



FAQ AKEO Mobile

Une offre simple et originale, un tarif unique et hyper-compétitif, une facture unique !

> L'offre AKEO Mobile

En quoi consiste le service de téléphonie mobile proposé par AKEO Télécom by Neuf ?

Le service de téléphonie mobile de AKEO Télécom by Neuf consiste en :

- la fourniture d'un service de téléphonie mobile sur le réseau GSM/GPRS exploité par SFR,
- la mise à disposition d'une carte SIM,
- la vente, en option, d'un téléphone mobile.

Le service vous permet notamment d'émettre et de recevoir depuis votre téléphone mobile, des appels nationaux, mobiles et internationaux, des SMS et MMS dans la zone de couverture du réseau exploité par SFR.

Si je choisis une offre de téléphonie mobile AKEO Télécom by Neuf suis-je engagé ?

Oui, pour bénéficier de l'offre et de tous ses avantages, vous vous engagez pendant **12 mois**.

Quelle est la couverture de l'offre ?

AKEO Télécom by Neuf utilise le réseau de SFR qui est un des meilleurs réseaux GSM français et couvre 98% de la population française. Vous êtes donc assurés de bénéficier d'un réseau de qualité.

Puis-je bénéficier d'un forfait « compte bloqué » avec l'offre AKEO Mobile ?

Non, AKEO ne propose pas pour l'instant de forfait de type « compte bloqué », car cette solution lui est techniquement impossible.

Qu'est-ce qu'un MVNO ?

Un MVNO (Mobile Virtual Network Operator) c'est un opérateur virtuel de téléphonie mobile qui ne possède pas de réseau de téléphonie propre. Ceci signifie qu'AKEO Télécom by Neuf devient opérateur de téléphonie mobile et propose des offres en utilisant le réseau SFR (ses propres tarifs et services, son service après-vente, ses factures, ...).

Comment se déroule mon inscription à l'offre mobile d'AKEO Télécom by Neuf ?

1- Vous remplissez votre contrat AKEO Mobile en y adjoignant les documents suivants :

- Une photocopie recto/verso de votre pièce d'identité en cours de validité (passeport, carte d'identité, carte de résident de plus d'un an) ;
- Un justificatif de domicile à votre nom, en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives ;
- Un RIB correspondant au compte utilisé pour effectuer le paiement ;
- Un chèque barré du même compte.

2- Vous envoyez votre dossier d'abonnement complet, daté et signé, accompagné des justificatifs listés ci-dessus à l'adresse suivante : AKEO Télécom -66 Grande rue -27940 PORT MORT.

3- Votre dossier, une fois réceptionné, est enregistré par AKEO Télécom. L'envoi de votre commande se déclenche automatiquement après le délai de rétractation légal. Vous recevez à l'adresse du titulaire mentionnée sur le contrat d'inscription :

- Votre terminal (le cas échéant) et votre carte SIM, par Colissimo, sous 4 jours.
- Votre lettre de bienvenue et les informations nécessaires à l'activation de votre ligne vous sont envoyés en même temps, sous pli séparé, et ce afin d'éviter toute fraude.

4- A réception des éléments, vous activez votre carte SIM par téléphone sur simple appel au service clients AKEO Télécom à l'aide des indications précisées sur le courrier de bienvenue. Munissez-vous notamment de votre code d'activation lors de votre appel, il permettra votre identification.

Si vous avez choisi de conserver votre numéro, le transfert et l'activation de votre numéro mobile se feront automatiquement, à la date que vous avez choisie lors de votre demande de portabilité.

Y a-t-il des frais d'activation à l'ouverture de ma ligne AKEO Mobile ?

Oui, les frais d'activation sont de 9€ TTC réglés en une seule fois à l'ouverture de la ligne et reportés sur votre première facture de consommation. Ces frais vous sont facturés à titre de participation aux frais d'ouverture de votre ligne par AKEO.

Y a-t-il un report de minutes non consommées avec l'offre AKEO Mobile ?

