

# Conditions Générales d'Inscription aux services de TÉLÉPHONIE MOBILE d'AKEO Télécom Au 01/06/2015

## 1 DEFINITIONS

Les mots et expressions, ci-après auront, dans le cadre du Contrat de Service, la signification suivante :

**Carte SIM** : désigne la carte à microprocesseur à intégrer dans un terminal et permettant d'utiliser le Service.

**Client** : désigne la personne physique agissant à titre privé résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, qui s'inscrit au Service dont, par son inscription, elle accepte les conditions.

**Contrat de Service** : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le bulletin d'inscription, la Documentation Commerciale ainsi que les éventuels avenants, à l'exclusion de tout autre document.

**Documentation Commerciale** : désigne le document présentant le Service, disponible sur le site Internet de AKEO Télécom ou remis au Client selon le mode d'inscription.

**Ligne** : désigne la ligne téléphonique mobile du Client associé à une Carte SIM et un numéro d'appel de téléphone mobile (ci-après le « Numéro d'Appel »).

**AKEO Télécom** : désigne la société CAT SA, enseigne commerciale AKEO Télécom, société anonyme à directeur au capital de 815.613 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Evreux sous le numéro B401923859 dont le siège est situé 66 Grande rue 27940 PORT MORT. La société CAT est autorisée par SFR à communiquer sous la dénomination AKEO Télécom.

**Portabilité** : permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur tout en conservant le numéro de téléphone attribué par son opérateur d'origine. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

**Service** : désigne le service de téléphonie mobile fourni par AKEO Télécom au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions d'Inscription.

**Terminal** : désigne le téléphone acheté par le Client auprès d'AKEO Télécom.

**Opérateur Donneur** : l'opérateur de télécommunications à partir duquel le Numéro d'Appel est Porté.

**Opérateur Receveur** : l'opérateur de télécommunications choisi par le Client vers lequel le Numéro d'Appel est Porté.

**Portabilité** : droit pour un Client, lorsqu'il change d'opérateur mobile de conserver son numéro dénommé Numéro d'Appel.

**Numéro d'Appel** : un numéro mobile à 10 chiffres attribué à un Client par son opérateur.

**Portage** : opération par laquelle l'Opérateur Donneur désactive le Numéro d'Appel dans son système d'information et l'opérateur receveur active ce même Numéro d'Appel dans son propre système d'information et l'opérateur attributaire prend acte de ce transfert et met à jour son propre système d'information.

**Porté** : Un Numéro d'Appel bénéficiant du Portage est dit «porté».

**RIO (Relevé d'identité opérateur)** : code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la Portabilité des numéros mobile en métropole.

## 2 OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles AKEO Télécom fournira au Client, qui l'accepte, le Service. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat de Service dont il reconnaît expressément avoir eu connaissance lors de son inscription et accepter les termes.

## 3 DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend :

- la fourniture au Client par AKEO Télécom, en sa qualité d'opérateur mobile virtuel (MVNO), d'un service de radiotéléphonie publique sur le réseau GSM/GPRS exploité par SFR. Le Service souscrit par le Client lui permet, dans la zone de couverture du

réseau exploité par SFR, notamment d'émettre et de recevoir, depuis sa Ligne, des appels nationaux, mobiles et internationaux, des SMS et MMS,

- la mise à disposition d'une Carte SIM,

- au choix du Client, la Portabilité du Numéro d'Appel du Client ou l'attribution par AKEO Télécom d'un Numéro d'Appel. Ces numéros sont incessibles,

- en option, la vente d'un Terminal au Client.

Le Client pourra modifier les forfaits choisis et les options tarifaires par demande adressée à AKEO Télécom par Internet ou par téléphone, aux conditions et tarifs indiqués dans la Documentation Commerciale. L'ancien forfait ou l'option tarifaire seront valables jusqu'à la date de prise d'effet du nouveau forfait ou de la nouvelle option tarifaire choisis par le Client.

AKEO Télécom propose au Client un service d'identification de la ligne appelante. Toutefois, le Client a la possibilité de s'opposer gratuitement et appel par appel à l'identification de sa Ligne lorsque le terminal inclut cette possibilité.

## 4 MODALITES D'INSCRIPTION AU SERVICE

4.1 Le Service peut être souscrit par un Conseiller AKEO. Le Client effectue et valide sa souscription puis signe et remet à son Conseiller les documents d'inscription nécessaires tels qu'indiqués lors de l'inscription.

Le Conseiller s'engage à retourner à AKEO Télécom l'ensemble des documents d'inscription nécessaires dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de l'inscription de son Client au Service.

4.2 Portabilité du Numéro d'Appel du Client vers AKEO Télécom  
Dans le cadre de son inscription au Service, le Client peut bénéficier de la Portabilité. Ce service peut être facturé par AKEO Télécom aux conditions tarifaires indiquées dans la Documentation Commerciale. Le Client doit remettre à AKEO Télécom au moment de la souscription au Service le Numéro d'Appel que le Client veut Porter et le RIO correspondant qui lui aura été remis sur demande par l'Opérateur Donneur. Le droit à la Portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité.

Le Client donne mandat à AKEO Télécom pour effectuer les démarches nécessaires auprès de l'Opérateur Donneur afin de mettre en œuvre la Portabilité.

La demande de Portabilité du Numéro d'Appel du Client vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur. La résiliation dudit contrat prend effet avec le portage effectif du Numéro d'Appel du Client, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement. Les conditions et modalités de mise en œuvre de la Portabilité sont celles issues de la décision n° 2006-0381 de l'ARCEP en date du 30 Mars 2006.

La demande de Portabilité peut faire l'objet, dans les cas suivants, d'un refus de la part de :

- AKEO Télécom en cas d'incapacité du demandeur : la demande n'est pas présentée par le titulaire du contrat entre le Client et l'Opérateur Donneur ou une personne dûment mandatée par celui-ci,

- AKEO Télécom ou de l'Opérateur Donneur en cas de demande incomplète ou contenant des informations erronées: la demande de portage doit notamment comporter le Numéro d'Appel objet de la demande et le RIO correspondant,

- l'Opérateur Donneur en cas de Numéro d'Appel inactif au jour du portage ou de Numéro d'Appel ayant déjà fait l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée.

