

# Conditions Générales d'Inscription aux services de Téléphonie Fixe et Internet AKEO TÉLÉCOM 09/2018

CC0084 - 09/2018

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles AKEO 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 en acceptant les termes. La société AKEO Télécom est partenaire de l'opérateur national sous licence d'état SFR et utilise son réseau pour acheminer les communications et pour commercialiser le Service Internet haut débit AKEO Télécom. Le Client donne mandat à AKEO Télécom afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection ou de l'Abonnement Téléphonique pour ses Lignes. Le mandat de présélection, de dégroupage partiel ou de dégroupage total donné à AKEO Télécom correspond à un mandat effectif auprès de l'opérateur SFR.

Les tarifs cités dans la Documentation Commerciale et dans les présentes Conditions Générales sont TTC pour les Particuliers et HT pour les Professionnels (sauf pour l'abonnement téléphonique et les tarifs de base pour la téléphonie fixe).

## DÉFINITIONS

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

**Abonnement Téléphonique** désigne l'offre de revente de l'abonnement téléphonique par AKEO Télécom et d'acheminement des communications téléphoniques du Client et de fourniture de services associés.

**AKEO** désigne la société CAT SA, enseigne commerciale AKEO Télécom.

**Client** désigne la personne physique ou morale 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 Générales, le Contrat 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 [www.akeotelecom.com](http://www.akeotelecom.com) ou remis au Client lors de son inscription.

**Ligne** désigne la ou les lignes de téléphone fixe dont le Client est titulaire et pour lesquelles ce dernier a souscrit au Service.

**OBL** (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur de boucle locale Orange.

**Service** désigne le service de téléphonie fixe fourni par AKEO au Client dans les conditions définies aux présentes Conditions Générales ou le Service Internet haut débit, le Service de Télévision sur ordinateur et les options souscrites par le Client qui seront fournis par AKEO au Client dans les conditions et en particulier, dans les limites, définies aux présentes Conditions Générales.

**Dégroupage** désigne le moyen d'accès à la ligne téléphonique du Client par laquelle l'OBL procède directement au raccordement de la ligne téléphonique du Client sur les équipements haut débit de SFR. Le Dégroupage comporte deux modalités : le Dégroupage Partiel, par lequel l'OBL filtre la ligne du Client pour continuer d'assurer l'accès au service téléphonique, tout en accordant à SFR l'usage des hautes fréquences, support des services haut débit ; le Dégroupage Total, par lequel l'OBL raccorde l'ensemble de la ligne du Client sur les équipements de SFR qui a alors l'usage de la totalité des fréquences disponibles.

**Ligne Téléphonique** désigne le service permettant de fournir au Client un accès Internet haut débit en zones de dégroupage total ou en zones non dégroupées sans abonnement téléphonique auprès de l'OBL.

**Modem** désigne le modem fourni au Client par AKEO (location).

**Zone de couverture** désigne les zones dans lesquelles AKEO est à même de fournir le Service. Chaque option a sa propre Zone de couverture. Le Client peut vérifier la situation de sa ligne téléphonique sur [www.akeotelecom.com](http://www.akeotelecom.com).

## TÉLÉPHONIE FIXE

### 1. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'émission par le Client d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'une Ligne vers un autre téléphone fixe, ainsi que vers les mobiles. Les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence ne sont pas acheminées par AKEO dans le cadre du Service et restent acheminées par l'OBL. Les appels locaux concernent les appels émis dans le cas où l'appelant et l'appelé se situent géographiquement dans un même département ou dans la zone géographique comprenant les départements 75, 92, 93, 94 ainsi que la Corse (2A et 2B). Les appels vers un poste situé en zone de dégroupage total sont considérés comme des appels nationaux. Le Service est décrit dans la Documentation Commerciale. Le Client bénéficie du Service à compter de l'envoi du courrier de confirmation l'informant de l'activation des Lignes.

1.1 Moyennant un paiement mensuel spécifique, le Client peut souscrire aux forfaits du Service décrits dans la Documentation Commerciale. Ces forfaits ne peuvent être souscrits que sur une ligne analogique. Sont donc exclues les lignes RNIS et les lignes groupées.

Dans le cadre des Forfaits illimités, le Client bénéficie d'un forfait d'heures de communications dont la destination et/ou la plage horaire sont définies dans la Documentation Commerciale. De manière générale sont exclus des forfaits illimités, en sus des exclusions spécifiques propres à chaque forfait illimité, les appels 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). La durée maximale par appel est de 1 heure avec un maximum de 30 heures par mois calendaire. Tous les appels exclus des forfaits illimités seront facturés au Client aux prix d'AKEO en vigueur. Le terme "illimité" ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte qu'AKEO se réserve le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre à tout moment toute communication active ou non active. Le Client peut cumuler les forfaits sur une même Ligne, sauf cas particulier définis dans la Documentation Commerciale et/ou Contrat d'inscription.

Dans le cadre des forfaits renouvelables (vers les mobiles, vers l'Europe, vers les Dom/Tom, vers le Maghreb), le Client bénéficie d'une tranche d'appels dont la durée et le prix sont définis dans la Documentation Commerciale. En cas de dépassement, le Client bénéficie automatiquement d'une nouvelle tranche d'appels aux mêmes conditions.

