou du fait de l'Abonné. La force majeure s'entend des évènements habituellement retenus par la jurisprudence pour la caractériser, des actes ou omissions du Gouvernement ou des Autorités supérieures compétentes.

Article 13 : Modification du Contrat

Toute demande de modification du Contrat par l'Abonné sera effectuée auprès du Service Clientèle par téléphone, après identification de l'Abonné au moyen de deux codes d'identification alphabétique et numérique. La modification prendra effet sous 48 heures maximum..

En cas de demande de modification par l'Abonné de son Contrat d'engagement de 12 mois, celui-ci ne pourra modifier son Contrat qu'en choisissant une offre correspondant au même forfait que celui souscrit initialement, ou pour l'offre supérieure. (exemple : un Abonné ayant souscrit un forfait DUO pourra modifier ses chaînes TV à l'intérieur du DUO ou passer à l'offre TRIO, mais ne pourra pas demander l'offre SOLO). En cas de choix d'un service supplémentaire, la souscription à ce dernier sera traité comme une modification au contrat, et non comme un nouveau contrat.

Toute modification du Contrat ne pourra intervenir qu'une seule fois par mois.

En cas de modification des conditions tarifaires, la Société doit en informer l'Abonné deux mois à l'avance. En cas de désaccord de l'Abonné, celui-ci pourra résilier son Contrat dans les conditions définies à l'article 14.

Article 14 : Résiliation

Dans le cas d'un engagement sur une période de 12 mois, l'Abonné pourra, avant le terme du Contrat, avec un préavis de 10 jours, par lettre de résiliation par accusé de réception adressée au Service Clientèle, résilier son Contrat en cas de déménagement dans une zone non raccordée par la Société ou en cas de décès ou en cas de modification de la documentation tarifaire. Pour tout autre motif énoncé ci-dessus, les sommes restant à verser au titre de l'engagement restent dues jusqu'à son terme. Dans le cas d'un engagement de 12 mois à un pack, le client ne pourra pas résilier au bout des 12 mois un service. Les services sont indissociables. S' ils souhaitent résilier, il devra résilier tous les services. En cas de résiliation par l'Abonné tel que déterminé ci-dessus, la résiliation ne sera effective qu'à la restitution du matériel par l'Abonné à la Société. La Société pourra résilier le Contrat de plein droit en cas de faute de l'Abonné, en envoyant un courrier avec accusé de réception, 15 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 et conventions tels que définis à l'article 3, et de trouble à l'ordre public et aux bonnes mœurs.

L'Abonné pourra résilier son Contrat de plein droit en cas de faute de la Société et manquement à ses engagements.

Article 15 : Informations nominatives

La fourniture d'informations nominatives dans le cadre du Contrat a un caractère obligatoire et est indispensable à la souscription et à l'exécution du Contrat et de la fourniture des Services par la Société à l'Abonné. Ces informations sont destinées à la Société et pourront faire l'objet, pour les

besoins de l'exécution du Contrat, d'un transfert vers un Etat non membre de l'Union Européenne.

Elles pourront également être utilisées pour des opérations de marketing direct sur les Services proposés par la Société. Conformément à la loi informatique et liberté n° 78-17 du 6 janvier 1978, la Société recueillera au moyen de la case à cocher « opt in », l'accord de l'Abonné pour toute transmission de ses données de communications électroniques à des partenaires commerciaux. L'Abonné peut accéder aux informations nominatives le concernant, les faire rectifier ou supprimer en s'adressant par courrier au Service Clientèle en indiquant sur l'enveloppe « Données Personnelles ».

L'Abonné est informé que la Société, sur la base de dispositions légales, pourra être amenée à stocker des informations relatives aux communications électroniques conformément à la législation et réglementation en vigueur.

Article 16 : 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 être transféré à un tiers par l'Abonné à quelque titre que ce soit.

Article 17 : Règlements amiables des litiges

Toute réclamation de l'abonné relative à l'exécution du contrat peut être adressée par téléphone au Service Clientèle de ZEOP SAS ou par écrit à ZEOP SAS, 39 rue Pierre Brossolette, 97420 LE PORT. Toute réclamation sera traitée dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de réclamation. L'abonné peut saisir le médiateur de la téléphonie par lettre simple à : Médiateur de la Téléphonie – BP 999 – 75829 PARIS CEDEX 17. 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 SAS, ainsi que toutes les pièces tendant à justifier la demande de l'abonné.

Article 18 : 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 et la compétence du Tribunal de grande instance de Saint-Denis de la Réunion.

Dispositions spécifiques au service Télévision

La société ZEOP se réserve le droit de modifier la programmation de ses chaînes. Il ne s'agit pas d'un motif de résiliation.