

# Conditions Générales d'Inscription aux services de Téléphonie Fixe et Internet AKEO TÉLÉCOM en vigueur le 01/01/2022

CC0084 - 01/2022

Les présentes Conditions Générales définissent les conditions dans lesquelles la société AKEO Télécom / CAT SA commercialise des services de téléphonie sous la marque AKEO Télécom pour un usage privé. Les clients professionnels relèvent de nos contrats « PRO ». L'utilisation des Services est subordonnée au respect du Contrat de Service dont le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance avant son inscription et accepte les termes. La société AKEO Télécom est partenaire de l'opérateur SFR et utilise son réseau pour acheminer les communications et pour commercialiser le Service Internet haut débit AKEO Télécom. Les tarifs cités sur le Contrat d'inscription, sur la Brochure des Tarifs et dans les présentes Conditions Générales s'entendent TTC pour les Particuliers et pour les Professionnels.

## DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après sont 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 Télécom** désigne la société CAT SA, exploitant sous l'enseigne commerciale AKEO Télécom.

**Client** désigne la personne physique ou morale agissant à titre privé résidant en France métropolitaine, disposant de sa pleine capacité, inscrit au Service et qui en accepte les conditions.

**Contrat de Service** désigne les présentes Conditions Générales, le Contrat d'inscription, la Brochure des Tarifs ainsi que leurs éventuels avenants.

**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 Télécom au Client dans les conditions définies aux présentes ou le Service Internet haut débit, le Service de Télévision sur ordinateur et les options souscrites par le Client qui seront fournies par AKEO Télécom au Client dans les conditions et 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 peut être un « Dégroupage Partiel » : dans ce cas 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 ou « un Dégroupage Total » : dans ce cas l'OBL raccorde l'ensemble de la Ligne du Client aux 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 Télécom (location).

**Zone de couverture** désigne les zones dans lesquelles AKEO Télécom 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 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 Client bénéficie du Service à compter de l'envoi du courrier de confirmation l'informant de l'activation de la Ligne en Abonnement Téléphonique.

1.1 Moyennant un paiement mensuel spécifique, le Client peut souscrire aux forfaits du Service décrits dans le Contrat d'inscription. 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 le Contrat d'inscription. 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). Tous les appels exclus des forfaits illimités seront facturés au Client aux tarifs en vigueur décrits dans la Brochure des Tarifs. Le terme illimité ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons tenant au réseau lui-même. Le Client peut cumuler les forfaits sur une même Ligne, sauf cas particuliers définis dans le Contrat d'inscription.

1.2 Pour bénéficier des forfaits illimités, le Client doit souscrire 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 9.

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 Télécom pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques. Les services associés à l'Abonnement Téléphonique sont décrits sur le Contrat d'inscription. 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 passer des appels gratuits vers toutes les lignes fixes AKEO Télécom en France métropolitaine (abonnement téléphonique ou présélection), 24h/24, 7j/7, avec un maximum de 30 minutes par appel et un maximum de 30 heures par mois calendaire. Au-delà, le tarif en vigueur décrit dans la Brochure des Tarifs s'applique. En cas de souscription ou de résiliation en cours de mois, l'abonnement est facturé pour le mois complet.

## 2. MODALITÉS D'INSCRIPTION AU SERVICE

2.1 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 l'Abonnement Téléphonique pour sa Ligne. Le mandat de dégroupage partiel ou total donné à AKEO Télécom correspond à un mandat effectif auprès de l'opérateur SFR.

2.2 Avec l'Abonnement Téléphonique, AKEO Télécom devient l'interlocuteur unique du Client et lui facture l'Abonnement Téléphonique ainsi que les communications effectuées sur la Ligne. L'inscription à l'Abonnement Téléphonique AKEO Télécom implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'OBL. Néanmoins, la location de matériel (terminal, télécopieur notamment) restera facturée par l'OBL.

La mise en œuvre de l'Abonnement Téléphonique peut entraîner l'interruption technique des services téléphoniques 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 peut souscrire dans la limite d'une Ligne par Contrat

d'Inscription. Il lui appartient 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 Télécom 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 Télécom.

### 3. ACCÈS AU SERVICE

AKEO Télécom 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 sont notifiées par tout moyen au minimum 24 heures avant qu'elles n'interviennent sauf lorsqu'elles ont un caractère d'urgence. AKEO Télécom se réserve la possibilité de restreindre l'accès au Service notamment vers des satellites, des serveurs vocaux de type audiotel avec un numéro d'accès géographique ou mobile et vers des serveurs Internet avec un numéro d'accès géographique.