1.2 Pour bénéficier des forfaits illimités et/ou renouvelables, le Client doit souscrire à la présélection. Pour les forfaits illimités (en France métropolitaine) le tarif est majoré de 2 € en cas de non-souscription à l'Abonnement Téléphonique. Les forfaits sont résiliables à tout moment par mail, fax ou courrier adressé au service Client dans les conditions de l'article 10, le Client bénéficiant par la suite des tarifs du Service en vigueur.

1.3 Dans le cas où le Client souscrit à l'Abonnement Téléphonique sur une ligne téléphonique déjà existante, le Client conservera son numéro de téléphone attribué par l'OBL. Le Client est informé que ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, AKEO pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

Les services associés à l'Abonnement Téléphonique sont décrits dans la Documentation Commerciale. Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone du Client est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. Le Client a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants appel par appel.

1.4 L'Option Liberté permet à un Client AKEO Télécom de téléphoner gratuitement vers tous les clients ayant une ligne chez AKEO Télécom : les clients sont nécessairement situés en France métropolitaine. Cette offre ne concerne donc, par

définition, que des appels locaux ou nationaux. L'Option Liberté est sans engagement de durée et s'accompagne d'un abonnement de 1.90 € par mois. En cas de souscription ou de résiliation en cours de mois, l'abonnement est facturé pour le mois complet. Cela signifie que pour la période durant laquelle une ligne n'est pas encore activée, pour quelque motif que ce soit, c'est le tarif normal pratiqué par AKEO qui s'appliquera pour chaque appel. La gratuité des appels n'est valable que pour les 30 premières heures mensuelles par mois calendaire et jusqu'à 30 minutes par appel. Au delà, le tarif normal est appliqué.

## 2. CONDITIONS PRÉALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

Les Lignes doivent faire l'objet d'un contrat d'abonnement avec l'OBL. En cas de présélection, la résiliation dudit contrat pour quelque raison que ce soit ou la mise en place d'un service limité sur les Lignes rend impossible l'utilisation du Service. En cas d'Abonnement Téléphonique, la mise en place d'un service limité sur les Lignes rend impossible l'utilisation du Service. Dans tous les cas, le Client notifiera une telle situation à AKEO par courrier recommandé avec avis de réception. La réception dudit courrier vaudra résiliation du Contrat de Service aux torts du Client.

## 3. MODALITÉS D'INSCRIPTION AU SERVICE

3.1 Le Client donne mandat à AKEO afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre de la présélection et/ou de l'Abonnement Téléphonique pour ses Lignes.

3.2 Avec l'Abonnement Téléphonique, AKEO devient l'interlocuteur unique du Client et lui facture l'Abonnement Téléphonique ainsi que les appels mentionnés à l'article 1 ci-dessus à partir de la Ligne. L'inscription à l'Abonnement Téléphonique AKEO implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'OBL ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera facturée par l'OBL. La mise en place de l'Abonnement Téléphonique ne permet plus au Client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques.

La mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner l'interruption technique des services téléphoniques et d'Internet bas débit préexistants supportés par la ligne du Client. Il appartient au Client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

Le Client pourra souscrire dans la limite d'une Ligne par Contrat d'Inscription. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'OBL ou d'AKEO pour la fourniture du Service. Le Client doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification du ou des câbles de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de l'OBL ou d'AKEO.

3.3 En cas de souscription à la présélection, l'OBL sélectionne alors systématiquement AKEO comme opérateur pour les appels du Client mentionnés à l'article 1 ci-dessus à partir des Lignes, le Client n'ayant alors pas à composer le préfixe d'AKEO à la place du « 0 ».

La présélection relève de la seule maîtrise de l'OBL qui est libre de rejeter toute demande de présélection. AKEO ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la présélection. En cas de rejet, le Client pourra toutefois accéder au Service, via la sélection appel par appel, c'est-à-dire en composant le préfixe d'AKEO (1630) à la place du « 0 ». La présélection chez AKEO annule automatiquement toute présélection éventuelle auprès d'un autre opérateur. Toutefois, le Client peut, s'il le souhaite et s'il n'a pas souscrit à l'Abonnement Téléphonique, continuer à utiliser cet opérateur, via la sélection appel par appel, en composant, son préfixe. En cas de modification des numéros des Lignes, la présélection n'est pas reconduite automatiquement. Pour continuer à en bénéficier, le Client devra contacter le service Client AKEO.

Le Client peut demander à tout moment, en écrivant au service

Client AKEO, de ne plus bénéficier de la présélection, sans pour autant résilier son Contrat de Service. Dans ce cas, il bénéficiera du Service via la sélection appel par appel. AKEO effectue alors les démarches nécessaires à l'annulation de la présélection auprès de l'OBL. Le Client pourra également effectuer cette démarche directement en se présélectionnant auprès d'un autre opérateur. Cependant, la résiliation de la présélection entraîne la résiliation de l'Abonnement Téléphonique souscrit auprès d'AKEO.

## 4. ACCÈS AU SERVICE

AKEO se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour permettre à son partenaire technique SFR d'effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations. Ces interruptions seront notifiées par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles auront un caractère d'urgence. AKEO 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.

Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements téléphoniques nécessaires pour accéder au Service. Ces équipements devront être agréés et conformes au Code des Postes et Télécommunications. En aucun cas AKEO ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains équipements du Client.