Le report de crédit de consommation ne porte que sur les 40 minutes de votre forfait et non sur les heures d'option Liberté. Le report de minutes n'est valable que d'un mois sur l'autre et n'est décompté qu'à l'issue du forfait mensuel en cours.

Les appels vers l'international sont-ils compris dans mon forfait AKEO Mobile ?

Non, seuls vos appels vers fixes et mobiles en France Métropolitaine (hors numéros spéciaux), 24h/24 et 7j/7, sont compris dans votre forfait AKEO Mobile. Pour tout appel hors forfait vous bénéficiez d'un tarif avantageux de 0.17€ TTC / minute pour les appels vers les fixes et mobiles en France Métropolitaine et d'un tarif vers l'international particulièrement attractif (voir détail sur le site akeotelecom.com rubrique « Mobile/Tarifs »).

Puis-je bénéficier de la gratuité des appels de tous les mobiles de la maison vers ma ligne fixe AKEO ?

Oui, les appels de tous les mobiles AKEO inscrits à la même adresse que votre ligne fixe AKEO sont compris dans le cadre de l'option Liberté (dans les conditions prévues pour cette option), sans limitation du nombre de mobiles.

Attention : il faut impérativement que les contrats mobiles soient à la même adresse de titulaire que la ligne fixe, sinon l'option Liberté ne fonctionnera pas.

Les appels passés avec un transfert d'appels de ma ligne fixe vers le mobile AKEO sont-ils compris dans le cadre de l'option Liberté ?

Oui, si vous êtes le titulaire du contrat les appels émis à partir de votre ligne fixe vers un mobile AKEO correspondant à la même adresse de titulaire sur le contrat sont compris dans le cadre de l'option Liberté (dans les conditions prévues pour cette option) même s'ils font l'objet d'un transfert d'appel.

A noter que le service « Transfert d'appel » permet de transférer les appels à partir de votre ligne fixe vers un seul n° de mobile AKEO.

Les appels transférés apparaîtront facturés dans la rubrique correspondant à la téléphonie fixe de votre facture. En revanche, au-delà des 20 premières minutes, si l'appel original est émis à partir d'un mobile AKEO, celui-ci sera facturé avec les appels du mobile et l'appel transféré (émis depuis votre ligne fixe) avec les appels de la ligne fixe.

Puis-je téléphoner gratuitement vers certains n° de téléphone ?

Oui, avec l'option Liberté vous pouvez communiquer gratuitement de votre mobile vers tous les mobiles AKEO et vers votre ligne fixe AKEO (même adresse de titulaire) ainsi que de votre ligne fixe AKEO vers votre mobile.

La gratuité de ces appels est garantie uniquement en France Métropolitaine (hors numéros spéciaux), 24h/24 et 7j/7 dans la limite du temps disponible dans votre forfait, les appels étant comptabilisés chronologiquement.

Attention : L'option Liberté est limitée aux 20 premières minutes de chaque appel, ce qui signifie que toute seconde supplémentaire sera en priorité déduite de vos 40 minutes de consommation incluses dans votre forfait, ou si celles-ci sont déjà consommées, elle sera facturée au tarif en vigueur.

Les minutes non consommées dans le cadre de l'option Liberté ne sont pas reportables.

A partir d'une heure facturée (tous types d'appels confondus) hors forfait, une heure d'appels dans le cadre de l'option Liberté vous est offerte.

Qu'est-ce qu'un SMS ?

Le SMS est un message écrit (jusqu'à 160 caractères) que l'on peut s'échanger entre téléphones mobiles quelque soit l'opérateur mobile métropolitain de votre correspondant.

Avec l'offre AKEO Mobile l'envoi de SMS est inclus dans votre forfait, aussi bien dans les 40 minutes que dans les heures d'option Liberté. Cela signifie qu'à chaque fois que vous émettez un SMS, 40 secondes seront décomptées de votre forfait. Si vous avez consommé tout votre forfait, les SMS sont alors facturés au tarif en vigueur. Tarif du SMS disponible sur le site www.akeotelecom.com rubrique Mobile / Tarifs

Qu'est ce qu'un MMS ?