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. AKEO Télécom ne peut en aucun cas être tenue responsable d'incompatibilités ou dysfonctionnements avec certains équipements du Client.

### 4. UTILISATION DU SERVICE

4.1 Le Client prévient AKEO Télécom, immédiatement par tous moyens confirmés par écrit, dans un délai d'une (1) semaine, de tout changement de domicile ou d'opérateur. Si ces modifications rendent la fourniture du Service impossible, AKEO Télécom en informe le Client et le Contrat de Service est résilié dans les conditions de l'article 9 ci-après. AKEO Télécom ne peut en aucun cas être tenu responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

4.2 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 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 plate-forme 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.

4.3 AKEO Télécom rappelle qu'il est étranger aux relations que le Client peut nouer, au travers de l'utilisation du Service, avec tout tiers dans le cadre d'opérations de toutes natures notamment commerciales, ces dernières ne concernant exclusivement que le Client et le tiers concerné. AKEO Télécom de ce fait ne peut assumer aucune responsabilité du fait de telles relations. De même, AKEO Télécom n'est en aucun cas 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 avérée d'AKEO Télécom dans l'exécution du Contrat de Service.

4.4 En cas de souscription à l'Abonnement Téléphonique, le Client peut sur demande (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, (ik) s'opposer, s'il y a lieu, à l'indication du sexe ou (il) s'opposer appel par appel ou de façon permanente (secret permanent), à l'identification de sa ligne par les postes appelés. Il en fait la demande à AKEO Télécom qui se

charge de la publication dans l'Annuaire Universel.

### 5. SERVICE CLIENT - MEDIATION

AKEO Télécom met à la disposition du Client un service d'assistance technique et commerciale accessible par téléphone, par courrier postal ou électronique aux coordonnées suivantes : 02 32 77 27 77 (prix d'une communication en France métropolitaine - du lundi au vendredi sauf jour férié ou chômé, de 9h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h30) ; AKEO Télécom - 66 Grande Rue - 27940 PORT-MORT ; <http://www.akeotelecom.com> ; mail : [service.clients@akeo.fr](mailto:service.clients@akeo.fr). Le Client doit fournir ses références Client lors de toute relation ou correspondance avec AKEO Télécom.

Médiation - En cas de litige, le Client s'adresse en priorité au Service Client d'AKEO Télécom. En l'absence de solution dans les vingt-et-un (21) jours qui suivent sa demande, il peut saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe - 1 rue Emmanuel Chauvrière - 75015 PARIS - Tél. : 01 42 15 77 71 - E-mail : [info@cpmvd.fr](mailto:info@cpmvd.fr) qui recherchera gratuitement un règlement à l'amiable.

Après épuisement des recours amiables internes, le Client est en droit de saisir le médiateur des communications électroniques en complétant en ligne le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur ([www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)). Ce qui précède ne le libère pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'AKEO Télécom devant les tribunaux.

### 6. CONDITIONS FINANCIERES

6.1 Les prix du Service, de l'Abonnement Téléphonique et des forfaits sont définis dans la Brochure des Tarifs. 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, sont facturés par AKEO Télécom hors forfait et / ou option tarifaire, aux prix AKEO Télécom en vigueur. Les minutes du forfait non consommées durant un (1) mois de facturation ne sont pas reportées sur le mois suivant, ni remboursées.

6.2 Les sommes dues par le Client au titre du Contrat de Service font l'objet de factures, papier ou électronique, adressées périodiquement au Client.

AKEO Télécom peut facturer, sur les factures suivantes, toute consommation qui n'aurait pas été facturée à la date de facturation prévue ci-dessus et ce pendant une période de un (1) an. La première facture est adressée au Client au plus tard deux (2) mois après la mise en service du Service et inclut le forfait au prorata entre la date d'activation du Service et la date de fin du mois suivant et le montant des consommations entre la date d'activation du Service et la date de fin du mois suivant.

Toute période entamée, couverte par l'Abonnement Téléphonique et les forfaits appels illimités vers les fixes, est facturée au prorata. Par défaut, une facture détaillée (à 6 chiffres) portant sur l'ensemble des communications de la période facturée est adressée par mail au Client bimestriellement. Il a la possibilité de demander auprès du service Client une facture papier. Il peut également demander une facture détaillée, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité.