## 5. UTILISATION DU SERVICE

5.1 Le Client est tenu de prévenir AKEO, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une (1) semaine, de tout changement de domicile ou d'opérateur. Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, AKEO en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 10 ci-après. AKEO ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

5.2 Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service à des fins ou de manière anormale, inappropriée, frauduleuse, illégale et, en général, contraire à une disposition du Contrat de Service.

Le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le forfait illimité de manière inappropriée telle que l'utilisation simultanée du forfait sur une même Ligne, l'utilisation du forfait sur une ligne groupée ou une ligne RNIS, l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, l'utilisation du forfait vers toute plateforme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client, la 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 »), le détournement du forfait, en particulier à des fins commerciales, l'utilisation du forfait à caractère professionnel, la revente du forfait.

5.3 AKEO rappelle qu'il demeure étranger 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 ne pourra en aucun cas être tenu 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 Internet, sauf en cas de faute d'AKEO dans l'exécution du Contrat de Service.

5.4 En cas de souscription à la présélection, si le Client souhaite (i) ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques, (ii) s'opposer à la publication et à la communication de l'adresse complète de son domicile, dans la mesure où les données publiées ou communicables permettent de le distinguer de ses homonymes, (iii) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (iv) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés, il devra en faire la demande à l'OBL. AKEO ne pourra en aucun cas être garant du respect des demandes du Client à l'OBL. En cas de souscription de l'Abonnement Téléphonique auprès d'AKEO, le Client devra faire la demande à AKEO qui se chargera de la publication dans l'Annuaire Universel.

## 6. SERVICE CLIENT - 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) ; 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, le Client devra s'adresser en priorité au service Client d'AKEO Télécom au 02 32 77 27 77 (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 et le vendredi jusqu'à 17h30, ou par courrier à : AKEO Télécom - 66 Grande Rue - 27940 PORT-MORT. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent sa demande, le Client pourra saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe - 1 rue Emmanuel Chauvière - 75015 PARIS - Tél. : 01 42 15 77 71 - E-mail : info@cpmvd.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 AKEO Télécom ne peuvent utiliser un autre système de médiation.

## 7. CONDITIONS FINANCIÈRES

7.1 Les prix du Service, de l'Abonnement Téléphonique et des forfaits sont définis dans la Documentation Commerciale. Pour le Client ayant choisi un forfait et/ou une option tarifaire, les appels passés au-delà de la durée et de la plage horaire et en dehors de la destination du forfait et/ou de l'option tarifaire choisis ainsi que les appels, dans le cadre des forfaits illimités, vers des serveurs vocaux de type audiotel et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique, seront facturés par AKEO en dehors du forfait et/ou de l'option tarifaire aux prix AKEO en vigueur. Le décompte des appels passés dans le forfait s'effectue à la seconde dès la première seconde. Les minutes du forfait non consommées durant un (1) mois de facturation ne sont pas reportées sur le mois suivant, ni remboursées.

7.2 Les sommes dues par le Client au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électronique, adressées périodiquement au Client, à terme échu pour l'Abonnement Téléphonique, les forfaits illimités ; à terme échu pour les appels passés par les Clients hors forfait, l'Option Liberté, les forfaits mobiles, Europe & USA, Dom/Tom et Maghreb, les appels vers les numéros courts ou spéciaux.

AKEO pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus et ce pour une période de un (1) an. Dans le cas de l'Abonnement Téléphonique, les communications vers les numéros spéciaux sont facturées par AKEO suivant le catalogue des prix de l'OBL disponibles sur le site Internet http://www.orange.fr. La première facture sera adressée au Client au plus tard deux (2) mois après la mise en service du Service et inclura 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.

Toute période couverte par l'Abonnement Téléphonique et les forfaits appels illimités vers les fixes qui serait entamée est facturée au prorata.

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), est adressée sur demande du client bimestriellement, sauf pour les clients avec une offre Internet pour qui la facturation est mensuelle et automatiquement envoyée par mail. La facture papier pour les clients avec une offre Internet peut être envoyée, sur demande du Client, par courrier. Les sommes dues par le Client à AKEO au titre du Contrat d'Inscription feront l'objet d'un paiement par prélèvement automatique sur son compte dans un délai de quinze (15) jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. Le Client est tenu de prévenir AKEO, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une (1)

semaine, de tout changement de coordonnées bancaires.

7.3 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 (15) 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 du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par AKEO d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'AKEO 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...).

## 8. ÉVOLUTION

8.1 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 concernant ces évolutions, soit résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 10. Ces évolutions techniques et/ou technologiques pourront se traduire notamment par des modifications d'équipements imposées par l'Autorité de Régulation des Télécommunications (« ART ») ou toute autre autorité compétente. Par ailleurs, AKEO pourra être amené à modifier le Contrat de Service et/ou le Service. Elle informera le Client par tout moyen au moins un (1) 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 10 dans un délai de quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, il sera réputé l'accepter.

8.2 Clause de substitution : Le Client accepte expressément que toute société du groupe SFR ou du groupe AKEO puisse se substituer à AKEO Télécom afin de lui fournir des prestations équivalentes. Cette substitution ne pourrait intervenir que sur notification préalable écrite ou électronique.

8.3 Toute demande de modification du Contrat de Service émanant du Client peut se faire par courrier, fax ou mail. 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.

