

# CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AUX SERVICES DE TELEPHONIE MOBILE D'AKEO TELECOM

## AU 01/07/2020

### 1 DEFINITIONS

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

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

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

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

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

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

**Portabilité** : droit permettant au Client de changer d'opérateur de télécommunications tout en conservant le numéro de téléphone - dénommé Numéro d'Appel - attribué par son opérateur d'origine. Un numéro bénéficiant de la Portabilité est dit « Porté ». L'opération effectuée par l'Opérateur Donneur et l'Opérateur Receveur dans leurs systèmes d'information respectifs est le « Portage ».

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

**Terminal** : désigne le téléphone, la tablette, le routeur dans lequel est insérée la Carte SIM pour bénéficiaire du Service.

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

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

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

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

### 2 OBJET

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

### 3 RECOMMANDATIONS

#### 3.1 Concernant les radiofréquences

Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme «peut-être cancérigènes pour l'homme» les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux

champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre.

C'est pourquoi, nous vous conseillons de vous reporter à l'Annexe 1 où vous trouverez l'ensemble des Précautions d'usage et de sécurité à respecter. En particulier, en utilisant un kit oreillette pendant vos appels téléphoniques, vous éloignez le mobile de votre corps et réduisez ainsi votre exposition aux champs électromagnétiques. Vous devez également respecter les conditions d'usage fixées par le fabricant dans la notice de votre téléphone qui peut vous indiquer une distance à maintenir entre votre corps et le mobile en communication. L'Agence Nationale de Sécurité Sanitaire de l'Alimentation, de l'Environnement et du Travail (ANSES) recommande notamment pour les enfants et les adultes utilisateurs intensifs de recourir aux terminaux mobiles affichant les DAS les plus faibles. Elle recommande également un usage modéré et encadré des technologies de communication sans-fil par les enfants.

Nous vous invitons également à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants :

Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé :

[www.who.int/peh-emf/fr](http://www.who.int/peh-emf/fr)

Portail de la Commission européenne :

<http://ec.europa.eu/health>

Portail d'information du Gouvernement :

[www.radiofrquences.gouv.fr](http://www.radiofrquences.gouv.fr)

#### 3.2 Concernant la protection des mineurs

Internet est un incroyable outil de communication, d'apprentissage et d'ouverture vers le monde. Mais il permet aussi d'accéder à certains contenus qui peuvent se révéler inadaptés voire déconseillés aux plus jeunes.

Dans la mesure du possible, restez à proximité de votre enfant quand il navigue sur Internet et accompagnez-le pour découvrir ensemble la richesse d'Internet.

Donnez à votre enfant les conseils élémentaires de prudence tels que :

- Ne jamais donner ses coordonnées à un inconnu

- Ne pas accepter de rendez-vous avec une personne rencontrée en ligne sans vous en avoir parlé

- Incitez votre adolescent à se confier systématiquement à vous lorsqu'il rencontre une information qui le met mal à l'aise, le gêne...

Et surtout, respectez toujours les limites d'âge indiquées sur certains contenus.

Il existe de nombreux moyens techniques de filtrage des contenus et vous pouvez bénéficier gratuitement d'options pour protéger votre famille : interdiction des usages surtaxés, blocage des achats multimédias, contrôle parental...

Contactez votre service Client pour opter pour les solutions les plus adaptées à votre situation.

#### 3.3 Concernant le blocage des numéros surtaxés

Vous disposez, sur simple appel à notre service Client, d'une option gratuite permettant de maîtriser votre consommation en bloquant :

- Les appels, SMS et MMS vers les numéros surtaxés commençant par 089 ;

- Les numéros courts à tarification banalisée ou majorée 3BPQ (hors 30PQ et 31PQ) ;

- Les numéros des opérateurs qui font l'objet d'une surtaxation, en particulier les numéros des SMS surtaxés à l'acte et à l'abonnement de format 3XXXX, 4XXXX, 5XXXX, 6XXXX, 7XXXX et 8XXXX.