Les MMS ou Messages Multimédia sont des messages que l'on peut composer, depuis son mobile compatible, avec des photos, des séquences vidéo, des animations, du texte ou des extraits musicaux.

Avec l'offre AKEO Mobile l'envoi de MMS est inclus dans votre forfait, aussi bien dans les 40 minutes que dans les heures d'option Liberté. Cela signifie qu'à chaque fois que vous émettez un MMS, 120 secondes (2 minutes) seront décomptées de votre forfait. Si vous avez consommé tout votre forfait, les MMS sont alors facturés au tarif en vigueur. Tarif du MMS disponible sur le site www.akeotelecom.com rubrique Mobile / Tarifs

A retenir sur les SMS/MMS :

1 SMS = 40 secondes de communication dans votre forfait

1 MMS = 2 minutes de communication dans votre forfait

40 minutes = 60 SMS = 20 MMS

3 heures = 270 SMS = 90 MMS

Puis-je avoir des cartes SIM jumelles avec mon contrat AKEO Mobile ?

Non, cette possibilité n'est pas disponible pour l'instant.

Y-a-t-il possibilité d'utiliser son téléphone portable en passant par AkeoBox (comme les offres Net&Unik d'Orange ou Twin de Neuf Cegetel) ? Si ce n'est pas le cas, quand cela sera t-il possible ?

Pour l'instant AKEO ne propose pas d'offre dite «de convergence» permettant d'utiliser le même téléphone pour passer des appels «fixes» à travers l'AkeoBox en «mobiles» à l'extérieur de la maison. Cette offre est à l'étude avec 9C sans qu'aucun délai ne soit prévu.

Si je suis une administration, une association ou collectivité territoriale, quel justificatif dois-je fournir à la place de la photocopie de la carte d'identité ou de l'extrait Kbis ?

Si vous êtes une administration, une association ou une collectivité territoriale, vous devrez nous fournir une ancienne facture de votre opérateur.

Puis-je apparaître dans l'annuaire universel, dès lors que je suis l'utilisateur du service ?

Comme indiqué sur le contrat, seul le titulaire de la ligne peut figurer dans l'annuaire universel.

> Les terminaux commercialisés par AKEO Télécom by Neuf

AKEO Télécom by Neuf propose-t-il sa propre gamme de terminaux ?

AKEO Télécom by Neuf ne dispose pas de sa propre gamme de terminaux. Cependant, elle propose à la vente une sélection de terminaux, choisis parmi les constructeurs de renommée. AKEO Télécom by Neuf édite périodiquement une documentation commerciale où apparaissent les terminaux proposés à ses clients. Vous pouvez vous procurer cette information en contactant directement votre conseiller AKEO, sur le site www.akeotelecom.com ou en appelant le service clients.

Je ne souhaite pas profiter des offres de terminaux proposés par AKEO Télécom by Neuf, comment faire ?

Vous êtes libre d'acheter un terminal où vous le souhaitez. La souscription d'une offre de téléphonie mobile AKEO Télécom by Neuf ne vous engage pas sur l'achat d'un terminal.

Proposez-vous des mobiles 3G ?

AKEO Télécom by Neuf utilise les réseaux GSM et GPRS (2G et 2,5G) mais ne propose pour l'instant pas de terminaux 3G. La photo, les mp3, le téléchargement, l'accès à Internet, etc... sont d'ores et déjà disponibles dans l'offre AKEO Mobile.

Mon téléphone Mobile acheté via AKEO Télécom by Neuf est-il simlocké ?

Non, votre terminal n'est pas simlocké. Il peut fonctionner avec d'autres cartes SIM.

Si j'ai besoin d'accessoires pour mon terminal où puis-je les trouver ?