## 9. RESPONSABILITÉ D'AKEO

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

Dans les seuls cas où AKEO aura commis une faute prouvée par le Client dans l'exécution du Contrat de Service, AKEO réparera les dommages matériels directs causés au Client dans la limite d'une somme équivalente aux montants payés par le Client à AKEO au titre du Contrat de Service pour les trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'événement ayant entraîné ledit dommage. La responsabilité d'AKEO ne saurait ainsi être engagée, 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 4, force majeure ou faits indépendants de sa volonté et, notamment, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL.

## 10. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE – SUSPENSION – RÉSILIATION

Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment :

par AKEO : moyennant un préavis de dix (10) jours, à compter de l'envoi au Client d'une lettre recommandée avec avis de réception ;  
par le Client : moyennant l'envoi au service Client AKEO d'une lettre de résiliation. La résiliation sera effective dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de ladite lettre par AKEO. Pour le Client ayant souscrit aux forfaits illimités, AKEO se réserve la possibilité, à l'issue d'une période de un (1) an à compter de la date d'activation des forfaits illimités, de mettre un terme aux dits

forfaits et de facturer les communications conformément aux prix publics et aux Conditions d'Inscription d'AKEO en vigueur. AKEO en informera préalablement le Client, avec un préavis de trente (30) jours permettant au Client de résilier le Contrat de Service.

10.1 En plus des cas prévus aux présentes Conditions Générales 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 :

10.2 AKEO pourra restreindre ou suspendre le Service en cas (i) d'utilisation des forfaits illimités de manière inappropriée, (ii) ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) d'incident ou (vi) retard de paiement non régularisé par le Client quinze (15) jours après l'envoi, par AKEO, d'une mise en demeure à cet effet. AKEO pourra suspendre ou résilier le Service avec un préavis de dix (10) jours en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à SFR, de perturbation du réseau de SFR par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition de l'article 5, une telle violation pouvant être constatée par SFR ou être portée à sa connaissance par un tiers. AKEO pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service.

En cas de souscription à l'Abonnement Téléphonique, la suspension aura pour conséquence l'impossibilité pour le Client de passer et/ou de recevoir des appels.

10.3 Le Client pourra résilier le Contrat de Service au cas où AKEO n'aurait pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix (10) jours après réception d'une lettre adressée par le Client à cet effet. Le Client pourra résilier le Contrat de Service sans frais de résiliation et sans préavis dans les 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.

a) La mise en service du Service : elle est réalisée dès lors qu'AKEO a effectué, dans le délai et selon les modalités prévues au Contrat de Service l'opération suivante : connexion effective de la ligne du Client au réseau ; Si l'opération décrite ci-dessus n'est pas réalisée, le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessous. 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.

b) 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 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 d'assistance technique d'AKEO selon les modalités prévues au Contrat de Service. À compter de la date où AKEO 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 (4) 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 frais. 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, par simple lettre, la résiliation du Contrat de Service, sans frais, selon les modalités définies ci-après.

c) Modalités de résiliation : la résiliation à la demande du Client ne pourra intervenir que dans le strict respect des conditions du présent article. Cette procédure permet au Client de résilier le Contrat de Service dans un délai indicatif d'un (1) mois qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux (2) 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. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat. AKEO 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 (2) mois maximum. La résiliation par le Client de l'Abonnement Téléphonique entraînera la résiliation de la ligne téléphonique auprès de l'OBL.

10.4 Conséquences du terme d'un Contrat de Service

Le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client. En cas d'utilisation inappropriée d'un forfait illimité, AKEO se réserve le droit de facturer au Client l'ensemble des appels émis dans le cadre du forfait illimité depuis la date d'activation du forfait aux prix publics AKEO en vigueur.

## 11. DONNEES PERSONNELLES

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

Le traitement informatisé des données personnelles recueillies a pour finalité la gestion du Contrat de Service 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 du Contrat. Ces données ne seront pas transférées vers un État non membre de l'Union Européenne. Conformément à la loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et, sous réserves des dispositions légales applicables à la matière, de suppression des données le concernant, le responsable du traitement étant : AKEO Télécom - 66 Grande Rue - 27940 PORT-MORT. Si le Client ne souhaite pas que les coordonnées le concernant soient réutilisées à des fins commerciales, il devra 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 Receveur ou au GIE EGP. Le Client pourra dans ce cadre s'informer sur son droit d'accès, de modification et de rectification sur le site [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org).

11.2 Annuaire et renseignements téléphoniques

Conformément aux articles R10 et suivants du Code des Postes et des Communications Electroniques, 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 inversée 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 certains des données transmises.

#### 11.3 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.

#### 11.4 Protection des données personnelles

AKEO Télécom s'engage, dans le cadre de ses activités et conformément à la législation en vigueur en France et en Europe, à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de ses services, ainsi qu'à respecter leur vie privée.

AKEO Télécom ne traite les données personnelles que dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service ou de manière compatible avec celui-ci. Les données personnelles du Client ne seront conservées que pour la durée nécessaire à l'exécution du Contrat de Service et jusqu'à 3 ans après la fin de la relation contractuelle avec le Client.