L'option est activée gratuitement sur simple demande et effective sous un délai de quatre (4) jours maximum.

#### 4 DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service comprend :

- la fourniture au Client par AKEO Télécom, en sa qualité d'opérateur mobile virtuel (MVNO), d'un service de radiotéléphonie publique sur le réseau exploité par Orange, Bouygues Télécom ou SFR, selon le réseau mobile expressément choisi par le Client. Le Service souscrit par le Client lui permet, dans la zone de couverture du réseau choisi (réseau mobile Orange, réseau mobile Bouygues Télécom ou réseau mobile SFR), notamment d'émettre et de recevoir, depuis sa Ligne, des appels nationaux, mobiles et internationaux, des SMS et MMS,
- la mise à disposition d'une Carte SIM,
- au choix du Client, la Portabilité du Numéro d'Appel du Client ou l'attribution par AKEO Télécom d'un Numéro d'Appel. Ces numéros sont incessibles,
- en option, la vente ou location vente d'un Terminal au Client.

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

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

#### 5 MODALITES D'INSCRIPTION AU SERVICE

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

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

#### 5.2 Portabilité du Numéro d'Appel du Client vers AKEO Télécom

Dans le cadre de son inscription au Service, le Client peut bénéficier de la Portabilité. Le Client doit remettre à AKEO Télécom au moment de la souscription au Service le Numéro d'Appel que le Client veut Porter et le RIO correspondant qui lui aura été remis en composant le 3179 depuis la ligne concernée. Le droit à la Portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité.

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

La demande de Portabilité du Numéro d'Appel du Client vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur Donneur. La résiliation dudit contrat prend effet avec le portage effectif du Numéro d'Appel du Client, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement.

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

- AKEO Télécom en cas d'incapacité du demandeur : la demande n'est pas présentée par le titulaire du contrat entre le Client et l'Opérateur Donneur ou une personne dûment mandatée par celui-ci,
- AKEO Télécom ou de l'Opérateur Donneur en cas de demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit notamment comporter le Numéro d'Appel objet de la demande et le RIO correspondant,
- l'Opérateur Donneur en cas de Numéro d'Appel inactif au jour du portage ou de Numéro d'Appel ayant déjà fait l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée.

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

En cas d'annulation de la demande de Portabilité, celle-ci devra intervenir au plus tard trois (3) jours avant la date de portage prévue et le Client sera tenu de respecter le Contrat de Service. Cette annulation entraîne le maintien du contrat d'abonnement de téléphonie mobile du Client auprès de son autre opérateur et la coexistence de celui-ci avec le présent Contrat de Service. AKEO Télécom attribue alors un numéro de Ligne AKEO Télécom au Client.

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

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

Le Client peut demander la Portabilité de son numéro de Ligne AKEO Télécom vers un Opérateur Recepteur dans les conditions contractuelles prévues par ce dernier. La demande de Portabilité du numéro de Ligne AKEO Télécom vaut demande de résiliation du Contrat de Service. La résiliation s'effectue dans les conditions visées à l'article 14.4.

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

- l'Opérateur Recepteur en cas d'incapacité du demandeur : la demande de portage n'est pas présentée par le titulaire du contrat entre le Client et l'Opérateur Donneur ou une personne dûment mandatée par le Client,
- l'Opérateur Recepteur ou d'AKEO Télécom en cas de demande incomplète ou contenant des informations erronées : la demande de portage doit notamment comporter le Numéro d'Appel objet de la demande et le RIO correspondant,
- AKEO Télécom en cas de Numéro d'Appel inactif au jour du portage ou de Numéro d'Appel ayant déjà fait l'objet d'une demande de Portabilité non encore exécutée.

Dans les cas de refus de Portabilité ci-dessus, le Client est en principe informé par l'Opérateur Recepteur.

En cas d'acceptation de la Portabilité par AKEO Télécom et par l'Opérateur Recepteur, l'Opérateur Recepteur informe en principe le Client de la date de portage prévue et est chargé d'activer à cette date la Carte SIM sur son Numéro d'Appel Porté.