AKEO ne commercialise pas pour le moment d'accessoires mobiles, hormis ceux proposés avec les terminaux et compris dans les packs (voir fiches détaillées de chacun des terminaux).

Je rencontre un souci avec mon terminal acheté chez AKEO Télécom by Neuf, comment dois-je faire ?

Nous vous remercions de prendre contact avec le service clients de AKEO Télécom by Neuf qui réalisera avec vous un diagnostic complet et vous proposera la solution la plus adaptée à votre situation.

Est-il possible d'acheter via AKEO Télécom by Neuf un terminal nu sans abonnement ?

AKEO Télécom by Neuf ne propose pas de terminaux à la vente sans abonnement. Le client pourra cependant acheter un téléphone à tout moment dès lors qu'il a souscrit à l'offre AKEO Mobile : dans le cas d'un achat effectué à tout autre moment que celui de la souscription du forfait, le terminal lui sera proposé aux prix « téléphones nus » mentionnés sur la fiche de présentation des terminaux et sur le site www.akeotelecom.com.

Quelle est la différence entre l'« Option Monde » et l'option « Accès international » ?

L'accès international vous permet d'émettre et de recevoir des appels et des SMS vers l'étranger depuis la France.

L'option Monde vous permet d'émettre et de recevoir des appels et des SMS depuis l'étranger.

Lorsque je pars à l'étranger, comment sont facturés mes appels entrants ?

Lorsque vous partez à l'étranger, vous pourrez être contacté sur votre mobile AKEO, uniquement si vous avez demandé l'activation de l'option monde. Lors de la réception d'un appel, vous serez facturé au tarif vigueur sur le site www.akeotelecom.com rubrique « Mobile/Tarifs » (Communications en Roaming Out > Réception d'appels vocaux).

> Assistance AKEO Mobile

Existe-t-il une assistance AKEO pour les terminaux ?

Oui, l'assistance AKEO Mobile peut être souscrite lors de tout achat de matériel AKEO. La durée d'engagement de l'assistance est de 12 mois, renouvelable à la date anniversaire. Si vous n'avez pas acheté votre terminal auprès d'AKEO Télécom by Neuf, vous ne pouvez pas souscrire à l'assistance AKEO Mobile.

L'assistance est facturée mensuellement par avance et le montant facturé apparaît sur la facture de consommation. A chaque modèle de terminal correspond un tarif d'assistance.

Cette assistance est résiliable à tout moment dans les conditions prévues dans les conditions générales d'inscription.

Quels sont les risques couverts par l'assistance AKEO Mobile ?

L'assistance AKEO Mobile couvre les risques identifiés suivants : vol, bris, oxydation, panne de votre terminal ou de votre carte SIM.

L'assistance AKEO Mobile ne couvre pas les communications frauduleuses ni la perte du terminal et/ou de la carte SIM, les pannes des terminaux hors période de garantie.

Le bris de terminal et/ou de carte SIM est entraîné soit par un choc ou une chute du mobile, soit par une mauvaise utilisation du mobile. Exemples de bris : écran fendu, antenne arrachée... L'oxydation du terminal et/ou de la carte SIM, est entraînée par une chute du mobile dans l'eau. La panne d'un mobile correspond à un défaut de fonctionnement du mobile qui n'est pas lié à une mauvaise utilisation. La panne est prise en charge par le constructeur pendant la durée de garantie du mobile.

Y a-t-il de conditions particulières liées à l'assistance AKEO Mobile ?

L'assistance AKEO Mobile est proposée pour un incident par an parmi les risques identifiés par AKEO (vol, bris, oxydation, panne de la carte SIM ou du terminal AKEO sous garantie).

Cette assistance sera réalisée sur présentation des matériels et pièces justificatives demandés (Procès verbal de déclaration de vol, contrat AKEO Mobile, facture d'achat du terminal AKEO, etc..).

Puis-je souscrire à une assurance chez AKEO pour mon mobile ?