AKEO Télécom assure la sécurité et confidentialité des données personnelles du Client lors du traitement par ses prestataires tiers et garantie que leur utilisation est limitée à la seule exécution du Contrat de Service et dans les limites de l'Union Européenne.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données qui lui correspondent. Il peut aussi demander la portabilité de ces dernières, s'opposer aux traitements réalisés ou en demander la limitation. Le Client pourra exercer ses droits concernant ses données personnelles en s'adressant au service Client AKEO Télécom ou au Délégué à la Protection des Données (DPD) aux adresses suivantes : [service.clients@akeo.fr](mailto:service.clients@akeo.fr) et [dpd@akeo.fr](mailto:dpd@akeo.fr). En cas d'insatisfaction concernant les démarches réalisées pour ses données personnelles, le Client pourra saisir à tout moment la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité en charge du respect des obligations en matière de données personnelles en France.

## 12. 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.

## 13. 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, soustraire ou encore aliéner tout ou partie de ses obligations, droits, titres ou intérêts en vertu du Contrat de Service.

## 14. 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.

## 15. 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 GÉNÉRALES SPÉCIFIQUES AU SERVICE INTERNET.

### 1. DESCRIPTION ET ACCÈS AU SERVICE

1.1 Le Service Internet AKEO Télécom permet au Client titulaire d'un abonnement téléphonique auprès d'Orange d'accéder au Service Internet haut débit illimité d'AKEO Télécom, sous réserve de l'éligibilité de sa ligne. En cas d'absence d'abonnement téléphonique le Client peut également demander l'ouverture d'une ligne internet haut débit en Dégrouper Total.

Le délai indicatif pour la mise en place effective du Service Internet est d'environ trente (30) jours.

#### 1.2 Le Service inclut :

1. un accès (avec identifiants spécifiques) au réseau Internet via la technologie ADSL au plus haut débit disponible pour la ligne du Client sur le réseau de notre partenaire SFR, dans la limite des conditions relatives au forfait souscrit.

2. la mise à disposition d'une adresse mail principale d'une capacité de 10 Go.

3. la possibilité de créer jusqu'à dix (10) adresses secondaires disposant des mêmes caractéristiques.

1.3 Le Client, s'il ne possède pas déjà un Modem (appareil électronique connecté aux équipements techniques, informatiques et téléphoniques permettant d'utiliser le Service), peut en louer un, « la BOX AKEO », auprès d'AKEO Télécom. Le tarif de location du modem est variable selon le type d'offre souscrite. En cas de panne du modem, celui-ci sera échangé, les frais d'envoi restant à la charge du Client. L'utilisation d'un modem compatible est nécessaire pour bénéficier de la technologie VoIP.

### 2. CONDITIONS FINANCIÈRES

2.1 Le Service Internet AKEO Télécom est facturé selon le tarif en vigueur, disponible sur le site [www.akeotelecom.com](http://www.akeotelecom.com), le jour de la souscription du contrat, le mois de l'activation étant facturé prorata temporis. Le tarif est différent selon que le Client se trouve en zone dégroupée ou en zone non dégroupée et selon l'option choisie.

Pour l'offre SEULEMENT INTERNET, le tarif est majoré de 7 € lorsque la ligne téléphonique n'est pas présélectionnée au service AKEO Télécom pour acheminer l'ensemble de ses appels locaux, nationaux, internationaux et vers les mobiles.

2.2 Pour les Clients Internet, la facture télécom et Internet est mensuelle et automatiquement envoyée par mail. Le Client peut néanmoins demander l'envoi d'une facture papier.

2.3 Le paiement du Service Internet s'effectue par prélèvement automatique. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat.

2.4 AKEO pourra facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus et ce pour une période d'un (1) an.

2.5 Le Client a accès à des avantages sous forme de Chèques de réduction à valoir sur une grande partie des produits commercialisés par AKEO. Six (6) 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 Télécom, 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 (2) mois.

- Les Chèques de réduction 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 (1) 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 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 cinq (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 ZONE NON DÉGROUPEE : le Client, en souscrivant à l'offre BOX AKEO LIBERTÉ non dégroupée, bénéficie d'un Chèque de réduction mensuel d'une valeur de 5 € pendant la durée du contrat.

- Les Chèques de réduction MULTI OFFRE : le Client bénéficie de 10 € de Chèque de réduction tous les deux (2) mois à partir de trois (3) lignes actives chez AKEO (Abonnement Téléphonique + présélection ou ligne mobile ou offre Internet). 5 € de Chèque de réduction supplémentaire tous les deux (2) mois par ligne active au dessus de trois (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 (1) 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 ? Il convient de commander au minimum le double du montant du Chèque de réduction en produits AKEO éligibles pour pouvoir bénéficier de la totalité du montant de ce chèque. Si la commande est supérieure ou égale au double, le Client bénéficie du montant de son Chèque de réduction. Si sa commande est inférieure ou égale à cette somme, il bénéficie de 50% de réduction sur le montant total. Exemples : un Client possède un Chèque de réduction de 20 €, il doit donc commander au minimum 40 € de produits éligibles pour bénéficier de la totalité de ces 20 € :

- il commande 40 € de produits éligibles, il ne paye que 20 €.  
- il commande 130 € de produits éligibles, il ne paye que 110 € (130 € - le montant de son chèque de réduction de 20 €).  
- il commande 30 € de produits, il paye 15 € (sa commande n'atteignant pas 40 €, il bénéficie de 50% de réduction sur le montant de sa commande soit 30 €/2) et les 5 € restant de son Chèque sont perdus.