L'annulation de la demande de Portabilité entraîne le maintien du Contrat de Service et la coexistence de celui-ci avec le contrat d'abonnement de téléphonie mobile souscrit par le Client auprès de l'Opérateur Recepteur.

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

#### 5.4 Terminal

Le Client peut, s'il le souhaite, acheter un Terminal ou réaliser une location vente d'un Terminal auprès d'AKEO Télécom. Les modalités de location vente d'un Terminal sont les suivantes : à la souscription du Contrat, le Client opte pour la location vente d'un Terminal sur 12 ou 24 mois. Il règle un premier montant correspondant à un apport initial sur le Terminal choisi, et tenant compte des mensualités à suivre et de la durée de location vente. Au cours des 11 ou 23 mois suivants, il règle ses mensualités de location. En réglant la dernière mensualité (12<sup>e</sup> ou 24<sup>e</sup>), identique aux précédentes, il devient propriétaire du Terminal. Pour bénéficier de cette offre, le Client doit impérativement utiliser un forfait mobile AKEO Télécom. S'il n'a plus de forfait actif, la totalité des mensualités restantes jusqu'au terme du contrat sont facturées en une seule fois et le Terminal devient sa propriété.

Si le Client souhaite arrêter son contrat de location vente avant son terme et maintenir son forfait actif, il doit obligatoirement acquitter le montant des mensualités restant dues jusqu'au terme des 12 ou 24 mois et le Terminal deviendra sa propriété. Le Terminal proposé en location vente est neuf et les conditions de garantie s'appliquent, sans indemnisation pendant la période où l'appareil serait immobilisé. Les frais d'envoi de l'appareil au service Client sont à la charge du Client. Les frais de retour sont pris en charge par AKEO. Le Client est responsable du Terminal, en cas de détérioration, vol, perte, il devra continuer à s'acquitter du loyer mensuel jusqu'au terme des 12 ou 24 mois ou à défaut, régler le solde restant. Il est recommandé au Client de souscrire par ses propres moyens une assurance perte, vol ou dommage pour son Terminal.

Le Terminal mentionné sur le Contrat d'inscription au Service mobile d'AKEO Télécom sera mis à disposition du Client selon sa disponibilité lors de l'enregistrement de la commande : si le Terminal n'est plus disponible, le service Client d'AKEO Télécom en informera le Client et lui proposera l'acquisition ou la location vente d'un autre modèle de Terminal. L'envoi est effectué à l'adresse indiquée sur le Contrat d'inscription (adresse du titulaire de la ligne). Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis au moment de la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par courrier écrit dans un délai de trois (3) jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée lors de la remise du Terminal au Client ou, en cas d'absence, par un simple avis de mise à disposition.

Les garanties données par AKEO Télécom en cas de défaut du Terminal sont celles consenties par le constructeur des téléphones mobiles pendant la durée indiquée ci-dessous. AKEO Télécom est tenue de livrer des Terminaux conformes au Contrat de Service et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. AKEO Télécom répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le Contrat de Service ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Pour être conformes au Contrat de Service, les Terminaux doivent :

1° Etre propres à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et le cas échéant :

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

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

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

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

L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte du vice.

Le Terminal est strictement et exclusivement réservé à une utilisation par le Client avec une Carte SIM en vue de bénéficier du Service. Le Client est seul responsable de l'utilisation et de la conservation du Terminal. Il s'engage à utiliser le Terminal conformément à sa destination, aux dispositions du Contrat de Service, aux instructions du constructeur fournies avec le Terminal et aux dispositions du Code des Postes et Communications électroniques. Tout usage non conforme, anormal ou frauduleux d'un Terminal

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

A chaque Terminal sont associés un numéro IMEI et un numéro de série que le Client s'engage à conserver confidentiels et qui pourront lui être demandés à tout moment, en particulier en cas de perte ou de vol. Dans le cas d'un vol de Terminal, le numéro IMEI devra être clairement indiqué dans le dépôt de plainte de police.