Dans les cas de refus de Portabilité prévus ci-dessus, AKEO Télécom en informe le Client. En cas d'acceptation de la Portabilité par l'Opérateur Donneur et par AKEO Télécom, AKEO Télécom informe le Client de la date de portage prévue et active à cette date la Carte SIM sur son Numéro d'Appel Porté.

En cas d'annulation de la demande de Portabilité (en dehors des cas prévus à l'article 4.6), celle-ci devra intervenir au plus tard trois jours avant la date de portabilité prévue et le Client sera tenu de respecter le Contrat de Service. Cette annulation entraîne le maintien du contrat d'abonnement de téléphonie mobile du Client auprès de son autre opérateur et la coexistence de celui-ci avec le présent Contrat de Service. AKEO Télécom attribue alors un numéro de Ligne AKEO Télécom au Client.

AKEO Télécom ne peut être tenue pour responsable du retard dans la mise en œuvre de la Portabilité du fait de l'Opérateur Donneur ou de l'exploitant technique du réseau GSM/GPRS.

#### 4.3 Portabilité du numéro de Ligne AKEO Télécom vers un Opérateur Recepteur

Le Client peut demander la Portabilité de son numéro de Ligne AKEO Télécom vers un Opérateur Recepteur dans les conditions contractuelles prévues par ce dernier. La demande de Portabilité du numéro de Ligne AKEO Télécom vaut demande de résiliation du Contrat de Service. La résiliation s'effectue dans les conditions visées à l'article 13.4. Les conditions et modalités de mise en œuvre de la Portabilité sont celles issues de la décision n° 2006-0381 de l'ARCEP en date du 30 Mars 2006.

La demande de Portabilité peut faire l'objet, dans les cas suivants, d'un refus de la part de :

- l'Opérateur Recepteur en cas d'incapacité du demandeur : la demande de portage n'est pas présentée par le titulaire du contrat entre le Client et l'Opérateur Donneur ou une personne dûment mandatée par le Client,
  - l'Opérateur Recepteur ou d'AKEO Télécom en cas de demande incomplète ou contenant des informations erronées: la demande de portage doit notamment comporter le Numéro d'Appel objet de la demande et le RIO correspondant,
  - AKEO Télécom en cas de Numéro d'Appel inactif au jour du portage ou de Numéro d'Appel ayant déjà fait l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée.
- Dans les cas de refus de Portabilité ci-dessus le Client est en principe informé par l'Opérateur Recepteur.
- En cas d'acceptation de la Portabilité par AKEO Télécom et par l'Opérateur Recepteur, l'Opérateur Recepteur informe en principe le Client de la date de portage prévue et est chargé d'activer à cette date la Carte SIM sur son Numéro d'Appel Porté.

L'annulation de la demande de Portabilité (en dehors des cas prévus par l'article L.121-20 du Code de la Consommation) entraîne le maintien du Contrat de Service et la coexistence de celui-ci avec le contrat d'abonnement de téléphonie mobile souscrit par le Client auprès de l'Opérateur Recepteur.

AKEO Télécom ne peut être tenue pour responsable du retard dans la mise en œuvre de la Portabilité du fait de l'Opérateur Recepteur ou de l'exploitant technique du réseau GSM/GPRS..

#### 4.4 Terminal

Le Client peut, s'il le souhaite, acheter son Terminal auprès d'AKEO Télécom.

Le Terminal mentionné sur le contrat d'inscription au service mobile d'AKEO Télécom sera mis à disposition du Client selon sa disponibilité lors de l'enregistrement de la commande : si le Terminal n'est plus disponible, le service Clients d'AKEO Télécom en informera le Client et lui proposera l'acquisition d'un autre modèle de Terminal.

L'envoi est effectué à l'adresse indiquée sur le contrat d'inscription (adresse du titulaire de la ligne). Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de trois jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise du Terminal au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

Les garanties et maintenance données par AKEO Télécom en cas de défaut du Terminal sont celles consenties par le constructeur des téléphones mobiles pendant la durée indiquée ci-dessous.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-15 du Code de la consommation, AKEO Télécom est tenue de livrer des Terminals conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. AKEO Télécom répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des

instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conforme au Contrat de Service, les Terminals doivent :  
1° Etre propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par AKEO Télécom et posséder les qualités que celle-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par AKEO Télécom, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance d'AKEO Télécom et que cette dernière a accepté.

L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux (2) ans à compter de la délivrance des Terminals.

AKEO Télécom est tenue de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Le Terminal est strictement et exclusivement réservé à une utilisation par le Client avec une Carte SIM en vue de bénéficier du Service. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation du Terminal. Il s'engage à utiliser le Terminal conformément à sa destination, aux dispositions du Contrat de Service, aux instructions du constructeur fournies avec le Terminal et aux dispositions du Code des postes et communications électroniques.

Tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'un Terminal est passible des sanctions prévues par la loi et autorise AKEO Télécom à résilier le Service de plein droit et sans préavis. Par ailleurs, AKEO Télécom interrompra le Service, de plein droit et sans préavis, en cas d'utilisation d'un Terminal avec une carte SIM référencée comme perdue ou volée.

Chaque Terminal est associé un numéro IMEI et un numéro de série que le Client s'engage à conserver confidentiels et qui pourront lui être demandés à tout moment, en particulier en cas de perte ou de vol. Dans le cas d'un vol de Terminal, le numéro IMEI devra être clairement indiqué dans le dépôt de plainte de police. Le Client doit déclarer immédiatement à AKEO Télécom la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée d'un Terminal. Si la Carte SIM subit le même sort, les dispositions de l'article 5.5 ci-dessous s'appliqueront. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées par AKEO Télécom, étant entendu qu'AKEO Télécom ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations.