Quels sont les produits non éligibles aux Chèques de réduction ?

- les collections Linen Fleury, Jardin Secret et Omineum,
- les frais de gestion et de transport,
- les produits et accessoires télécoms,
- les services AKEO.

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

Les Chèques de réduction sont utilisables en une (1) seule fois sur la Boutique AKEO (hors frais de transport) et émis tous les deux (2) mois avec une validité de trois (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 le Client ne dispose pas de facture AKEO Télécom, les Chèques de réduction lui sont adressés par courrier. Le Client peut suivre ses Chèques en se connectant sur son Espace Client 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.

### **3. ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE – SUSPENSION – RÉLIATION**

Le Client peut résilier à tout moment son adhésion par lettre envoyée à la société AKEO Télécom - 66 Grande Rue - 27940 PORT MORT, avec un préavis de dix (10) jours à réception de son courrier et sous réserve de solder son compte. Les frais de fermeture de l'accès sont de 99 €. Si le Client a choisi de louer un modem à AKEO Télécom, en cas de résiliation il devra renvoyer, à ses frais, ledit modem par colis recommandé avec accusé de réception à : AKEO Télécom - Service Retours - BP 45 27600 - LE VAL D'HAZEY dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'arrêt effectif du Service. Passé ce délai, le Client accepte expressément d'acheter le Modem en réglant à AKEO Télécom la somme forfaitaire de 120 €.

Tout matériel retourné, pour être accepté par nos services, doit être complet, en parfait état et dans son emballage d'origine, accompagné des accessoires (câbles, adaptateur électrique, et filtres ADSL d'origine). Si l'un des éléments est manquant au moment de la réception du matériel, AKEO Télécom se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire de 10 € par élément manquant qui sera débitée sur la dernière facture du Client. AKEO pourra restreindre ou suspendre le Service en cas (i) d'utilisation de la connexion internet de manière inappropriée, (ii) ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) d'incident ou (vi) de retard de paiement non régularisé par le Client quinze (15) jours après l'envoi par AKEO d'une mise en demeure à cet effet (vii) de perte de gestion de la ligne du Client quinze (15) jours après l'envoi, par AKEO, d'un courrier précisant au Client de manifester sa volonté de continuer ou non à bénéficier du Service. AKEO pourra suspendre ou résilier le Service avec un préavis de dix (10) jours en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à SFR, de perturbation du réseau de SFR par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition de l'article 5, une telle violation pouvant être constatée par SFR ou être portée à sa connaissance par un tiers. AKEO pourra résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service. Tous les frais divers liés à un impayé sont facturés au Client. Les sommes restant dues à la société AKEO Télécom peuvent être majorées d'intérêts de retard à compter de la date d'émission de la ou des facture(s) non réglée(s), sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal.

### **4. SERVICES**

4.1 Le forfait installation permet au Client d'être assisté téléphoniquement par l'un de nos conseillers techniques lors de l'installation du Service Internet AKEO Télécom sur sa ligne. Il comprend également la création de 2 comptes mails akeonet.com, la sécurisation WiFi, l'initiation de base à l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux. Ce forfait est plafonné à deux (2) heures de communications d'assistance téléphonique. Au-delà de cette durée, la tarification de 5 € par période de quinze (15) minutes incompressibles sera appliquée.

4.2 En cas de souci directement lié au service Internet, le Client peut joindre AKEO Télécom sur un numéro non surtaxé au 02 32 77 27 77 (gratuit dans le cadre de l'option illimitée France 24h/24 et l'Option Liberté) du lundi au jeudi de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h30, et le vendredi jusqu'à 17h30 (les horaires sont susceptibles d'être modifiés) : si tous les conseillers techniques dédiés au service Internet sont occupés au moment de son appel, le Client sera contacté, sur RDV, par un technicien dans les meilleurs délais. Si l'appel du Client révèle un dysfonctionnement ou un manquement dans l'exécution du Service de la part d'AKEO Télécom, les conseillers techniques s'engagent à effectuer gratuitement toutes les démarches nécessaires au rétablissement rapide du Service.

En aucun cas, AKEO Télécom ne sera tenu pour responsable des incompatibilités ou dysfonctionnements éventuels entre le Service Internet et certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client. Toute intervention du service Client ou d'un conseiller technique pour un problème ne relevant pas d'un manquement dans l'exécution du Service délivré par AKEO sera systématiquement facturée au Client 5 € par période de 15 minutes incompressibles. Le Client accepte expressément de régler cette somme sur la facture postérieure à son appel.

4.3 L'abonnement Pack « Forfait Ma Première Installation + Assistance téléphonique » comprend :

- le Forfait Ma Première Installation,
  - une assistance téléphonique gratuite et illimitée pour tous les problèmes liés à la connexion Internet et imputable à AKEO,
  - une assistance téléphonique, jusqu'à deux (2) heures par mois, pour tous les problèmes liés à la connexion Internet non imputables à AKEO,
  - Initiation de base à l'utilisation d'Internet et des réseaux sociaux.
- La souscription de l'abonnement est astreinte à un engagement initial de douze (12) mois. En cas de résiliation anticipée avant le terme de l'engagement, le Client s'engage expressément à régler à AKEO le montant des mensualités restant dues. Au-delà de la période d'engagement, le Client peut résilier à tout moment par écrit avec un préavis de dix (10) jours sans pénalités.