Le Client doit déclarer immédiatement à AKEO Télécom la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée d'un Terminal. Si la Carte SIM subit le même sort, les dispositions de l'article 6.5 ci-dessous s'appliqueront. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées par AKEO Télécom, étant entendu qu'AKEO Télécom ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations.

La responsabilité du Client sera dérogée à l'égard d'AKEO Télécom quant à l'utilisation du Terminal à compter de la déclaration susvisée, sous réserve de la réception dans les cinq (5) jours qui suivent par AKEO Télécom d'une lettre recommandée avec accusé de réception du Client confirmant la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée accompagnée de pièces justificatives. En particulier, en cas de vol, le courrier du Client devra être accompagné d'une copie du dépôt de la plainte déposée auprès des autorités compétentes.

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

#### 5.5 Droit de rétractation

Conformément aux dispositions des articles L221-18 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 procédera à l'envoi des équipements nécessaires à l'activation du Service.

Conformément aux dispositions des articles L221-18 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 l'achat éventuel d'un Terminal 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 sera ensuite tenu de retourner, dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de sa rétractation, le bien dans son parfait état d'origine (téléphone, accessoires) en recommandé avec accusé de réception (frais à la charge de l'expéditeur) dans son emballage d'origine, en parfait état, 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 annulera le paiement, ou remboursera 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 avait 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 bordereau de renonciation (ou tout autre document reprenant les mêmes éléments).

## 6 CARTE SIM

6.1 AKEO Télécom adresse au Client une Carte SIM à laquelle sont associées, selon le cas, les informations nécessaires à son activation.

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

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

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

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

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

droit et sans préavis, notamment en cas d'atteinte au bon fonctionnement du réseau de radiocommunication.

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

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

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

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

6.4 À chaque Carte SIM est associé un code personnel et confidentiel (code PIN) que le Client peut changer à tout moment. La composition, trois (3) fois successives, d'un code erroné entraîne le blocage de la Carte SIM. Cette dernière peut être débloquée à l'aide du code PUK indiqué sur le support de la Carte SIM. A défaut, le Client peut également contacter le service Client d'AKEO Télécom pour obtenir un code de déblocage (code PUK). La délivrance de ce code est facturée au tarif stipulé dans la Brochure des Tarifs.

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

6.5 Le Client doit déclarer immédiatement à AKEO Télécom la perte, le vol, le détournement ou une utilisation non autorisée d'une Carte SIM afin que le Service soit suspendu sur cette Ligne. Le Client a la possibilité de suspendre sa Ligne lui-même, via son Espace Client ou en contactant le service Client AKEO Télécom. Lors de la déclaration, le Client fournira toutes les informations demandées par AKEO Télécom, étant entendu qu'AKEO Télécom ne saurait être responsable des conséquences de fausses déclarations. La responsabilité du Client sera déchargée à l'égard d'AKEO Télécom quant à l'utilisation de la Carte SIM et au paiement des communications à compter de la suspension de Service effectuée par AKEO Télécom suite à la déclaration.

AKEO Télécom adressera une nouvelle Carte SIM au Client, selon les tarifs applicables indiqués dans la Brochure des Tarifs. La nouvelle Carte SIM sera mise en service selon la procédure décrite à l'article 6.1 ci-dessus. Le Contrat de Service reste en vigueur, les abonnements et la location vente du Terminal sont facturés au Client pendant la

période de suspension.

## 7 ACCES AU SERVICE

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

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

## 8 UTILISATION DU SERVICE

8.1 Le Client est tenu de prévenir AKEO Télécom, immédiatement par tous moyens, dans un délai d'une semaine, de tout changement de domicile. Au cas où ces modifications rendraient la fourniture du Service impossible, AKEO Télécom en informera le Client et le Contrat de Service sera résilié dans les conditions de l'article 13.2 ci-après. AKEO Télécom ne pourra en aucun cas être tenue responsable des conséquences d'une modification d'un élément ci-dessus.