Les sommes dues par le Client à AKEO Télécom au titre du Contrat d'Inscription font l'objet de préférence 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. Cependant le Client peut opter pour tout autre mode de paiement (sauf paiement en espèces). Il est tenu de prévenir AKEO Télécom, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une (1) semaine, de tout changement de coordonnées bancaires ou de modification de mode de paiement.

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

Les factures émises en vertu du Contrat de Service, non réglées, totalement ou partiellement, à leur échéance, portent intérêt, après mise en demeure sans effet pendant dix (10) jours à compter de son envoi, au taux d'intérêt légal en vigueur à leur date d'émission. Ces intérêts sont calculés du jour suivant la date d'échéance de la facture jusqu'au paiement intégral, ceci sans préjudice des dommages intérêts dus à AKEO Télécom du fait du retard de paiement.

Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas

d'obtention par AKEO Télécom d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'AKEO Télécom n'est pas honoré, les frais divers liés à l'impayé sont facturés au Client (frais de suspension/réactivation de ligne, frais de rejet de chèque impayé, de carte bancaire ou de prélèvement automatique...).

## **7. EVOLUTION**

7.1 AKEO Télécom peut être amenée à modifier le Contrat de Service et/ ou le Service. Elle informe le Client par tout moyen au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur d'une modification. Dans ce cas, à défaut pour le Client de résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 9 dans un délai de quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, il est réputé l'accepter.

7.2 Le Client reconnaît que des évolutions techniques et/ou technologiques susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client peut soit respecter les prescriptions données par AKEO Télécom concernant ces évolutions, soit résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 9. Ces évolutions techniques et/ou technologiques peuvent se traduire notamment par des modifications d'équipements imposées par l'Autorité de Régulation des communications électroniques et des Postes (« ARCEP ») ou toute autre autorité compétente. De ce fait, AKEO Télécom peut être amenée à modifier le Contrat de Service et/ou le Service. Elle informe le Client par tout moyen au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur de toute modification entraînant une hausse des prix ou une altération de la qualité du Service. A défaut pour le Client de résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 9 dans un délai de quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, il est réputé l'accepter.

7.3 Clause de substitution : le Client accepte expressément que toute société du groupe SFR ou AKEO Télécom 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.

7.4 Toute demande de modification du Contrat de Service émanant du Client peut se faire par courrier, fax ou mail. Les modifications sont prises en compte, suivant les cas, soit immédiatement, soit après réception de l'avenant au Contrat de Service correspondant dûment rempli et signé.

## **8. RESPONSABILITE D'AKEO TÉLÉCOM**

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

Dans les seuls cas où AKEO Télécom aura commis une faute prouvée par le Client dans l'exécution du Contrat de Service, AKEO Télécom réparera les dommages matériels directs causés au Client dans la limite d'une somme équivalente aux montants payés par le Client à AKEO Télécom 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 Télécom 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 3, force majeure ou faits indépendants de sa volonté et, notamment, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau de l'OBL.

## **9. GARANTIE LEGALE DE CONFORMITÉ - GARANTIE DES VICES CACHÉS - GARANTIE COMMERCIALE**

AKEO Télécom garantit la conformité au contrat et aux critères de conformité de l'article L. 224-25-14 du Code de la Consommation des biens, contenus et services numériques qu'elle fournit. Sont garantis les défauts de conformité existant au moment de la fourniture et qui apparaissent dans un délai de deux (2) ans à compter de celle-ci ou au cours de la période durant laquelle le contenu numérique est fourni lorsque la fourniture intervient de manière continue. AKEO Télécom n'est pas responsable du défaut de conformité directement imputable à l'incompatibilité entre le contenu ou le service numérique fourni et l'environnement numérique Client.

Toute demande de mise en œuvre de la garantie légale de conformité doit être adressée par courrier recommandé avec

accusé de réception dans un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du produit à AKEO Télécom - 66 Grande Rue - 27940 PORT-MORT ou à l'adresse suivante : service.clients@akeo.fr. Pour les produits d'occasion, passé le délai d'un an suivant votre achat, il vous appartient de démontrer que le défaut existait déjà au moment de la vente.

Le défaut de conformité établi ouvre droit à la mise en conformité du contenu ou service numérique ou à défaut à la réduction du prix ou à la résolution du contrat en application des dispositions des articles L. 224-24-17 et suivants du Code de la Consommation.