4.4 Le service Client AKEO Télécom peut également être joint pour des questions d'ordre technique à l'adresse mail [adsl@akeo.fr](mailto:adsl@akeo.fr). Toutefois, la signalisation d'un incident lié à l'accès Internet et nécessitant un diagnostic ne pourra être envisagé que sur appel du Client au service Client.

## 5. RESPONSABILITES DU CLIENT ET D'AKEO

5.1 Le Client est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance des équipements techniques, informatiques, téléphoniques et, en particulier, du Modem, nécessaires pour accéder au Service. En cas de dommage causé au matériel du fait de la responsabilité du Client (chute, orage, ...), AKEO Télécom se réserve le droit de facturer la somme forfaitaire de 120 €. Un deuxième modem pourra être envoyé au Client à sa demande. Le Client est également responsable de la sécurisation de sa connexion WiFi et de son accès Internet.

5.2 Le Client s'engage expressément à ce que ni lui ni les utilisateurs finaux n'utilisent le Service ou toute donnée à des fins ou de manière frauduleuses, illégales et, en général, contraires 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, 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
- qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, les dispositions de la loi française. Le Client s'engage également à ce que ni lui ni les utilisateurs finaux n'utilisent le Service à des fins de piratage, intrusion dans des systèmes informatisés, « hacking », propagation de virus, cheval de Troie ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non-solicités (par exemple « spamming » et « e bombing »). Il traitera l'ensemble des réclamations, notamment de type « abuse » liés à l'utilisation du Service par lui-même et/ou les utilisateurs finaux.

5.3 AKEO ne peut être tenu responsable d'une interruption, d'encombrements momentanés ou de la mauvaise qualité éventuelle de la liaison. Par ailleurs, AKEO se réserve le droit d'interrompre de façon exceptionnelle le Service pour permettre à son partenaire technique SFR d'effectuer des travaux de maintenance, d'amélioration, d'entretien ou de quelque nature que ce soit sur son réseau. AKEO pourra être amené à faire évoluer ou supprimer le Service, pour s'adapter à l'évolution des technologies ou aux attentes du marché. En cas d'évolution des caractéristiques essentielles du Service (type d'accès, débits, prix), avec modification des performances de ce dernier, suppression de l'une de ses caractéristiques essentielles ou suppression totale du Service, AKEO préviendra préalablement le Client par écrit avec un préavis d'un (1) mois. AKEO s'efforcera de proposer une solution de remplacement. En cas d'évolution ou de suppression des caractéristiques non essentielles du Service, ou de modification favorable au Client, n'entraînant aucune dégradation des performances du Service, ni suppression de l'une de ses caractéristiques essentielles, AKEO informera simplement le Client.

## 6. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT RELATIFS AU MANDAT DE DÉGROUPEAGE

Le Client donne mandat à SFR, opérateur de boucle locale opérant pour le compte d'AKEO, pour effectuer auprès de l'OBL toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service et, en particulier, aux opérations de Dégroupage Partiel ou Total de sa ligne téléphonique. La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Partiel entraînera l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par l'OBL ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier

ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Néanmoins, le contrat d'abonnement du Client au service téléphonique de l'OBL, et les droits et obligations qu'il emporte, n'est pas modifié. La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Total d'une ligne téléphonique existante entraînera la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'OBL et l'interruption de l'ensemble des services éventuellement souscrites auprès de l'OBL ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartiendra au Client de résilier ces services, dans les conditions contractuelles souscrites auprès de ces derniers. Le Client s'engage à résilier les offres souscrites auprès des prestataires tiers et garantit l'OBL et AKEO contre tous recours ou actions de ces derniers. L'OBL, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements qu'elle a installés pour raccorder le local du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure. Orange intervient aux jours et heures ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'OBL, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès. Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'OBL de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (gaz, électricité, eau...) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions. Par ailleurs, le Client est responsable de la conformité aux normes en vigueur de son installation électrique, et des câbles et équipements terminaux raccordés au réseau. Sur demande de l'OBL ou d'AKEO, le Client prend toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou du service qui lui serait imputable. Le Client renonce expressément à toute action directe à l'encontre de l'OBL et/ou d'AKEO Télécom du fait des opérations de dégroupage visées au présent article. En Dégroupage Partiel, le Client signale les dysfonctionnements du service téléphonique à Orange et les dysfonctionnements des services haut débit à AKEO. En cas de souscription à l'offre BOX AKEO LIBERTÉ, AKEO devient le seul interlocuteur du Client. Le Client accepte que, en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, les documents contractuels signés entre AKEO et le Client pourront être communiqués à des opérateurs tiers. Le traitement des situations ayant conduit à exiger de la part du Client la communication desdits documents peut conduire à un report de la date de mise en service, sans responsabilité de la part d'AKEO.

## 7. CONDITIONS SPÉCIFIQUES À L'OFFRE BOX AKEO LIBERTÉ

7.1 Le Client peut opter pour l'offre BOX AKEO LIBERTÉ à un tarif variable, selon qu'il est situé en zone non dégroupée ou partiel ou en zone de dégroupage total.