La responsabilité du Client sera dérogée à l'égard d'AKEO Télécom quant à l'utilisation du Terminal à compter de la déclaration suivisie, sous réserve de la réception dans les cinq jours qui suivent par AKEO Télécom d'une lettre recommandée avec accusé de réception du Client confirmant la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. En particulier, en cas de vol, le courrier du Client devra être accompagné d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

Dans le cas d'un vol de terminal, les informations nécessaires (numéro IMEI du terminal, date d'enregistrement du dépôt de plainte) sont enregistrées dans la base Antivol Mobile commune aux opérateurs mobiles français. Le terminal est bloqué dans les 48 heures après l'inscription du numéro IMEI dans la base Antivol mobile. Par conséquent, aucun appel émanant dudit terminal ne sera acheminé par les opérateurs mobiles.

#### 4.5 Droit de rétractation : délai, exercice et effets

Le Client a le droit de se rétracter, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours. Toutefois, bien que le droit de rétractation soit en principe général, dans certaines situations particulières, le Client ne pourra pas exercer son droit de rétractation.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier :

- son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont

disponibles, son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique,

- ainsi que sa décision de rétractation du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste, télécopie ou courrier électronique dès lors que ces coordonnées sont disponibles et de ce fait apparaissent sur le formulaire type de rétractation). Le Client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration de ce délai. Dans tous les cas, la charge de la preuve de cet exercice repose sur le Client.

En cas de rétractation par le Client, celui-ci devra renvoyer ou rendre le bien, à AKEO - 66 grande rue - 27940 Port-Mort sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours après que le Client aura communiqué au destinataire indiqué sur le formulaire de rétractation sa décision de rétractation du présent contrat. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie les biens de la commande avant l'expiration du délai de quatorze jours.

AKEO Télécom rembourse tous les paiements reçus du Client, y compris les frais de livraison (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait que le Client ait choisi, le cas échéant, un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où elle sera informée de la décision de rétractation du contrat.

En cas de rétractation par le Client, celui-ci devra prendre en charge les frais directs de renvoi du bien. AKEO Télécom peut différer le remboursement jusqu'à réception du ou des biens objets de la commande, ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition de ce ou de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Il est rappelé que la responsabilité du Client, en cas de rétractation après utilisation du ou des biens, est engagée à l'égard de la dépréciation du ou des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce ou ces biens. Selon la Commission européenne, ces manipulations sont celles qu'un consommateur peut effectuer dans un magasin, pour les biens qui y sont proposés à la vente.

## **5 CARTE SIM**

5.1 AKEO Télécom adresse au Client une Carte SIM à laquelle est associée, selon le cas, les informations nécessaires à son activation.

L'envoi est effectué à l'adresse indiquée sur le bulletin d'inscription (adresse du titulaire). Les informations relatives à l'activation sont expédiées dans un pli indépendant de la carte SIM et du matériel éventuellement commandé (Terminal, accessoires)

A réception de la Carte SIM, le Client l'installera à ses propres risques, dans son terminal conformément aux instructions figurant dans les documents accompagnant la Carte SIM et/ou le Terminal. Il activera la Carte SIM en suivant les instructions mentionnées dans son courrier (en contactant le service Clients d'AKEO Télécom par téléphone ou en se connectant sur le site Internet d'AKEO Télécom). La date d'activation de la Carte SIM correspond à la date d'activation du Service.

Dans l'hypothèse où le Client n'effectue pas cette activation dans un délai de un (1) mois à compter de la date d'envoi par AKEO Télécom de la Carte SIM, AKEO Télécom pourra procéder à la mise en service de la Ligne en attente et fournir automatiquement un Numéro d'Appel. La date de mise en service de la Ligne concernée sera la date de la mise en service par AKEO Télécom.

Le Client n'est pas propriétaire des numéros attribués par AKEO Télécom (Numéro d'Appel). Pour des raisons d'organisation ou d'exploitation du Service ou de changement du plan de numérotation national, AKEO Télécom se réserve le droit de modifier le (ou les) Numéro(s) d'Appel du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer ni réclamer l'indemnisation d'un préjudice de quelque nature soit-il.

5.2 Chaque Carte SIM est strictement et exclusivement réservée à une utilisation par le Client en vue de bénéficier du Service et dans un terminal ayant reçu un agrément à la norme GSM/GPRS/UMTS par les autorités compétentes en la matière. Le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit, le bénéfice de l'utilisation de la Carte SIM. Il appartient au Client de se renseigner préalablement à l'achat du terminal sur la comptabilité de ce dernier avec le Service. En aucun cas AKEO Télécom ne sera tenue responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements du Client.

En particulier, le Client s'interdit de connecter aux réseaux de SFR des équipements ayant pour objet de permettre un usage du Service autre que celui pour lequel il a été conçu. Le Client s'interdit notamment l'usage de tout équipement servant à détourner ou à re-router des appels émanant de postes fixes en utilisant l'un ou l'autre des réseaux de SFR et de tout boîtier de raccordement. Afin de préserver la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs du réseau SFR, le Client s'interdit l'usage, directement ou via des tiers, de dispositifs permettant de générer automatiquement et/ou en masse notamment des appels voix, des sessions GPRS, des SMS et des MMS. A défaut, AKEO Télécom se réserve le droit de suspendre le Service, de plein droit et sans préavis, notamment en cas d'atteinte au bon fonctionnement du réseau de radiocommunication.

5.3 La Carte SIM demeure la propriété exclusive, incessible et insaisissable d'AKEO Télécom ou de ses ayants droit. La Carte SIM ne pourra être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client aura la qualité de gardien de la Carte SIM au sens de l'article 1384 alinéa 1 du Code civil et il s'engage à la conserver pendant toute la durée du Contrat de Service.

Le Client est responsable de l'utilisation et de la conservation de la Carte SIM qui peut être remplacée par AKEO Télécom pour des raisons techniques ou en cas de fraude, sans délai et sans frais en l'absence de faute du Client. Il s'engage également à ne pas créer des dysfonctionnements sur le réseau et les systèmes de SFR susceptibles de dégrader la qualité de service de l'ensemble ou d'une partie des utilisateurs du réseau de SFR.

Toute tentative de duplication ou tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'une Carte SIM est passible des sanctions prévues par la loi et autorise AKEO Télécom à résilier le Service de plein droit et sans préavis. Peuvent être considérés comme un usage anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne. Par ailleurs, AKEO Télécom interrompra le Service, de plein droit et sans préavis, en cas d'utilisation d'une Carte SIM avec un terminal référencé comme perdu ou volé.