La garantie légale de conformité s'applique sans préjudice de la garantie légale des vices cachés des articles 1641 et suivants du Code Civil laquelle permet au Client d'agir en annulation de la vente dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte d'un vice non apparent rendant le service impropre à l'usage auquel il est destiné. Le Client peut bénéficier pour certains biens ou services AKEO Télécom d'une garantie commerciale en sus des garanties légales ci-dessus. Dans ce cas, il lui est remis à la commande un contrat écrit détaillant les conditions de cette garantie.

## **10. MISE A JOUR DES BIENS COMPORTANT DES ELEMENTS NUMERIQUES**

AKEO Télécom veille à informer ses Clients des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du contenu ou service numérique fourni et à leur réception par le Client pendant la durée du contrat ou pendant une durée compatible avec la finalité et la nature du contrat. AKEO Télécom n'est pas responsable des défauts de conformité résultant de la non mise à jour ou d'une mise à jour incorrecte du matériel par le Client informé et ayant reçu les instructions nécessaires.

## **11. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE - SUSPENSION - RESILIATION**

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

Par AKEO Télécom : moyennant un préavis de dix (10) jours, à compter de la réception par le Client d'une lettre recommandée avec avis de réception ;

Par le Client : moyennant l'envoi au service Client AKEO Télécom d'une lettre de résiliation. La résiliation sera effective dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception par AKEO Télécom d'une lettre recommandée avec avis de réception.

11.1 En plus des cas prévus aux présentes Conditions Générales, le Contrat de Service peut 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.

11.2 AKEO Télécom peut restreindre ou suspendre le Service : en cas (i) d'utilisation des forfaits illimités de manière inappropriée, (ii) d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) d'incident ou (vi) de retard de paiement non régularisé par le Client. La résiliation prend effet dix (10) jours après l'envoi au Client, par AKEO Télécom, d'une mise en demeure de régulariser, non suivie d'effet. AKEO Télécom peut également 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, en particulier, d'une disposition de l'article 4, une telle violation pouvant être constatée par SFR ou être portée à sa connaissance par un tiers, ou encore, lorsqu'une cause de suspension n'a pas disparu dans un délai de dix (10) jours suivant la suspension du Service.

La suspension entraîne l'impossibilité de passer et/ou de recevoir des appels pour le Client titulaire d'un Abonnement Téléphonique.

11.3 Le Client peut résilier le Contrat de Service si AKEO Télécom n'a pas remédié à un manquement à ses obligations au titre du Contrat de Service dix (10) jours après réception d'une mise en demeure adressée par courrier recommandé. Le Client peut résilier le Contrat de Service sans frais de résiliation et sans préavis en cas : d'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles du Service lors de sa mise en service ou de son initialisation ; ainsi qu'en cas d'impossibilité de rétablissement du Service initialement souscrit après la mise en œuvre d'un nouveau service ou d'une option complémentaire déjà souscrite.

a) La mise en service du Service intervient dès la connexion effective de la Ligne du Client au réseau par AKEO Télécom

dans le délai et selon les modalités du Contrat de Service. En cas de non-réalisation dans ces conditions, le Client peut résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-après. Le Client peut accorder à AKEO Télécom un délai supplémentaire sans que cet accord ne le prive de la faculté de résilier, si le nouveau délai n'est pas respecté.

b) L'initialisation du Service : cette opération nécessite au préalable que le Client soit en possession des équipements prévus au contrat en bon état de marche, conformes aux prescriptions délivrées avant la vente ou à la signature du Contrat de Service, et qu'il ait suivi les instructions communiquées par AKEO Télécom nécessaires à l'initialisation du Service. Le Client informe le service d'assistance technique d'AKEO Télécom de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité du Service survenant dans la semaine suivant la première initialisation, selon les modalités prévues au Contrat de Service. Sous réserve du respect par le Client des conditions ci-dessus, chaque partie s'efforce, pendant un délai maximum de quatre (4) semaines suivant la connaissance par AKEO Télécom de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine suivant l'initialisation, 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 : le Client peut résilier le Contrat avec un préavis de dix (10) jours dans le strict respect des conditions du présent article. Toutefois en cas de circonstances exceptionnelles, c'est-à-dire de modification importante et imprévisible de la situation du Client l'empêchant de respecter cette procédure dans les délais prévus, il peut néanmoins bénéficier des délais en question après examen de sa situation par AKEO Télécom. La résiliation ne pourra intervenir qu'à la demande expresse du Client dans le respect des modalités de résiliation prévues au Contrat. AKEO Télécom restitue 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 entraîne la résiliation de la ligne téléphonique auprès de l'OBL.