Non, AKEO ne propose pas d'assurance mais vous avez la possibilité de souscrire une assurance personnelle pour votre mobile auprès d'un assureur indépendant d'AKEO afin de couvrir les risques identifiés sur la documentation commerciale ou tout autre risque identifié par le client.

Existe-t-il un programme de fidélité pour changer mon mobile ?

Non, pour le moment il n'existe pas de programme de fidélité vous permettant de changer votre mobile.

> Services et options de l'offre mobile AKEO Télécom by Neuf

Les SMS sont-ils inclus dans le forfait ?

Oui les SMS sont inclus dans le forfait et équivalent à 40 secondes de communication. Cette fonctionnalité est disponible par défaut pour tout client AKEO Mobile, vous n'avez donc pas besoin de demander son activation.

Les MMS sont-ils inclus dans le forfait ?

Oui les MMS sont inclus dans le forfait et équivalent à 2 minutes de communication. Cette fonctionnalité est disponible par défaut pour tout client AKEO Mobile, vous n'avez donc pas besoin de demander son activation. Cependant, il est impératif que votre terminal permette cette utilisation, ce qui n'est pas le cas de tous les terminaux.

En quoi consiste le service «SMS+» ?

Le service SMS+ permet aux opérateurs mobiles et éditeurs de vous proposer des contenus et des services par SMS via des numéros courts à 5 chiffres.

Une multitude de services sont aujourd'hui accessibles depuis un téléphone mobile : Services d'informations thématiques (Sport, Astro, Voyage, Actu, Finance), jeux, quiz, tombolas, tirages au sort, annuaires, petites annonces (Immobilier, Formation, Rencontres), micro-paiement, etc....La facturation de ce service tient compte de la surtaxe appliquée par l'éditeur du contenu en plus du tarif appliqué par AKEO.

Quels sont les services inclus dans mon forfait AKEO Mobile ?

Avec votre forfait AKEO Mobile vous avez accès à une large gamme de services :

Des services gratuits, inclus par défaut et non désactivables : Messagerie vocale, renvoi d'appel, rappel du correspondant, report de minutes (sur les 40 minutes uniquement).

Des services gratuits, inclus par défaut, mais désactivables sur simple appel à votre service clients : double appel, activation SMS, activation MMS, présentation du numéro.

D'autres services sont gratuits et accessibles sur demande (sur votre contrat d'inscription AKEO Mobile ou par courrier/téléphone au service clients) : accès international, option Monde, activation Internet, activation Internet 3G.

Y a-t-il des services payants ?

Oui, une autre gamme de services nécessite un abonnement mensuel : Interdiction d'appels sortants, interdiction d'appels entrants, secret permanent, forfait Internet 2h, option vision. Votre demande peut être effectuée lors de la souscription de votre forfait ou à tout autre moment (sur simple appel au service clients ou par courrier). L'activation du service sera presque immédiate (compter 1 heure environ à partir de l'enregistrement).

Vous pouvez consulter les tarifs sur le site www.akeotelecom.com rubrique « Mobile/Tarifs ».

Comment fonctionne l'interdiction d'appels sortants ?

L'interdiction d'appels et SMS sortants est un service payant qui vous permet de bloquer tous les appels émis à partir du mobile sur lequel vous appliquez le service. Il permet toujours l'émission d'appels vers les numéros d'urgence ainsi que la réception des appels entrants. Ce service ne remplace donc pas le forfait « compte bloqué » des autres opérateurs.

Comment puis-je modifier mes options ?

Pour le moment vous pouvez modifier vos options sur simple appel ou l'envoi d'un courrier au service clients AKEOTélécom by Neuf. La modification de vos options prendra effet 1 heure après la demande enregistrée.

Pourrai-je prendre des photos et les envoyer à mes amis ?

Oui, si vous choisissez un terminal comportant les fonctionnalités appareil photo et envoi de MMS. Seuls les mobiles compatibles pourront recevoir vos photos.

Y a-t-il des offres de télévision ?