La Carte SIM ne peut pas être utilisée pour proposer une offre commerciale à un tiers et notamment ne peut pas être utilisée par un exploitant de réseau de télécommunications ou un fournisseur de services de télécommunications aux fins de modifier l'acheminement d'un service de télécommunication sur un réseau public de télécommunication. AKEO Télécom interrompra le Service, de plein droit et sans préavis, dans le cas contraire.

5.4 A chaque Carte SIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN) que le Client peut changer à tout moment. La composition, trois (3) fois successives, d'un code erroné entraîne le blocage de la Carte SIM. Cette dernière peut être débloquée à l'aide du code PUK indiquée sur le support de la carte SIM ou à défaut, sur demande du Client, par la délivrance par AKEO Télécom d'un nouveau code de déblocage (code PUK). La délivrance d'un nouveau code PUK est facturée au Client au tarif de 5 € TTC.

Le Client s'engage à assurer la sécurité de la Carte SIM et du code confidentiel associé, à préserver la confidentialité dudit code et, en particulier, à ne pas communiquer le code ni à transmettre de quelque manière que ce soit la Carte SIM à des tiers. Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite de la Carte SIM et de la Ligne associée, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent.

5.5 Le Client doit déclarer immédiatement à AKEO Télécom la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée d'une Carte SIM afin que le Service soit suspendu sur cette Ligne (service payant). Lors de la déclaration, le Client fournira toutes

les informations demandées par AKEO Télécom, étant entendu qu'AKEO Télécom ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. La responsabilité du Client sera dérogée à l'égard d'AKEO Télécom quant à l'utilisation de la Carte SIM et au paiement des communications à compter de la suspension de Service effectuée par AKEO Télécom suite à la déclaration susvisée, sous réserve de la réception par AKEO Télécom, dans les cinq jours qui suivent l'appel au service clients d'AKEO Télécom, d'une lettre recommandée avec accusé de réception du Client confirmant la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. En particulier, en cas de vol, le courrier du Client devra être accompagné d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

Après réception de la lettre recommandée mentionnée ci-dessus, AKEO Télécom adressera une nouvelle Carte SIM au Client. La nouvelle Carte SIM sera adressée au Client selon les tarifs applicables indiqués dans la Documentation Commerciale. La nouvelle Carte SIM sera mise en service, aux frais du Client, selon la procédure décrite à l'article 5.1 ci-dessus.

Le Contrat de Service reste en vigueur et les abonnements sont facturés au Client pendant la période de suspension.

## **6 ACCES AU SERVICE**

AKEO Télécom se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service en cas de travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations du réseau GMS/GPRS exploité par SFR et/ou de son réseau.

AKEO Télécom se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service notamment vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique ou mobile. Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements téléphoniques nécessaires pour accéder au Service.

## **7 UTILISATION DU SERVICE**

7.1 Le Client est tenu de prévenir AKEO Télécom, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, de tout changement de domicile. Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, AKEO Télécom en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 12.2 ci-après. AKEO Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

7.2 Le Client s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et, en particulier, s'engage expressément à ne pas utiliser la Carte SIM et/ou le Service à des fins ou de manière anormale, inappropriée, frauduleuse, illégale et, en général contraire à une disposition réprimée civilement ou pénalement et, notamment, d'une manière :

- qui contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, le contenu étant susceptible d'être vu par des mineurs ;
  - qui revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ;
  - qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou d'AKEO Télécom et, notamment, par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou d'AKEO Télécom ;
- Le Client s'engage également à ne pas utiliser le Service à des fins de piratage sous quelque forme que ce soit, intrusion dans des systèmes informatisés ou audiovisuels, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de SMS à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de SMS non sollicités (par exemple « spamming »).

Le Client s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel.

7.3 Dans le cadre des offres comportant un nombre illimité d'appels, de SMS ou de MMS, le Client s'engage expressément à ne pas utiliser ces offres de manière inappropriée telle que utilisation ininterrompue des offres par le biais notamment d'une

composition automatique et en continu d'appels ou d'envoi de SMS et de MMS, utilisation des offres vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par les appels passés par le Client, envoi en masse de SMS et MMS, détournement des offres, en particulier à des fins commerciales, utilisation des offres à caractère professionnel, revente des offres. Les appels et SMS et MMS illimités ne sont autorisés qu'entre deux personnes physiques et pour un usage privé. Les appels voix illimités vers tous les fixes et les mobiles de tous les opérateurs en France Métropolitaine, hors N° surtaxés, N° courts et spéciaux, SMS+ et visio, sont limités à 99 destinataires différents par mois et à 1 heure maximum par appel, au-delà, facturés en hors forfait, au tarif en vigueur. En cas de dépassement du forfait Internet souscrit, AKEO Télécom se réserve le droit de restreindre le service.

7.4 AKEO Télécom rappelle qu'elle demeure étrangère et ne peut assumer une quelconque responsabilité du fait des relations que le Client pourra nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tout tiers dans le cadre d'opérations de toute nature et notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. De même, AKEO Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du Client du fait de l'usage du Service ou de tout autre service accessible via le réseau GSM/GPRS, sauf en cas de faute d'AKEO Télécom dans l'exécution du Contrat de Service.

## **8 SERVICE CLIENTS - MEDIATION**

AKEO Télécom met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone ou par courrier postal ou électronique et dont les coordonnées sont les suivantes : 02 32 77 27 77 (prix d'une communication en France métropolitaine décompté du forfait temps Option Liberté) ; AKEO Télécom 66 Grande Rue 27940 PORT-MORT ; http : www.akeotelecom.com ; service.clients@akeo.fr .

Le service d'assistance technique et commerciale pourra correspondre avec le Client par téléphone ou par courrier postal ou électronique. Toute réclamation relative au Service doit être adressée au service d'assistance technique et commerciale à l'adresse indiquée ci-dessus. Le Client devra fournir ses références client lors de toute relation ou correspondance avec AKEO Télécom.