11.4 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 Télécom 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 Télécom en vigueur.

## 12. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (DCP)

12.1 LOIS APPLICABLES : AKEO Télécom prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des DCP en sa possession concernant les Clients et les traite dans le respect de la Réglementation en vigueur.

12.2 CONTACT : le responsable du traitement des DCP est AKEO Télécom, enseigne de la société CAT, dont le siège est sis 66 grande rue, 27940 Port-Mort, représentée par son PDG. Le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPD ») peut être contacté à cette même adresse.

12.3 NATURE DES DONNÉES : les DCP sont collectées par AKEO Télécom dans le cadre des achats effectués via son réseau de Conseillers et le service après-vente fourni au Client.

12.4 FINALITÉS : le traitement des DCP a pour finalités : l'identification et l'authentification du Client, la gestion de la commande du Service et l'information du Client sur les Services achetés, la prévention des impayés et la lutte contre la fraude, la gestion des expéditions et livraisons des Produits, la gestion du service après-vente, la gestion des droits et des demandes d'exercice des droits des personnes, le développement de produits AKEO Télécom, la réalisation d'études statistiques d'analyses et de mesures d'audience, l'enrichissement et la valorisation de la base clients, la communication avec le Client à propos des offres et services AKEO Télécom (par e-mail, messages instantanés, SMS et via des services de messagerie en ligne) et dans le cadre de l'assistance technique (le cas échéant, après

recueil du consentement préalable du Client conformément à la Réglementation). La fourniture de certaines DCP par le Client conditionne la conclusion et, dans certains cas, l'exécution du contrat par AKEO Télécom.

12.5 DURÉES DE CONSERVATION : les DCP sont conservées pour la durée des traitements spécifiques auxquels le Client a consenti et/ou pour les durées légales de conservation.

12.6 DESTINATAIRES : les DCP pourront être traitées par le personnel habilité AKEO Télécom, des sous-traitants, partenaires ou prestataires. Si ces sous-traitants, partenaires ou prestataires effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci se feront, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base de « clauses contractuelles types ». Une copie de ces documents peut être obtenue auprès du DPD de AKEO Télécom. Le recours à ces prestataires est nécessaire à la bonne exécution du contrat passé entre AKEO Télécom et le Client.

12.7 PROSPECTION : AKEO Télécom pourra utiliser les DCP pour des actions de prospection relative à des produits ou services analogues par téléphone ou par courrier postal. AKEO Télécom se réserve également le droit d'utiliser les DCP dans le cadre d'opérations marketing et commerciales de partenaires ou de tiers, par email, SMS, MMS, courrier postal ou téléphone, avec le consentement du Client. Dans tous les cas visés au présent paragraphe, le Client aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

12.8 ENREGISTREMENT DES APPELS : le Client est informé que ses conversations avec le service Client sont susceptibles d'être enregistrées ou écoutées par AKEO Télécom à des fins probatoires et de détection des fraudes et/ou d'être étudiées afin d'améliorer la qualité du service. Ces conversations sont conservées pour une durée de six (6) mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

12.9 DROITS DES PERSONNES : à tout moment, le Client peut demander l'accès aux DCP le concernant, recueillies dans le cadre des finalités détaillées ci-dessus, la rectification ou l'effacement de celles-ci (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution du contrat ou le respect des obligations légales de AKEO Télécom) et la limitation d'un ou plusieurs traitements particuliers le concernant, dans les conditions prévues par la Réglementation. Le Client dispose également du droit de s'opposer à un traitement de ses DCP et du droit à leur portabilité, dans les conditions fixées par la Réglementation.

Il peut exercer ces droits :

- en envoyant un courrier postal à : Service Client AKEO Télécom - données personnelles - 66 grande rue - 27940 Port-Mort. Il devra fournir ses nom, prénom, numéro d'appel ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité.

- par voie électronique, via son Espace Client.

Lorsqu'un traitement de DCP est fondé sur le recueil de son consentement, le Client dispose du droit de retirer ledit consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci, via les mentions contenues dans chaque message publicitaire, via SMS/MMS/Email ou via son espace personnel. Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL. Le Client est informé que les DCP le concernant sont conservées ou supprimées après son décès conformément à la Réglementation et qu'il dispose du droit de donner instruction de communiquer ou non ces données à un tiers qu'il aura préalablement désigné.