Non il n'y a pas pour le moment d'offre de télévision AKEO Mobile.

Y a-t-il des offres de visiophonie ?

Non il n'y a pas pour le moment d'offres de visiophonie AKEO Mobile.

Quel numéro dois-je contacter pour consulter ma messagerie vocale ?

Depuis votre mobile

En France : 123

Depuis l'étranger : Composer le +33611 suivi des 6 premiers chiffres du numéro de mobile. Terminer en composant le mot de passe de la messagerie vocale.

Depuis un poste fixe

En France : composer le 0611 puis les 6 premiers chiffres de votre n° de mobile (06xxxx). Pendant l'annonce composer le numéro d'appel puis le mot de passe.

Depuis l'étranger : Composer le +33611 puis les 6 premiers chiffres du n° de mobile. Pendant l'annonce, composer le numéro d'appel puis le mot de passe de la messagerie vocale et terminer par « # ».

Puis-je suspendre ma carte SIM ? Comment ?

Oui, la suspension de la carte SIM est réalisée sur simple appel au service clients. Pour cela veuillez vous munir de votre dernière facture ou de votre RIB pour vous identifier auprès du service clients. La suspension de la carte SIM est facturée au tarif en vigueur et inclus une réactivation. Le délai prévisionnel de suspension / réactivation est de 1 heure après la demande au service clients.

Comment puis-je débloquer ma carte SIM ?

A tout moment vous pouvez appeler le service clients et demander de débloquer votre carte SIM (bloquée automatiquement lors de la saisie de 3 codes PIN erronés). Pour cela, munissez-vous de votre dernière facture ou de votre RIB afin de vous identifier auprès du service clients. Ce service vous sera facturé 2.5 € TTC/déblocage.

Peut-on faire la demande de souscription des services non inclus lorsque la ligne est déjà activée ?

Pour activer ou désactiver un service non inclus mais gratuit, la demande peut être faite à tout moment par le client ou le conseiller par simple appel au Service Clients AKEO Télécom by Neuf.

Pour activer ou désactiver un service payant, la demande peut être faite à tout moment mais uniquement par le client en envoyant un courrier daté et signé à AKEO Télécom by Neuf, 66 Grande Rue, 27940 PORT MORT

> Accès à Internet

Qu'est-ce que le GPRS ?

La technologie GPRS (Global Packet Radio Service), c'est la possibilité d'accéder beaucoup plus rapidement via un téléphone portable compatible Wap GPRS au monde du multimédia. Le GPRS offre un débit beaucoup plus rapide que le débit du réseau GSM actuel et des temps d'établissement de connexion plus courts.

Le réseau GPRS de SFR est opérationnel sur l'ensemble du territoire national. Vous pouvez ainsi profiter pleinement des Services Multimédia Mobile proposés par AKEO Mobile. Pour accéder au réseau GPRS lorsque vous partez à l'étranger, vous devez avoir souscrit à l'Option Monde avant de partir. Vous avez alors accès au réseau GPRS depuis les opérateurs partenaires dans plusieurs pays européens. Depuis le 29 octobre 2003, le prix de la connexion est fonction de la zone SFR Monde. Un tarif spécifique de connexion Internet PC/PDA est appliqué par zone. Vous pouvez trouver tous les détails sur sfr.fr. Avec l'option Vodafone eurocall, vous bénéficiez d'un tarif de connexion privilégié depuis les réseaux partenaires Vodafone eurocall.

Puis-je accéder à Internet avec mon mobile ?

Pour pouvoir accéder à Internet avec votre mobile, il faut 2 conditions :

- que votre terminal offre cette option,
- que vous activiez l'accès Internet (activation gratuite) auprès du service clients.