Médiation - En cas de litige, vous devez vous adresser en priorité au Service Client de l'entreprise au 0232772777 (numéro non surtaxé à partir d'une ligne fixe en France métropolitaine), du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h30 ou par courrier à : AKEO Télécom – 66 grande rue – 27940 Port-Mort. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent votre demande, vous pouvez saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe 100, avenue du Président Kennedy 75016 Paris Tél. : 01 42 15 30 00 - e-mail : info@vfd.fr qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable. Le Client reconnaît que la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe, créée en 1995, a compétence exclusive pour traiter, dans le cadre d'un processus de médiation, les différends nés du présent document. Ni le client ni l'entreprise ne peuvent utiliser un autre système de médiation.

## **9 CONDITIONS FINANCIERES**

9.1 Les tarifs du Service sont définis dans la Documentation Commerciale.

De manière générale sont exclus des offres AKEO Télécom, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque offre, les appels et/ou SMS et/ou MMS vers les numéros courts, vers les numéros spéciaux, vers les numéros d'urgence, vers les numéros Internet, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique (i.e. commençant par 01, 02, 03, 04 et 05), vers des opérateurs étrangers, et/ou reçus hors du territoire national, les SMS et MMS surtaxés. Tous les appels, SMS et MMS exclus de ces offres seront facturés au Client aux prix d'AKEO Télécom en vigueur.

Les minutes et SMS du forfait non consommés durant un mois de facturation sont reportés sur le mois suivant, selon les conditions propres à chaque offre.

9.2 Les sommes dues par le Client au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électronique, adressées mensuellement au Client :

- d'avance pour le Service, les options du Service, les services optionnels et les redevances ;

- à terme échu pour les appels, SMS et MMS émis par les Clients et passés au-delà de la durée et de la plage horaire ou en dehors de la destination du forfait.

AKEO Télécom pourra facturer, sur les factures suivantes, tout montant qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus.

La facture est envoyée par défaut mensuellement par mail, si le client dispose d'une adresse électronique. Le Client a la possibilité de demander auprès du service Clients une facture papier. Une facture détaillée, papier ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande au service Clients d'AKEO Télécom. La première facture dite de consommations sera adressée au Client au plus tard un mois après la mise en service du Service et inclura les éventuels frais d'activation de la ligne, le forfait au prorata entre la date d'inscription et la date de la prochaine facture, le montant des consommations entre la date d'inscription et la date de facturation, les frais d'options en intégralité et éventuellement les frais liés à l'acquisition d'un Terminal (qui pourra faire l'objet d'une première facture séparée si le délai entre l'acquisition du Terminal et l'émission de la première facture de consommation excède 15 jours).

Toute période couverte par le forfait qui serait entamée est due en totalité. AKEO Télécom pourra modifier la périodicité de facturation si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau des consommations du Client est trop faible. Dans ce cas, ces consommations seront reportées sur la facturation suivante et une facture unique correspondant aux deux mois concernés sera adressée au Client.

Les sommes dues par le Client à AKEO Télécom au titre du Contrat de Service feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte dans un délai de quinze jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. En cas de règlement par un autre mode de paiement, AKEO Télécom se réserve la possibilité de facturer au Client une somme forfaitaire mensuelle de deux (2) euros TTC, et de demander au Client un dépôt de garantie/une avance sur consommation visés à l'article 9.5. Le Client est tenu de prévenir AKEO Télécom, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre dans un délai d'une semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

9.3 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées.

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, si elles ne sont pas réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée.

Ces intérêts sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts que pourra réclamer AKEO Télécom du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par AKEO Télécom d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'AKEO Télécom ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...). L'envoi par AKEO Télécom d'une lettre de relance, même simple, interrompt la prescription d'un an prévue par l'article L 34-2 du Code des Postes et Télécommunications.

9.4 Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation. Entreront dans le décompte de l'encours du Client les forfaits et consommations non encore facturés et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées.

En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service Clients AKEO Télécom de son niveau d'encours.

9.5 Lors de l'inscription au Service ou aux options du Service ou à tout moment, en cas de dossier incomplet, d'incident ou de retard de paiement ou de dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessus, d'inscription au fichier Préventiel visé à l'article 14.3 ou de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers, de paiement par un autre mode de paiement que le prélèvement automatique, AKEO Télécom se réserve le droit, sans

préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander au Client une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie d'un montant défini dans la Documentation Commerciale. Les sommes ainsi versées ne porteront pas intérêt. - Avance sur consommation : les sommes dues par le Client au titre de chaque facture seront déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur consommation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance sur consommation à la date indiquée par AKEO Télécom, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'aux dits versement ou reconstitution.

- Dépôt de garantie : en cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance, AKEO Télécom pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. Le Client devra reconstituer le dépôt de garantie au plus tard quinze (15) jours après demande écrite d'AKEO Télécom. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué le dépôt de garantie à la date indiquée par AKEO Télécom, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'auxdits versement ou reconstitution. En l'absence de retard de paiement du Client et/ou de différend entre les parties, le dépôt de garantie sera restitué au Client par AKEO Télécom un (1) mois au plus tard à compter du jour où le Client a éteint l'intégralité de sa dette envers AKEO Télécom.

9.6 Le financement de l'achat du terminal est indépendant du forfait de communication. En cas de résiliation anticipée (avant la fin de la période d'engagement), la loi Châtel ne s'appliquera que sur la partie forfait et en aucun cas sur le financement du terminal, dont le solde restera dû en sa totalité.

9.7 Le Client a accès à des avantages sous forme de Chèques de réduction à valoir sur une grande partie des produits commercialisés par AKEO. Cinq types de Chèques de réduction sont accessibles :

- Les Chèques de réduction "consommation" : Le Client bénéficie une fois tous les deux (2) mois d'un Chèque de réduction AKEO d'un montant équivalent à 4% de sa propre facture AKEO Mobile, plus 4% de la facture de ses filleuls, plus 8% de la facture des filleuls de ses filleuls, montant plafonné à 100 € tous les deux mois.