## 13. 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.

## 14. CESSION

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

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

## 15. LOI APPLICABLE

Les parties conviennent que la loi applicable aux présentes conditions d'inscription est la loi française.

### CONDITIONS GENERALES SPECIFIQUES AU SERVICE INTERNET

#### 1. DESCRIPTION ET ACCES AU SERVICE

1.1 Le Service Internet AKEO Télécom permet au Client titulaire d'un Abonnement Téléphonique 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 Dégroupeage 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 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 WIFI », auprès d'AKEO Télécom. Ce Modem est mis à disposition dans le cadre de l'offre BOX AKEO LIBERTE. En cas de panne du Modem, celui-ci sera échangé. L'utilisation d'un modem compatible est nécessaire pour bénéficier de la technologie VoIP.

#### 2. CONDITIONS FINANCIERES

2.1 Le Service Internet AKEO Télécom est facturé selon le tarif en vigueur, disponible sur la Brochure des Tarifs, le mois de l'activation étant facturé prorata temporis.

2.2 La facture Télécom et Internet est mensuelle et automatiquement envoyée par mail. Il s'agit d'une facture détaillée à 6 chiffres. Le Client peut néanmoins demander l'envoi d'une facture papier et un détail à 10 chiffres de ses factures, en faisant la requête auprès du service Client AKEO Télécom.

2.3 Le paiement du Service Internet s'effectue de préférence par prélèvement automatique. Cependant le Client peut demander à régler ses factures par tout autre moyen de paiement (sauf paiement en espèces). Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent Contrat.

2.4 AKEO Télécom peut 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 dans La Boutique 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 (1) Chèque de réduction AKEO Télécom 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 Télécom, 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 Internet 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 (1) Chèque de réduction de 20 €.

- Les Chèques de réduction ZONE NON DÉGROUPEE : le Client,

en souscrivant à l'offre BOX AKEO LIBERTÉ non dégroupé, 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 Télécom » (Abonnement Téléphonique 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 sept (7) lignes actives.

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

Utilisation des Chèques de réduction : les Chèques de réduction se composent d'un code d'identification (6 caractères) et d'un montant. Ils ne sont utilisables qu'en une seule fois pour l'achat de biens matériels de La Boutique AKEO (hors biens liés aux services AKEO Télécom, hors frais de port, hors services, consommations téléphoniques...). Ils sont émis tous les deux (2) mois avec une validité de deux (2) ou trois (3) mois à partir de leur date d'émission (durée mentionnée sur le Chèque de réduction). Le Client peut suivre ses Chèques en se connectant sur son Espace Client. Si le montant du Chèque de réduction dépasse celui de la commande effectuée, la différence ne peut donner lieu à aucune compensation. Les Chèques de réduction ne peuvent être convertis en chèque de remboursement.

Conditions d'utilisation des Chèques de réduction : il convient de commander au minimum le double du montant du Chèque de réduction en produits de La Boutique 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.

Produits non éligibles aux Chèques de réduction :

- les collections Linen Fleury, Jardin Secret et Ominem,

- tous frais de gestion et de transport,

- tous produits et accessoires télécoms,

- tous services AKEO Télécom.

#### 3. DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la signature de son Contrat de service. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, adresser à AKEO Télécom le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter). La charge de la preuve du respect de ce délai par le Client lui incombe.

C'est seulement au terme de ces quatorze (14) jours, qu'AKEO Télécom procède à l'envoi des équipements nécessaires à l'activation du Service.

Conformément aux dispositions des articles L. 221-18 et suivants du Code de la Consommation, le Client bénéficie d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception de son bien, concernant la location éventuelle d'un Modem auprès d'AKEO Télécom.

Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, adresser à AKEO Télécom le formulaire de rétractation mis à sa disposition (ou tout autre courrier exprimant sa volonté de se rétracter). La charge de la preuve du respect de ce délai par le Client lui incombe.

Le Client est tenu de retourner, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de sa rétractation, le bien dans son parfait état d'origine par colissimo ou colis suivi (frais à la charge de l'expéditeur) dans son emballage d'origine, même ouvert, accompagné de tous les accessoires éventuels, notices d'emploi et documentations à : AKEO Télécom - Service Retour BP45 -

27940 LE VAL D'HAZEY. A réception du bien (sous réserve de son état), AKEO Télécom rembourse le paiement reçu du Client, au plus tard dans les quatorze (14) jours à compter de la réception, à l'exception des frais de livraison si le Client a choisi un mode de livraison payant.