Si ces deux conditions sont réunies, votre ligne vous donne la possibilité de surfer sur Internet. Une fois configuré, votre terminal se connectera en mode GPRS/UMTS pour accéder à Internet. En fonction de votre modèle de téléphone, vous pouvez accéder à Internet soit en utilisant un navigateur WAP soit en utilisant un navigateur Internet tel que Internet Explorer ou Opéra mini, tec... Pour qu'aucune connexion GPRS/UMTS ne soit possible, vous pouvez redemander à votre service clients que votre ligne ne puisse plus accéder à l'Internet mobile et cela, même si votre terminal a été configuré à cet effet.

AKEO a-t-il un portail WAP ? Pourrais-je télécharger des logos, sonneries, jeux sur mon mobile ?

Non, pour le moment AKEO ne propose pas de portail WAP. Cependant, vous pouvez accéder à tout autre service de téléchargement de logos, sonneries et jeux sur mobile proposés sur Internet.

Comment puis-je désactiver l'accès Internet Mobile de ma ligne ?

Les connexions en mode GPRS/UMTS vous permettent d'utiliser le navigateur Internet de votre mobile pour surfer sur le WEB. Néanmoins cette fonctionnalité n'est pas activée, si vous n'en avez pas fait la demande lors de votre inscription au service de téléphonie mobile d'AKEO Télécom by Neuf.

Vous pouvez demander sur simple appel ou par courrier envoyé au service clients à ce que votre ligne autorise ou n'autorise plus les connexions en mode GRPS/UMTS. Dès lors vous n'aurez plus accès à Internet (hors connexion WiFi) et cela, même si votre terminal a été configuré à cet effet.

En quoi consiste le forfait Internet 2H ?

Le forfait Internet 2H vous permet de bénéficier de 2 heures pendant lesquelles vous pouvez vous connecter à Internet avec accès illimité sur le nombre de connexions ainsi que sur la taille des données téléchargées.

En absence du forfait Internet 2H vous serez facturé au tarif appliqué par connexion et par taille des données téléchargées. (Voir détail du tarif sur le site www.akeotelecom.com/mobile/tarifs).

Et avant toute chose, votre téléphone doit être compatible avec cette fonctionnalité et son activation doit avoir été demandée à AKEO Télécom by Neuf.

> Portabilité

Puis-je bénéficier de l'offre AKEO Mobile tout en gardant mon numéro actuel ?

Oui, pour bénéficier de l'offre AKEO Mobile sans changer de numéro de téléphone mobile il vous suffit de demander votre Relevé d'Identité Opérateur (RIO-référence à 12 caractères) fourni en quelques secondes sur simple appel à votre opérateur mobile actuel et de l'inscrire, avec votre numéro de mobile, sur votre contrat AKEO Mobile dans la rubrique Portabilité.

Vous pouvez même choisir de bénéficier de ce service sous 10 jours ouvrés ou à toute autre date (60 jours au plus tard et uniquement les jours ouvrés).

Dois-je payer pour bénéficier de la portabilité ?

Non, ce service est gratuit.

Quel numéro devrai-je appeler pour obtenir mon RIO auprès de mon ancien opérateur ?

Les numéros d'appels depuis votre portable sont les suivants :

Auchan	5533
Bouygues Telecom	658
Carrefour	845
Coriolis	01 41 45 87 49
Débitel	1804
Mobisud	08 05 70 04 38
Neuf Cegetel	08 05 70 04 52
NRJ	675 767
Orange	527
SFR	933
Télé2	841
TEN	839
Transatel	01 70 67 00 67
Virgin Mobile / Breizh Mobile	843

Ce service est disponible seulement à partir de votre téléphone mobile. Chez la plupart des opérateurs mobiles, votre demande de RIO est confirmé par l'envoi d'un SMS sur votre mobile.

Puis-je bénéficier de l'offre AKEO Mobile avec mon numéro actuel pendant la durée d'engagement chez mon ancien opérateur mobile ?

Attention : votre demande de portabilité vaut demande de résiliation chez votre ancien opérateur. Cela signifie que si vous souscrivez à l'offre AKEO Mobile, avec une demande de portabilité, votre contrat chez votre ancien opérateur sera automatiquement résilié (sans que vous n'envoyiez le moindre courrier).