- Les Chèques de réduction "offre reprise" : dans le cadre de la résiliation de son abonnement chez son ancien opérateur, le Client peut bénéficier du montant de ses frais de résiliation chez son ancien opérateur, sous forme de Chèques de réduction AKEO, dans la limite de 150 € TTC, valable une seule fois, sur présentation des pièces justificatives (photocopie de la facture présentant les frais de résiliation de l'ancien opérateur), pour toute demande réalisée dans un délai de deux (2) mois après la souscription au service de téléphonie mobile d'AKEO Télécom.

- Les Chèques de réduction "parrainage" : Le Client bénéficie d'un chèque de réduction de 20 € pour tout nouveau filleul ou client parrainé. Offre limitée à 5 parrainages par client. Les filleuls doivent avoir une adresse différente du parrain.

- Les Chèques de réduction "bienvenue" : Lors de son inscription, le Client bénéficie d'un chèque de réduction de 20 €.

- Les Chèques de réduction "multi-offre" : Le Client bénéficie de 10 € de chèque de réduction tous les 2 mois à partir de 3 lignes actives chez AKEO (Abonnement téléphonique + présélection ou ligne mobile ou ADSL) + 5 € de chèque de réduction supplémentaire tous les 2 mois par ligne active au dessus de 3 lignes avec un maximum de 30 € au total soit 7 lignes actives.

Le montant des Chèques de réduction AKEO ainsi que leur validité sont mentionnés sur les factures de consommation du Client.

Utilisation des Chèques de réduction : Les Chèques de réduction ne peuvent être utilisés que pour l'achat de biens matériels (hors biens liés aux services AKEO Télécom, hors frais de port, hors services, consommations téléphoniques...). Un Chèque de réduction est valable pendant une durée de 2 à 3 mois (suivant type de chèque de réduction) à compter de la date de sa délivrance (donnée mentionnée lors de l'émission du chèque de réduction). Il est utilisable en une seule fois. Si le montant du Chèque de réduction dépasse celui de la commande effectuée, la différence ne donne lieu à aucune compensation d'aucune nature.

Comment s'utilisent les Chèques de réduction ?  
Vous devez commander au minimum le double du montant de votre Chèque de réduction en produits AKEO éligibles pour

pouvoir bénéficier de la totalité du montant de ce chèque. Si votre commande est supérieure ou égale au double, vous bénéficierez du montant de votre Chèque de réduction. Si votre commande est inférieure ou égale à cette somme, vous bénéficierez de 50% de réduction sur le montant total.

Exemples :

Vous possédez un Chèque de réduction de 20 €, vous devez donc commander au minimum 40 € de produits éligibles pour bénéficier de la totalité de ces 20 € :

- vous commandez 40 € de produits éligibles, vous ne payez que 20 €.

- vous commandez 130 € de produits éligibles, vous ne payez que 110 € (130 € - le montant de votre Chèque de réduction de 20 €).

- vous commandez 30 € de produits, vous payez 15 € (votre commande n'atteignant pas 40 €, vous bénéficiez de 50% de réduction sur le montant de votre commande soit 30 €/2) et les 5 € restant de votre chèque sont perdus.

Quels sont les produits non éligibles aux Chèques de réduction ?

- la collections Jardin Secret et Ominem,
- les frais de gestion et de transport,
- les produits et accessoires télécoms.

Quelle est la validité des Chèques de réduction, comment sont-ils utilisables ?

Les Chèques de réduction sont utilisables en une seule fois sur la Boutique AKEO (hors frais de transport) et émis tous les 2 mois avec une validité de 3 mois à partir de la date d'émission. Ces chèques se composent d'un code d'identification (6 caractères) et d'un montant. Ils apparaissent sur la facture AKEO Télécom. Si vous ne disposez pas de facture AKEO Télécom, les Chèques de réduction vous sont adressés par courrier. Vous pouvez suivre vos chèques en vous connectant sur votre Espace Clients à partir du portail AKEO.

Si le Chèque de réduction n'est pas utilisé pendant sa période de validité, aucune compensation d'aucune nature ne pourra être réclamée. Les Chèques de réduction ne peuvent être convertis en chèque de remboursement.

## 10 EVOLUTION

10.1 Le Client reconnaît que des évolutions techniques et/ou technologiques susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client pourra, soit respecter les prescriptions données par AKEO Télécom concernant ces évolutions, soit résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12.2. Ces évolutions techniques et/ou technologiques pourront se traduire notamment par des modifications d'équipements imposées par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (« ARCEP ») ou toute autre autorité compétente. Par ailleurs, AKEO Télécom pourra être amenée à modifier le Contrat de Service et/ou le Service. Elle informera le Client par tout moyen au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. Dans ce cas, à défaut pour le Client de résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 12.2 dans un délai de quatre mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, il sera réputé l'accepter.

10.2 Toute demande de modification du Contrat de Service émanant du Client peut se faire par téléphone avec confirmation du Client par lettre. Les modifications seront prises en compte, suivant les cas, soit immédiatement, soit après réception de l'avenant au Contrat de Service correspondant dûment rempli et signé.

## 11 RESPONSABILITE D'AKEO Télécom

AKEO Télécom s'engage à mettre en œuvre les moyens raisonnables nécessaires afin de fournir le Service au Client. A ce titre, la responsabilité d'AKEO Télécom est limitée à la seule fourniture du Service dans les conditions des présentes Conditions d'Inscription.

En cas d'interruption du Service dans la zone de couverture d'une durée de plus de 48 heures consécutives et résultant directement d'une faute imputable à AKEO Télécom, le Client peut bénéficier, sur demande écrite adressée à AKEO Télécom, d'un dédommagement forfaitaire sous la forme d'un avoir correspondant à la part de la mensualité du Service interrompu prorata temporis. Dans les seuls cas où AKEO Télécom aura commis une faute prouvée par le Client dans l'exécution des ses obligations

mises à sa charge par le Contrat de Service, AKEO Télécom réparera les dommages matériels directs causés au Client dans la limite des dommages dont le Client apportera la preuve. La responsabilité d'AKEO Télécom ne saurait être engagée et aucun dédommagement ne peut être appliqué, notamment, dans les cas suivants :

- préjudice indirect et/ou immatériel tel que, notamment perte de chance et/ou de profit et, plus généralement, toute perte ou dommage économique, quelle qu'en soit la nature,
- interruption du Service dans les conditions de l'article 6,
- force majeure et, notamment, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau exploité par SFR.