Toute commande retournée incomplète à l'adresse indiquée et/ou en cas de retour du (des) bien(s) à une adresse différente de celle indiquée ci-dessus ne sera pas traitée comme retour et donc non remboursée. Si au terme d'un second délai de quatorze (14) jours, AKEO Télécom n'a pas réceptionné le bien, le Client sera facturé et prélevé du prix du bien seul.

Activation du Service avant l'expiration du délai de rétractation : le Client, qui souhaiterait bénéficier du Service (abonnement) avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, doit en faire la demande expresse à AKEO Télécom et sera tenu, s'il décidait finalement de se rétracter, d'acquitter le montant correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de rétractation. Cette demande d'activation du Service peut être formulée soit lors de son parcours de souscription avec le Conseiller AKEO, soit auprès du service Client AKEO Télécom, en complétant un formulaire de renonciation au droit de rétractation (ou tout autre document reprenant les mêmes éléments).

#### **4. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE - SUSPENSION - RESILIATION**

Le Client peut résilier à tout moment son Service par lettre adressée 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 internet 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 suivi 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 sera facturé de frais de non-restitution de son matériel pour 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 facture de clôture du Client.

AKEO Télécom peut restreindre ou suspendre le Service en cas (i) d'utilisation inappropriée de la connexion Internet, (ii) d'incident, (iii) de retard de paiement non régularisé par le Client dix (10) jours après l'envoi par AKEO Télécom d'une mise en demeure, (vi) de perte de gestion de la ligne du Client quinze (15) jours après l'envoi, par AKEO Télécom, d'un courrier demandant au Client de manifester sa volonté de continuer ou non à bénéficier du Service (sans réponse de la part du Client, AKEO Télécom procède dans ce cas à la résiliation de la ligne, le dernier jour du mois suivant la date de perte de gestion de la ligne). AKEO Télécom peut 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 d'utilisation du Service en violation d'une des clauses du Contrat de Service telle en particulier que l'article 4, une telle violation pouvant être constatée par SFR ou être portée à sa connaissance par un tiers. AKEO Télécom peut résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'a 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 AKEO Télécom donnent lieu à l'application d'intérêts de retard à compter de la date d'émission de la ou des facture(s) non réglée(s), au taux d'une fois et demie celui de l'intérêt légal.

#### **5. SERVICES**

En cas de difficulté directement liée 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).

En aucun cas, AKEO Télécom ne peut être tenue pour responsable des incompatibilités ou dysfonctionnements éventuels entre le

Service Internet et certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements du Client.

#### **6. RESPONSABILITES DU CLIENT ET D'AKEO TÉLÉCOM**

6.1 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 du Client (chute, orage, ...), AKEO Télécom se réserve le droit de lui facturer la somme forfaitaire de 120 €. Un deuxième Modem peut être envoyé au Client à sa demande. Le Client est également responsable de la sécurisation de sa connexion Wifi et de son accès Internet.

6.2 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 :

- contrevenant 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
- revêtant le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité
- contrevenant aux intérêts légitimes des tiers ou d'AKEO Télécom, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou d'AKEO Télécom
- permettant, 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-sollicités (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.

6.3 AKEO Télécom ne peut être tenue responsable d'une interruption, d'engorgements momentanés ou de la mauvaise qualité éventuelle de la liaison. Par ailleurs, AKEO Télécom 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 Télécom peut être amenée à faire évoluer ou supprimer le Service, pour s'adapter à l'évolution des technologies ou aux attentes du marché. AKEO Télécom prévient préalablement le Client par écrit de toute évolution des caractéristiques essentielles du Service (type d'accès, débits, prix), entraînant une modification des performances de ce dernier, suppression de l'une de ses caractéristiques essentielles ou suppression totale du Service, avec un préavis d'un (1) mois. AKEO Télécom s'efforce dans ce cas de proposer une solution de remplacement. AKEO Télécom informe simplement le Client de toute évolution ou suppression de caractéristiques non essentielles du Service, ou de modification favorable au Client n'entraînant aucune dégradation des performances du Service, ni suppression d'une de ses caractéristiques essentielles.