Veillez noter cependant que des frais de résiliation peuvent être réclamés par votre ancien opérateur, en fonction de la durée d'engagement vous liant à ce service.

AKEO Télécom by Neuf vous propose, dans ce cas, de vous rembourser vos frais de résiliation sous la forme de chèques cadeaux AKEO, à hauteur de 150€ TTC maximum.

> Facturation

Comment puis-je consulter l'encours de mes appels et le montant de ma consommation ?

Pour le moment vous pouvez connaître l'encours de votre consommation sur simple appel au service clients.

Dans les semaines à venir, AKEO Télécom by Neuf mettra en place un système de suivi vous permettant d'avoir accès à ces informations à travers votre compte personnel et/ou un serveur vocal dédié.

Avec quelle périodicité sont émises mes factures de consommation ?

Par défaut, vous recevrez mensuellement une facture mobile unique comprenant les services mobiles, téléphonie, ADSL et TV si vous avez souscrit à ces offres.

Vous avez aussi, sur simple demande sur votre contrat ou par courrier si vous changez d'avis après la signature de votre contrat, la possibilité de recevoir une facture mobile séparée des autres services.

Vous pouvez aussi recevoir une facture mensuelle par utilisateur sur simple demande.

Comment vais-je recevoir ma facture de consommation AKEO Mobile ?

Par défaut, votre facture AKEO Mobile est automatiquement envoyée par mail. Cependant vous pouvez choisir lors de la signature de votre contrat, un envoi papier et vous recevrez votre facture par La Poste. Ce service est gratuit si vous ne disposez pas d'une adresse mail mais facturé 1.50€ TTC par facture si vous êtes déjà client AKEO ADSL.

Comment devrai-je régler le montant facturé pour mon abonnement AKEO Mobile ?

Le règlement de votre facture se fait par prélèvement automatique.

Si vous souhaitez régler votre facture par tout autre moyen de paiement, AKEO Télécom by Neuf se réserve le droit de vous facturer ce service 2.5€ TTC par paiement.

Puis-je consulter mes factures en ligne ?

Oui, dès lors qu'elles sont générées, vos factures sont disponibles dans votre espace clients rubrique « Mes factures ». Vous pouvez alors les consulter, les archiver sur votre ordinateur ou les imprimer si vous souhaitez conserver une copie papier.

Que dois-je trouver sur ma première facture ?

La première facture comporte :

- la facturation du forfait pour le mois d'activation au prorata suivant la date d'activation
- la facturation des communications hors forfait pour le mois écoulé
- la facturation du forfait pour le mois à venir
- éventuellement le terminal commandé (le terminal fera l'objet d'une facture séparée si son achat intervient plus de 15 jours avant l'émission de la facture de consommation)
- les frais d'ouverture de ligne.

> Chèques cadeaux

Puis-je bénéficier du programme Gagnant/gagnants d'AKEO ?

Vous pouvez effectivement profiter de ce programme en souscrivant une offre AKEO Mobile. Vous bénéficiez alors de :

4% du montant de votre facture sous la forme de chèques cadeaux +

4% du montant des factures de vos filleuls (clients parrainés) +

8% du montant des factures des filleuls de vos filleuls (clients parrainés par vos amis).

Ces chèques cadeaux sont émis une fois tous les 2 mois et apparaissent sur votre facture. Ils sont valables sur toutes les gammes de produits AKEO, comme indiqué dans les conditions générales de vente.

En quoi consiste le chèque cadeau « offre reprise » ?

Dans le cadre de votre engagement chez votre ancien opérateur, AKEO Télécom by Neuf vous propose de vous aider à supporter ces frais de résiliation, en vous remboursant vos frais de résiliation, sous la forme de chèques cadeaux AKEO, avec un maximum de 150€ TTC remboursés, et ce sur présentation des pièces justificatives demandées lors de votre inscription.