## 12 ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

12.1 Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée, avec une période d'engagement de 1 à 24 mois, à compter de la date d'activation du Service.

En cas de changement, au cours de l'exécution du Contrat de Service et dans les conditions décrites dans la Documentation Commerciale, de forfait, d'option tarifaire, ou de renouvellement du Terminal, impliquant une période minimale d'engagement, cette nouvelle période minimale prend effet au jour suivant la date d'entrée en vigueur du nouveau forfait ou de la nouvelle option tarifaire ou de la réception du nouveau Terminal, et se substitue le cas échéant à celle qui était en cours.

12.2 Le Contrat de Service est résiliable à tout moment par lettre recommandée avec avis réception (ci-après la « Lettre de résiliation ») :

- Par AKEO Télécom : moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par le Client de la Lettre de résiliation,

- Par le Client : conformément à l'article L.121-84-2 du code de la consommation moyennant un préavis de dix (10) jours à compter du lendemain de la date de réception par AKEO Télécom de la Lettre de résiliation adressée à AKEO Télécom, 66 grande rue, 27940 PORT MORT. Toutefois conformément à l'article L.121-84-2 du code de la consommation, le Client pourra demander à ce que ce préavis soit d'une durée supérieure à dix (10) jours dans la limite maximum de six (6) mois à compter de la date de la demande.

Si le Client résilie le Contrat de Service avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période minimale deviennent immédiatement exigibles et sont facturées au Client conformément à l'article 9, sauf en cas de motif légitime ou de résiliation conformément à l'article 12.3. Pour exercer cette faculté de résiliation pour motif légitime, le Client devra faire parvenir à AKEO Télécom sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception en joignant l'ensemble des documents de nature à justifier le motif légitime qu'il invoque à l'appui de sa demande de résiliation. Cette résiliation prendra effet au plus tard dans un délai de dix (10) jours francs à compter de la réception de la demande de résiliation et de l'ensemble des documents justificatifs.

12.4. Le Client pourra résilier le Contrat de Service avant la fin de la période minimale d'engagement sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période minimale et sans préavis dans les seuls cas suivants :

- lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à un nouveau service ou à une option complémentaire au Service déjà souscrit et que, malgré l'annulation de celui-ci, le rétablissement du Service tel que souscrit initialement est impossible.

La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors qu'AKEO Télécom a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service les opérations suivantes :

- vérification préalable de la compatibilité des équipements du Client avec les prescriptions décrites par AKEO Télécom ;
- connexion effective de la ligne du Client au réseau ;
- mise à disposition du Client, le cas échéant, d'un Terminal et d'une Carte SIM appropriés à la réception du Service et en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service.

Si l'une des opérations décrites ci-dessus n'est pas réalisée ou en cas de non-respect par AKEO Télécom du délai de mise en service annoncé, le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessus. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne

le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

L'initialisation du Service : cette opération requiert du Client que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du Contrat de Service, il se soit équipé des équipements en bon état de marche dans les conditions prévues au Contrat de Service et qu'il ait suivi les instructions communiquées par AKEO Télécom nécessaires à l'initialisation du Service.

En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le Client doit en informer le service Clients d'AKEO Télécom selon les modalités prévues au Contrat de Service.

À compter de la date où AKEO Télécom a connaissance de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le Client ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du Service.

À l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du Client ne le prive pas de son droit à résiliation sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période minimale prévues à l'article 12.2.

À l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le Service, le Client peut demander la résiliation du Contrat de Service, sans paiement des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période minimale, selon les modalités définies ci-après.

Modalités de résiliation : la résiliation à la demande du Client ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. La demande de résiliation sera formulée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter la procédure décrite ci-dessus dans les délais prévus, ce dernier pourra néanmoins bénéficier des délais en question qu'après examen de sa situation par AKEO Télécom. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat. AKEO Télécom restituera au Client les sommes facturées au titre du Service pendant la durée de l'indisponibilité du Service, à l'exclusion des éventuels appels non compris dans le Service et/ou les options du Service, dans la limite de deux mois maximum. Le Client peut demander dans les conditions prévues à l'article 4.4, la Portabilité de son numéro de Ligne AKEO Télécom vers un Opérateur Releveur.

### 13 SUSPENSION – RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription et dans la Documentation Commerciale, le Contrat de Service pourra être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

13.1 AKEO Télécom pourra notamment restreindre ou suspendre le Service en cas (i) d'utilisation des offres comprenant un nombre illimité d'appels, de SMS et de MMS de manière inappropriée visée à l'article 7.2, (ii) ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) ou d'absence de versement de l'avance sur consommation et/ou dépôt de garantie visés à l'article 9 ou (iv) de dépassement de l'encours visé à l'article 9 ou (v) d'incident ou (vi) retard de paiement non régularisé par le Client cinq (5) jours après l'envoi, par AKEO Télécom, d'une mise en demeure à cet effet. Dans ce cas, le contrat de Service restera en vigueur et les redevances seront facturées au Client pendant la période de suspension. AKEO Télécom pourra par ailleurs suspendre ou résilier le Service avec un préavis de sept jours francs en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à SFR, de terme du contrat conclu entre AKEO Télécom et SFR en vue de la fourniture du Service, de perturbation du réseau exploité par SFR par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service, de la Carte SIM et du Terminal en violation d'une des clauses du

Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition des articles 5.3, 6 et 7, une telle violation pouvant être constatée par AKEO Télécom ou être portée à sa connaissance par un tiers.

Enfin, AKEO Télécom pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours francs suivant la suspension du Service.

13.2 Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où AKEO Télécom n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dans un délai de dix (10) jours francs après réception d'une lettre adressée par le Client à cet effet.

13.3 Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

13.4 Par exception à l'article 13.2, en cas de Portabilité du numéro de Ligne AKEO Télécom dans les conditions de l'article 4.3, la résiliation du Contrat de Service s'effectue sans formalisme et sans préavis. La résiliation prend effet avec le portage effectif du Numéro de Ligne AKEO Télécom, sans préjudice des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement qui devient immédiatement exigibles et qui sont facturées au Client conformément à l'article 9.