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

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

8.3 Dans le cadre des offres comportant un nombre illimité d'appels, de SMS ou de MMS, le Client s'engage expressément à ne pas utiliser ces offres de manière inappropriée telle que l'utilisation ininterrompue des offres par le biais notamment d'une composition automatique et en continu d'appels ou d'envoi de SMS et de MMS, l'utilisation des offres vers toute plateforme de services se rémunérant directement ou indirectement par les appels passés par le Client, l'envoi en masse de SMS et MMS, le détournement des offres, en particulier à des fins commerciales, l'utilisation des offres à caractère professionnel, la revente des offres. Les appels, SMS et MMS illimités ne sont autorisés qu'entre deux personnes physiques et pour un usage privé. Les appels voix illimités vers tous les fixes et les mobiles de tous les opérateurs en France Métropolitaine, hors N° surtaxés,

N° courts et spéciaux, SMS+ et visio, sont limités à 99 destinataires différents par mois et à 90 minutes maximum par appel, au-delà, facturés hors forfait, au tarif en vigueur. En cas de dépassement du forfait Internet souscrit, AKEO Télécom se réserve le droit de restreindre le Service.

Pour le forfait MINI Libre, les appels, SMS vers la France métropolitaine, effectués en itinérance depuis l'UE ou les DOM ne peuvent dépasser 4h d'appels et 500 SMS tous les 180 jours. Au delà, ils sont facturés hors forfait selon tarifs en vigueur.

Pour les forfaits SOUPLESSE et TOUT ILLIMITÉ, les appels, SMS et MMS vers la France métropolitaine, effectués en itinérance depuis l'UE ou les DOM ne peuvent pas être effectués sur une période de plus de 30 jours consécutifs ou non, tous les 180 jours. Au delà, ils sont facturés hors forfait au tarif en vigueur.

Pour le forfait TOUT ILLIMITÉ, l'utilisation d'Internet en 3G ou 4G depuis l'UE ou les DOM est limité à 10 Go sur une période de 30 jours consécutifs ou non, tous les 180 jours. Au delà, les 10 Mo supplémentaires sont facturés selon tarif en vigueur. De même, toujours sur une période de 30 jours consécutifs ou non, tous les 180 jours, le forfait MINI est limité à 100 Mo et le forfait SOUPLESSE à 1 Go.

On entend par Tout internet jusqu'à 100 Mo, 1 Go, 20 Go ou 75 Go ou plus, suivant le forfait souscrit, la navigation sur internet uniquement à partir du mobile, pour un usage exclusivement depuis la France métropolitaine en dehors des services surtaxés et payants. L'usage Peer to Peer n'est pas autorisé.

Le Client a la possibilité de suivre ses consommations depuis son Espace Client ou en contactant le service Client d'AKEO Télécom. Il est également informé par SMS avant d'atteindre sa limite de consommation.

## 9 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 et dont les coordonnées sont les 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 18h30) ; AKEO Télécom - 66 Grande Rue - 27940 PORT-MORT ; <http://www.akeotelecom.com> ; [service.clients@akeo.fr](mailto:service.clients@akeo.fr). 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. En l'absence de solution dans les 21 jours qui suivent sa demande, il 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](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 n'exclut pas le droit du Client de porter sa réclamation à l'égard d'AKEO Télécom devant les tribunaux.

## 10 CONDITIONS FINANCIERES

10.1 Les tarifs du Service sont définis dans la Brochure des Tarifs.

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

Les minutes et SMS du forfait non consommés durant un mois

de facturation ne sont pas reportés sur le mois suivant.

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

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

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

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

La facture est envoyée par défaut mensuellement par mail au Client, qui 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.

Si le Client a fait l'acquisition d'un téléphone nu (achat), il recevra une facture dédiée à ce Terminal dans le mois suivant son achat. S'il a opté pour la location vente d'un Terminal, les montants associés figureront directement sur la facture dite de consommations.

La première facture dite de consommations sera adressée aux alentours du 20 du mois suivant la mise en service du Service. Elle inclura le forfait au prorata entre la date d'activation de la ligne et la fin du premier mois, le forfait par avance du mois suivant, le montant des consommations entre la date d'activation et la date de facturation, les frais d'options en intégralité et éventuellement le montant correspondant à la location vente du Terminal.