1. Une fois le dossier validé par AKEO, une connexion Internet sur la ligne du Client sera commandée à l'OBL.

2. La livraison du service entraînera une coupure de la ligne (téléphone et Internet) limitée à quelques heures dans la grande majorité des cas. Cette opération étant effectuée par l'OBL, AKEO ne sera pas en mesure de communiquer précisément la date de la coupure.

3. Avec l'offre BOX AKEO LIBERTÉ, seul le téléphone branché sur la Box AKEO fonctionnera.

4. AKEO ne peut pas garantir la compatibilité de l'offre BOX AKEO LIBERTÉ avec des services qu'il ne fournit pas directement (fax, télésurveillance...).

5. Le forfait de téléphonie illimitée comprend les appels vers les fixes en France métropolitaine (hors numéros spéciaux, d'accès à Internet et courts) et vers les fixes de 60 pays dont la liste est disponible sur [www.akeotelecom.com](http://www.akeotelecom.com).

7.2 Les appels en « téléphonie illimitée » se font via la Box AKEO (sous réserve d'un débit minimum de la ligne de 1Mo). Les appels non compris dans le forfait sont facturés selon le tarif de base AKEO en vigueur. Le terme « illimitée » ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons liées au réseau lui-même. Par conséquent, le Client reconnaît et accepte qu'AKEO puisse se réserver le droit, sans indemnité pour le Client, d'interrompre à tout moment toute communication. Le caractère illimité du forfait de téléphonie illimitée AKEO est expressément entendu pour un usage familial, lorsqu'il est souscrit par un Particulier. Le caractère illimité du forfait de téléphonie illimitée AKEO est expressément entendu pour un usage professionnel propre aux besoins de communications de l'entreprise considérée, lorsqu'il est souscrit par un Professionnel. Il est entendu que la revente ou mise à disposition gratuite de service de téléphonie,

ou toute pratique apparentée, n'entre pas dans le cadre d'une utilisation dite normale de l'offre. Toute utilisation déviante constatée (groupement plurifamilial, call box, associations,...) du forfait de téléphonie illimitée AKEO aura pour conséquence la résiliation de fait dudit forfait illimité et la facturation de la téléphonie au tarif de base AKEO en vigueur. Appels illimités vers les mobiles en France métropolitaine réalisés depuis le poste fixe branché sur la Box AKEO, hors numéros courts et spéciaux, appels depuis boîtiers radio et vers plateformes téléphoniques et appels vers plus de 99 correspondants différents dans le mois : facturés aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine, 1 heure maximum par appel dans la limite de 30 heures par mois calendaire puis facturé aux prix d'une communication vers les mobiles en France métropolitaine.

7.3 Le Client est informé que la mise en œuvre de l'offre BOX AKEO LIBERTÉ peut entraîner une coupure momentanée de sa ligne téléphonique et du Service Internet.

7.4 En cas de souscription à l'offre BOX AKEO LIBERTÉ, tout déménagement du Client entraînera la résiliation du Contrat de Service du fait du Client. Si le Client déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service et s'il souhaite continuer à bénéficier du Service, il devra résilier sa ligne AKEO dans son ancien logement, et souscrire à l'offre BOX AKEO LIBERTÉ dans son nouveau logement. Toutefois, en cas d'interruption récente de l'abonnement téléphonique de la ligne du nouveau logement, il est possible, à condition de disposer de son numéro d'installation, d'accéder directement au service. Cette opération entraînera automatiquement l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone.

7.5 Lorsque l'option de Portabilité est disponible pour le Service, le Client pourra demander la Portabilité de son numéro de téléphone existant attribué par AKEO, de façon concomitante à la souscription du Service, en remplacement du numéro de téléphone attribué par AKEO. L'option de Portabilité ne peut être souscrite au delà des 40 jours après la souscription du Service.

7.6 AKEO informe le Client, qui reconnaît en avoir pris connaissance, que l'interruption du service de téléphonie utilisant Internet (VoIP), pour quelque cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (Samu, Police, Pompiers etc...). En outre la résiliation du service de téléphonie utilisant Internet (VoIP) peut entraîner la perte du numéro géographique initialement attribué par l'OBL au Client.

7.7 De même, AKEO ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par le Client dans le cadre de sa connexion au Service, ou en cas d'interruption résultant de toute cause extérieure à AKEO, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique.

7.8 Le Client est informé que ses coordonnées figurent obligatoirement dans «l'Annuaire universel». Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées pourront être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après «les Éditeurs»). Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données de la Liste le concernant :

- que les données à caractère personnel le concernant issue de la Liste ne soient pas 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 : LISTE ORANGE
- de ne pas être mentionnées sur la Liste d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements : LISTE ROUGE
- s'opposer à ce que la Liste comporte l'adresse complète de son domicile : LISTE DELOCALISEE
- s'opposer à ce que la Liste fasse référence à son sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même Liste : LISTE ASEXUEE
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone : LISTE ANTI-RECHERCHE INVERSEE

Le Client est informé que le délai de parution des informations le concernant dans les annuaires des différents Éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution propres aux Éditeurs. En conséquence, AKEO Télécom ne s'engage sur aucun délai

de parution des données du Client. Le Client est informé que les Éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procédent à des traitements sur certaines des données transmises (rubricage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment). 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.