#### **7. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT RELATIFS AU MANDAT DE DEGROUPEAGE**

Par l'acceptation des présentes Conditions Générales, le Client donne mandat à SFR, opérateur de boucle locale opérant pour le compte d'AKEO Télécom, d'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 entraîne l'interruption des services haut débit éventuellement fournis directement ou indirectement par l'OBL ou un autre opérateur, supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartient 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, ne sont pas modifiés. La mise en œuvre des opérations techniques de Dégroupage Total d'une ligne téléphonique existante entraîne la résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'OBL et l'interruption de l'ensemble des services éventuellement souscrits auprès de l'OBL ou un autre opérateur et supportés par la ligne téléphonique considérée ; il appartient 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 Télécom 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 veille 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 veille 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 Télécom, 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 Télécom. En cas de souscription à l'offre BOX AKEO LIBERTÉ, AKEO Télécom devient le seul interlocuteur du Client. Le Client accepte en cas de litige relatif au traitement d'une commande du Service et/ou de contestation, que les documents contractuels signés entre AKEO Télécom et le Client soient 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 Télécom.

## **8. CONDITIONS SPÉCIFIQUES A L'OFFRE BOX AKEO LIBERTÉ**

8.1 Le Client peut opter pour l'offre BOX AKEO LIBERTÉ à un tarif différent, 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 Télécom, une connexion Internet sur la ligne du Client sera commandée à l'OBL.

2. La livraison du service entraîne une coupure de la ligne (téléphone et Internet) de quelques heures dans la grande majorité des cas. Toutefois, il n'est pas possible à AKEO Télécom de communiquer précisément la date et la durée de la coupure de cette opération réalisée par l'OBL.

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

4. AKEO Télécom 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 plus de 60 pays dont la liste est disponible sur [www.akeotelecom.com](http://www.akeotelecom.com).

8.2 Les appels en « téléphonie illimitée » se font via la Box AKEO (sous réserve d'un débit minimum de la ligne de 1 Méga). Les appels non compris dans le forfait sont facturés selon le tarif de base AKEO Télécom en vigueur. Le terme « illimitée » ne signifie pas que la communication peut être permanente du fait de raisons liées au réseau lui-même. Le caractère illimité du forfait de téléphonie illimitée AKEO Télécom est expressément entendu pour un usage familial, lorsqu'il est souscrit par un Particulier. Le caractère illimité du forfait de téléphonie illimitée AKEO Télécom 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 Télécom a pour conséquence la résiliation de fait dudit forfait illimité et la facturation de la téléphonie au tarif de base AKEO Télécom 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.

8.3 En cas de souscription à l'offre BOX AKEO LIBERTÉ, tout déménagement du Client entraîne la résiliation du Contrat de Service de son fait. Le Client qui déménage dans une zone incluse dans la Zone de couverture du Service et souhaite continuer à bénéficier du Service, doit résilier sa ligne AKEO Télécom 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 entraîne automatiquement l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone.

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

8.5 AKEO Télécom 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.

8.6 De même, AKEO Télécom ne saurait être tenue 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 Télécom, telle notamment que l'interruption de fourniture de courant électrique.

8.7 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 peuvent être transmises à des sociétés fournissant des services d'annuaires ou de renseignements téléphoniques (ci-après « les Editeurs »). 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 issues 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
- 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 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 procéder 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, à tout moment, demander l'accès aux données à caractère personnel le concernant, leur rectification, leur effacement (dans la mesure où cela n'empêche pas la bonne exécution de notre relation contractuelle ou le respect légal des obligations de CAT) et la limitation d'un ou plusieurs traitements de données particuliers le concernant, dans les conditions prévues.

**Si vous imprimez ce document, pensez à le trier !**



## **BORDEREAU DETACHABLE DE RETRACTION (Article L121-18. du Code de la Consommation)**

**Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat et si vous disposez d'un droit de rétractation.**

A l'attention de : « AKEO Télécom / Annulation commande » - 66 grande rue -27940 PORT-MORT -  
Tel : 0232772777 - Mail : [service.clients@akeo.fr](mailto:service.clients@akeo.fr)

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / pour la prestation de service (\*) : .....

Commandé le (\*\*) : ..... Reçu le (\*\*) : .....(\*)

Nom du consommateur : .....(\*\*) Adresse du consommateur : .....(\*\*)

Signature du consommateur (Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

Date : ..... (\*) Rayez la mention inutile. (\*\*) Mention à compléter.