10.3 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 et intérêts que pourra réclamer AKEO Télécom du fait du retard de paiement. Les frais de recouvrement restent à la charge du Client en cas d'obtention par AKEO Télécom d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. Dans le cas où un titre de paiement émis au profit d'AKEO Télécom ne serait pas honoré, les frais divers liés à l'impayé seraient facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...). L'envoi par AKEO Télécom d'une lettre de relance, même simple, interromp la prescription d'un (1) an prévue par l'article L 34-2 du Code des Postes et Télécommunications.

10.4 Le Client disposera d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation. Entreront dans le décompte de l'encours du Client les forfaits et consommations non encore facturés et/ou correspondant aux factures non encore échues et/ou correspondant aux factures échues et impayées y compris les factures contestées. En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service Client AKEO Télécom de son niveau d'encours.

10.5 Lors de l'inscription au Service ou aux options du Service ou à tout moment, en cas de dossier incomplet, d'incident ou de retard de paiement ou de dépassement de la limitation d'encours visée ci-dessus, ou de chèque déclaré irrégulier par le Fichier National des Chèques Irréguliers, de paiement par un autre mode de paiement que le prélèvement automatique, AKEO Télécom se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, de demander au Client une avance sur consommation. Les sommes ainsi versées ne porteront

pas intérêt.

- Avance sur consommation : les sommes dues par le Client au titre de chaque facture seront déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procédera au versement d'une nouvelle avance sur consommation dès lors que le montant de l'avance en cours est inférieur à la dernière facture émise. Au cas où le Client n'aurait pas versé ou reconstitué l'avance sur consommation à la date indiquée par AKEO Télécom, la fourniture du Service sera suspendue jusqu'aux dits versement ou reconstitution.

10.6 Le financement de l'achat ou de la location vente du Terminal est indépendant du forfait de communication. En cas de résiliation anticipée (avant la fin de la période de 12 ou 24 mois selon l'offre souscrite), le solde restera dû en sa totalité dans une facture dite de clôture.

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

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

- Les Chèques de réduction OFFRE REPRISE : dans le cadre de la résiliation de son abonnement chez son ancien opérateur, le Client peut bénéficier du montant de ses frais de résiliation chez son ancien opérateur, sous forme de Chèques de réduction AKEO, dans la limite de 150 € TTC, valable une (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 mobile d'AKEO Télécom.

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

- Les Chèques de réduction BIENVENUE : Lors de son inscription, le Client bénéficie d'un (1) chèque de réduction de 20 €.

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

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

Utilisation des Chèques de réduction : Les Chèques de réduction ne peuvent être utilisés que pour l'achat de biens matériels (hors biens liés aux services AKEO Télécom, hors frais de port, hors services, consommations téléphoniques...).

Un Chèque de réduction est valable pendant une durée de 2 à 3 mois (suivant type de chèque de réduction) à compter de la date de sa délivrance (donnée mentionnée lors de l'émission du Chèque de réduction). Il est utilisable en une (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 ?

Le Client doit commander au minimum le double du montant de son Chèque de réduction en produits AKEO éligibles pour pouvoir bénéficier de la totalité du montant de ce chèque. Si sa commande est supérieure ou égale au double, il bénéficiera du montant de son Chèque de réduction. Si sa commande est

inférieure ou égale à cette somme, il bénéficiera de 50% de réduction sur le montant total.

Exemples :

Le Client possède un Chèque de réduction de 20 €, il devra 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 du 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 du Chèque sont perdus.

Quels sont les produits non éligibles aux Chèques de réduction ?

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

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

Les Chèques de réduction sont utilisables en une (1) seule fois sur la Boutique AKEO (hors frais de transport) et émis tous les 2 mois avec une validité de 3 mois à partir de la date d'émission. Ces chèques se composent d'un code d'identification (6 caractères) et d'un montant. Ils apparaissent sur la facture AKEO Télécom. Le Client peut suivre ses chèques en se connectant sur son Espace Client.

