

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 récapitulatif des 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.

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.

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.

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

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.

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 renonciation au droit de rétractation.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 ;
- 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 PÉritel, 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

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 dû.

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. Conformément à la loi, l'Abonné pourra consulter ses factures via le site Internet de la Société, 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, un mois après l'émission de la facture suscitée.

La déchéance de tous les termes des créances de la Société sur l'Abonné et leur exigibilité immédiate sera effective dix jours après la réception de la mise en demeure.

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 répercuter 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.

Le non paiement de la facture dans un délai de 15 jours après la réception de la mise en demeure entrainera la résiliation immédiate du contrat d'abonnement.

En cas de mauvais ou non-paiement, conformément à l'article 14, la Société pourra résilier le contrat et désactiver les Services. Suite à cette désactivation, en cas de régularisation du paiement par l'Abonné, la Société pourra réactiver l'abonnement moyennant des frais de réactivation prévus par la documentation tarifaire.

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

Article 10 : Durée et terme

Chacun des services est souscrit pour une durée indéterminée.

L'Abonné peut choisir de s'abonner pour une durée de 12 mois, ou de s'abonner sans engagement sous réserve de la clause selon laquelle tout mois commencé est dû.

Dans le cas d'un engagement de douze mois, au terme du Contrat, celui-ci sera tacitement reconduit, mais pourra être résilié sans frais à tout moment par l'Abonné, sous réserve de la clause selon laquelle tout mois commencé est dû.

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.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

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 événements 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 le lendemain de la demande.

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).

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 un mois à l'avance. En cas de désaccord de l'Abonné, celui-ci pourra résilier son Contrat dans les conditions définies à l'article 16.

Si l'Abonné a opté pour l'abonnement de 12 mois, les modifications des conditions tarifaires qui interviendraient durant ces douze mois d'abonnement ne pourront lui être appliquées. A l'issue de ces douze mois, les modifications tarifaires pourront lui être appliquées, dans les mêmes conditions que dans le paragraphe ci-dessus relatif aux contrats sans engagement.

Article 14 : Résiliation

En cas de non engagement, l'Abonné pourra résilier son abonnement 15 jours avant la fin du mois en cours, par lettre de résiliation adressée au Service Clientèle, sans justification particulière. Tout mois commencé reste dû.

Dans le cas d'un engagement sur une période de 12 mois, l'Abonné pourra, avant le terme du contrat, résilier son contrat en cas de déménagement dans une zone non raccordée par la Société ou en cas de décès. Pour tout autre motif énoncé ci-dessus, les sommes restant à verser au titre de l'engagement restent dues jusqu'à son terme.

La résiliation sera effective le dernier jour du mois suivant la réception du courrier de résiliation si le courrier a été reçu après le quinze (15) du mois en cours. Elle sera effective le dernier jour du mois en cours, si le courrier a été reçu avant le quinze (15) du mois en cours.

Au terme de son contrat d'engagement de douze mois, l'Abonné pourra résilier son contrat à tout moment, chaque mois commencé restant dû, et ce aux mêmes conditions tarifaires que celles de son contrat d'engagement échu.

La résiliation n'est 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, un mois après mise en demeure, 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 d'InterCable ou par écrit à : InterCable, Service Clientèle, 94, rue du 20 décembre 97420 Le Port. Toute réclamation sera traitée dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date de la 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 d'InterCable, ainsi que toutes les pièces tendant à justifier la demande de l'Abonné.