13.5 Le financement de l'achat du terminal est indépendant du forfait de communication. En cas de résiliation anticipée (avant la fin de la période d'engagement), la loi Chatel ne s'appliquera que sur la partie forfait et en aucun cas sur le financement du terminal, dont le solde restera dû en sa totalité.

### 14 DONNEES PERSONNELLES

14.1 Traitement des données personnelles (n° de déclaration CNIL : 482396)

Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a pour finalité la gestion des commandes et l'exploitation à des fins commerciales. Les informations (Nom, Prénom, Adresse) demandées ont un caractère obligatoire la non réponse à l'un de ces champs est susceptible d'empêcher le bon traitement de votre contrat. Ces données ne seront pas transférées vers un État non membre de l'Union européenne. Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et, sous réserves des dispositions légales applicables à la matière, de suppression des données vous concernant, le responsable du traitement étant : Service Client AKEO Télécom, 66 grande rue, 27940 Port-Mort. Si vous ne souhaitez pas que les coordonnées vous concernant soient réexploitées à des fins commerciales merci d'en informer le service responsable du traitement.

Par ailleurs, dans le cadre de l'article 4, par l'inscription au Service, le Client autorise expressément AKEO Télécom à utiliser les informations relatives au Client et à transmettre les données personnelles prévues aux articles 4.2 et 4.3 – notamment le Numéro d'Appel ou numéro de Ligne AKEO Télécom et le RIO correspondant – à l'Opérateur Donneur ou à l'Opérateur Releveur ou au GIE EGP. Les Clients pourront dans ce cadre s'informer sur leur droit d'accès, de modification et de rectification sur le site [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org).

### 14.2 Annuaire et renseignements téléphoniques

Conformément aux articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, le Client est informé qu'il peut faire figurer ses coordonnées et informations le concernant dans la liste « Annuaire universel » (ci-après « la Liste ») établie et transmise par AKEO Télécom aux sociétés publiant des annuaires et fournissant de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »).

Le Client est informé qu'il dispose des droits suivants, qu'il peut exercer gratuitement :

- ne pas être mentionné sur la Liste. Ce choix lui est appliqué par défaut.
- être mentionné sur la Liste. Le Client doit pour cela exprimer son consentement préalable auprès d'AKEO Télécom ;
- s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son domicile ;
- s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie dans la Liste ;
- s'opposer à ce que les données à caractère personnel le concernant issues de la Liste soient utilisées dans des opérations

de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre AKEO Télécom et le Client.

- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche insérée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son Numéro d'Appel.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste le concernant.

Le Client peut exprimer son consentement préalable et exercer l'ensemble de ses droits ci-dessus par courrier postal ou électronique, par téléphone ou par Internet, aux coordonnées figurant à l'article 8. Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Editeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Editeurs. En conséquence, AKEO Télécom ne s'engage sur aucun délai de parution des données du Client. Le Client est informé que les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises.

#### 14.3 Fichier PREVENTEL

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant le Client sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE PREVENTEL, accessible aux opérateurs de communications électroniques et aux sociétés de commercialisation de services de communications électroniques. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès d'AKEO Télécom à l'adresse suivante : AKEO Télécom 66 Grande rue 27940 PORT-MORT.

#### 15 COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

La responsabilité d'AKEO Télécom ne saurait être engagée en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite par les autorités judiciaires, policières ou administratives.

#### 16 CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel et le Contrat de Service ne pourra en aucun cas être cédé, totalement ou partiellement, par le Client. De même, le Client s'interdit la revente ou la commercialisation du Service. Le Contrat de Service et toutes ses stipulations lieront les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

AKEO Télécom pourra librement céder, transférer, déléguer, sous-traiter ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

#### 17 CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec AKEO Télécom, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat de Service. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservés par AKEO Télécom, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

#### 18 LANGUE ET LOI APPLICABLES, ET TRIBUNAL COMPÉTENT

La langue régissant le présent contrat ainsi que toutes les communications en lien avec celui-ci est le français. Cette opération contractuelle est soumise au droit français. Conformément au droit de la consommation, le tribunal compétent pour connaître de cette opération contractuelle est désigné selon les règles et options fixées par le Code de procédure civile.

## CONDITIONS PARTICULIÈRES DE L'OPTION « LIBERTE » d'AKEO Télécom (au 01/06/2015)

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent en complément des Conditions Générales d'Inscription au service de téléphonie mobile AKEO Télécom et forment avec elles un tout indissociable.

### 1. DEFINITION

L'option Liberté (ci-après « l'Option ») permet au Client inscrit au service de téléphonie mobile de bénéficier d'un forfait de communications téléphoniques gratuites, entre sa ligne mobile et les lignes fixes et mobiles AKEO Télécom, en France métropolitaine, pour une durée déterminée dans la Documentation Commerciale. L'Option est valable 24h/24 et 7j/7. Elle n'est applicable qu'aux trente (30) premières minutes de chaque appel, étant entendu que toutes les minutes consommées au-delà des trente (30) minutes incluses seront facturées au tarif en vigueur (ou décomptées du forfait).

### 2. UTILISATION DE L'OPTION

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser l'Option de manière inappropriée telle que notamment :

- utilisations simultanées de l'Option sur une même ligne,
  - utilisation de l'Option sur une ligne groupée ou une ligne RNIS,
  - utilisation ininterrompue de l'Option par le biais notamment d'une composition automatique et en continu d'appels,
  - utilisation de l'Option vers toute plate-forme de services se rémunérant directement ou indirectement par les appels passés par le Client,
  - programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
  - détournement de l'Option, en particulier à des fins commerciales,
  - utilisation de l'Option à caractère professionnel,
  - revente de l'Option,
- Les appels illimités ne sont autorisés qu'entre deux personnes physiques et pour un usage strictement privé.

### 3. DUREE

L'Option est souscrite pour une durée indéterminée à compter de son activation, elle est liée à la durée minimale d'engagement de l'offre de téléphonie mobile AKEO Télécom souscrite.