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 chèques de remboursement.

A tout moment, AKEO Télécom peut stopper ou modifier un ou plusieurs Chèques de réduction décrits au présent article, sur simple notification au Client au moins quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions.

## 11 EVOLUTION

11.1 Le Client reconnaît que des évolutions techniques et/ou technologiques susceptibles d'améliorer la qualité du Service peuvent être nécessaires. Le Client pourra, soit respecter les prescriptions données par AKEO Télécom concernant ces évolutions, soit résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 13.2. Ces évolutions techniques et/ou technologiques pourront se traduire notamment par des modifications d'équipements imposées par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (« ARCEP ») ou toute autre autorité compétente. Par ailleurs, AKEO Télécom pourra être amenée à modifier le Contrat de Service et/ou le Service. Elle informera le Client par tout moyen au moins un (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 13.2 dans un délai de quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, il sera réputé l'accepter.

11.2 Toute demande de modification du Contrat de Service émanant du Client peut se faire par téléphone, par courrier électronique ou postal. 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.

## 12 RESPONSABILITE D'AKEO TÉLÉCOM

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

En cas d'interruption du Service dans la zone de couverture d'une durée de plus de 48 heures consécutives et résultant

directement d'une faute imputable à AKEO Télécom, le Client peut bénéficier, sur demande écrite adressée à AKEO Télécom, d'un dédommagement forfaitaire sous la forme d'un avoir correspondant à la part de la mensualité du Service interrompu prorata temporis.

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

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

## 13 ENTREE EN VIGUEUR – DUREE

13.1 Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée, avec, pour le forfait, une période d'engagement de 1 mois plus le mois en cours, à compter de la date d'activation du Service.

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

13.2 Le Contrat de Service est résiliable à tout moment par courrier écrit (ci-après la « Lettre de résiliation ») :

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

Si le Client résilie le Contrat de Service avant la fin de la période minimale d'engagement, les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période minimale deviennent immédiatement exigibles et sont facturées au Client conformément à l'article 9, sauf en cas de motif légitime et résiliation conformément à l'article 13.4.

13.3. Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à AKEO Télécom sa demande par courrier écrit en joignant l'ensemble des documents de nature à justifier le motif légitime qu'il invoque à l'appui de sa demande de résiliation. Cette résiliation prendra effet au plus tard dans un délai de dix (10) jours francs à compter de la réception de la demande de résiliation et de l'ensemble des documents justificatifs.

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

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

impossible ;

- en cas de décès du Client ;
- en cas d'hospitalisation de longue durée du Client ;
- en cas de déménagement du Client dans une zone non-couverte par au moins un des 3 opérateurs proposés : Orange, Bouygues Télécom ou SFR ;
- en cas de déménagement à l'étranger ;
- en cas de surendettement ;
- en cas de liquidation judiciaire ;
- en cas de licenciement.

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

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

Si l'une des opérations décrites ci-dessus n'est pas réalisée ou en cas de non-respect par AKEO Télécom du délai de mise en service annoncé, le Client pourra résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-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.

#### 14 SUSPENSION – RESILIATION

En plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription, 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.

14.1 AKEO Télécom pourra notamment restreindre ou suspendre le Service (suspension de la Carte SIM, blocage de l'IMEI du Terminal) en cas (i) d'utilisation des offres comprenant un nombre illimité d'appels, de SMS et de MMS de manière inappropriée visée à l'article 8.2, (ii) ou d'absence de régularisation d'un dossier incomplet (iii) ou d'absence de versement de l'avance sur consommation visée à l'article 10 ou (iv) de dépassement de l'encours visé à l'article 10 ou (v) d'incident ou (vi) retard de paiement non régularisé par le Client cinq (5) jours après l'envoi, par AKEO Télécom, d'une mise en demeure à cet effet. Dans ce cas, le contrat de Service restera en vigueur et les redevances seront facturées au Client pendant la période de suspension. AKEO Télécom pourra par ailleurs suspendre ou résilier le Service avec un préavis de sept (7) jours francs en cas de fausse déclaration du Client, de retrait ou suspension de l'autorisation accordée par le ministre chargé des télécommunications à Orange, Bouygues Télécom ou SFR, de terme du contrat conclu en vue de la fourniture du Service, de perturbation du réseau exploité par Orange, Bouygues Télécom ou SFR par un équipement ou logiciel du Client ou en cas d'utilisation du Service, de la Carte SIM et du Terminal en violation d'une des clauses du Contrat de Service et, en particulier, d'une disposition des articles 6.3, 7 et 8, une telle violation pouvant être constatée par AKEO Télécom ou être portée à sa connaissance par un tiers.

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

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

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

14.4 En cas de Portabilité du numéro de Ligne AKEO Télécom dans les conditions de l'article 5.3, la résiliation du Contrat de Service s'effectue sans formalisme et sans préavis. La résiliation prend effet avec le portage effectif du Numéro de Ligne AKEO Télécom. Les redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'engagement deviennent immédiatement exigibles et sont facturées au Client conformément à l'article 10.

14.5 Le financement de l'achat ou de la location vente du Terminal est indépendant du forfait de communication. En cas de résiliation anticipée (avant la fin de la période de 12 ou 24 mois selon l'offre souscrite), le solde restant est dû en sa totalité.

#### 15 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (DCP)

15.1 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 des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et de la réglementation européenne en vigueur sur la protection des DCP (« Réglementation »).

15.2 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.

15.3 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 à l'Acheteur.

15.4 FINALITÉS : le traitement des DCP a pour finalités : l'identification et l'authentification de l'Acheteur, la gestion de la commande du Produit et l'information de l'Acheteur sur les Produits 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 (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.

15.5 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.

15.6 DESTINATAIRES : les DCP pourront être traitées par le personnel habilité AKEO, 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.

15.7 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, l'Acheteur aura la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

**15.8 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 mois maximum à compter de leur enregistrement sauf réglementation imposant une durée de conservation supérieure.

**15.9 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, l'Acheteur 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. L'Acheteur 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.

## **16 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.

## **17 CESSIION**

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

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

## **18 LOI APPLICABLE**

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

## **Annexe 1 : Actions recommandées par les autorités sanitaires :**

- Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques : vous réduisez votre exposition dès que vous éloignez le terminal de votre corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de votre tête. Ce conseil vaut particulièrement pour les utilisateurs les plus intensifs. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette d'éloigner le terminal du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice de l'appareil. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le terminal en communication.

- Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité : votre mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception radio est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), votre mobile émet plus faiblement – ce qui réduit d'autant votre exposition aux ondes radio.

- Conseiller à vos enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile si vous décidez de les équiper : veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement. Pour utiliser les applications ludo-éducatives, l'utilisation du mode avion permet de réduire les expositions inutiles.

- Inciter vos enfants et adolescents à un usage raisonné du téléphone mobile, par exemple en évitant les utilisations nocturnes.

- Si vous portez un implant électronique : Pacemaker, pompe à insuline, neurostimulateur... éloigner le terminal d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences. Il vous est recommandé de parler de ce sujet avec votre médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de votre appareil médical.

- Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant : les clés 4G d'accès à internet et les tablettes sont soumis aux mêmes obligations réglementaires que les mobiles. Le constructeur peut indiquer, dans sa notice, une distance à respecter entre votre tronc et la clé 4G d'accès à internet ou la tablette, quand celle-ci est connectée à internet.

- Ne pas utiliser un mobile au volant d'un véhicule en circulation : avec ou sans kit oreillette, cela constitue un réel facteur d'accident grave et cela est réprimé par la réglementation.

- Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion...) : Respecter les consignes propres à certains lieux et éteindre votre téléphone portable lorsque cela vous est demandé.

- Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile de façon prolongée : cela peut dégrader l'audition de façon irrémédiable.