

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'INSCRIPTION AUX SERVICES DE TÉLÉPHONIE MOBILE D'AKEO TÉLÉCOM

## AU 25/08/2023

La société CAT SA commercialise des Terminaux et Services de téléphonie mobile sous sa marque AKEO Télécom dans les conditions décrites aux présentes conditions générales d'inscription dont le Client reconnaît avoir pris connaissance avant son inscription et qu'il déclare accepter par la souscription au contrat.

### 1 DEFINITIONS

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

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

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

**Contrat de Service** : désigne les présentes Conditions d'Inscription, le contrat 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, dont l'enseigne commerciale est 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** : désigne le 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 Recepteur 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 bénéficier du Service.

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

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

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

**RIO (Relevé d'Identité Opérateur)** : désigne le 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.

**IMEI (International Mobile Equipment Identity)** : désigne le code alphanumérique composé de 15 à 17 chiffres attribué à chaque terminal de téléphonie mobile (GSM ou UMTS) permettant à l'opérateur d'autoriser ou non l'accès d'un terminal à son réseau.

**DAS (Débit d'Absorption Spécifique)** : désigne le débit avec lequel l'énergie est absorbée par unité de masse du tissu du corps.

**MVNO (Mobile Virtual Network Operator)** : désigne l'opérateur de réseau mobile virtuel.

### 2. OBJET

Les présentes Conditions d'Inscription définissent les conditions dans lesquelles AKEO Télécom fournit au Client, qui l'accepte, le Service. Toute utilisation du Service est subordonnée au respect du Contrat de Service dont le Client 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 cancérogènes 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.radiofréquences.gouv.fr](http://www.radiofréquences.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, ou Bouygues Telecom, 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 ou réseau mobile Bouygues Telecom), 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 inextinguibles,
- en option, la vente ou location-vente d'un Terminal au Client.

Le Client peut 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 restent valables jusqu'à la date de prise d'effet du nouveau forfait ou de la nouvelle option tarifaire choisis par le Client.

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

## 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 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 lors 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 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.

L'annulation de la demande de Portabilité doit intervenir au plus tard trois (3) jours avant la date de portage prévue et le Client est 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 Receveur

Le Client peut demander la Portabilité de son numéro de Ligne AKEO Télécom vers un Opérateur Receveur 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 15.

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

- l'Opérateur Receveur 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 Receveur 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 Receveur.

En cas d'acceptation de la Portabilité par AKEO Télécom et par l'Opérateur Receveur, l'Opérateur Receveur 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 Receveur.

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

#### 5.4. Terminal

Le Client peut acheter un Terminal ou souscrire 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 apport initial sur le Terminal choisi, 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 (12e ou 24e), 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 devient sa propriété. Le Terminal proposé en location-vente est neuf ou reconditionné. Le Client est responsable du Terminal, en cas de détérioration, vol, perte, il doit continuer à s'acquitter du loyer mensuel jusqu'au terme des 12 ou 24 mois ou à défaut, de 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 est mis à disposition du Client selon sa disponibilité lors de l'enregistrement de la commande : le service Client d'AKEO Télécom informe le Client de l'indisponibilité éventuelle du Terminal qu'il a choisi et lui propose l'acquisition ou la location-vente d'un autre modèle de Terminal.

Le Terminal est envoyé à l'adresse indiquée par le Client sur le Contrat d'inscription (adresse du titulaire de la ligne). Il appartient au Client de vérifier le contenu du colis à la livraison et, le cas échéant, de formuler ses réserves au transporteur et de les confirmer par courrier écrit dans un délai de dix (10) jours à compter de la livraison. La livraison est effectuée par la remise du Terminal au Client ou, en cas d'absence, par le dépôt de l'avis de mise à disposition.

AKEO Télécom garantit les défauts de conformité du Terminal dans les conditions du constructeur et des garanties légales et commerciales exposées à l'article 12 des présentes Conditions générales d'Inscription.

Le Terminal est strictement 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'appliquent. Lors de la déclaration, le Client fournit 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 est 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 peut plus être acheminé par les opérateurs mobiles.

#### 5.5. Droit de rétractation

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.

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 (téléphone, accessoires) par colissimo ou colis suivi (frais à la charge de l'expéditeur) dans son emballage d'origine, même ouvert, accompagné de tous ses 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 souhaite bénéficier du Service (abonnement) avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, doit en faire la demande expresse à AKEO Télécom et est tenu, s'il décide 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).

#### 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 contrat d'inscription (adresse du titulaire).

A réception de la Carte SIM, le Client l'installe à ses propres risques, dans son Terminal conformément aux instructions

figurant dans les documents accompagnant la Carte SIM et/ou le Terminal. Il active la Carte SIM en suivant les instructions communiquées (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 d'un (1) mois à compter de la date d'envoi par AKEO Télécom de la Carte SIM, AKEO Télécom peut 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 est celle 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 peut être 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 ou Bouygues Telecom 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 ou Bouygues Telecom et de tout boîtier de raccordement. Afin de préserver la qualité de service pour l'ensemble des utilisateurs des réseaux Orange ou Bouygues Telecom, 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 peut être cédée ou mise à disposition d'un tiers sous quelque forme que ce soit. Le Client est le 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'interdit également de créer des dysfonctionnements sur les réseaux et les systèmes de Orange ou Bouygues Telecom susceptibles de dégrader la qualité de service de l'ensemble ou d'une partie des utilisateurs des réseaux de Orange ou Bouygues Telecom.

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. Sont notamment considérés comme « usage anormal » de façon non exhaustive un volume inconsidéré ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne. Par ailleurs, AKEO Télécom interrompra le Service, de plein droit et sans préavis, en cas d'interdiction 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 sa 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 fournit toutes les informations demandées par AKEO Télécom, étant entendu qu'AKEO Télécom ne peut être tenu pour responsable des conséquences de fausses déclarations. La responsabilité du Client est dérogée à l'égard d'AKEO Télécom quant à l'utilisation de la Carte SIM et au paiement des communications à compter de la suspension de Service effectuée par AKEO Télécom suite à la déclaration.

AKEO Télécom adresse dans ce cas une nouvelle Carte SIM au Client, selon les tarifs applicables indiqués dans la Brochure des Tarifs. La nouvelle Carte SIM est mise en service selon la procédure décrite à l'article 6.1.

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 Telecom 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 15 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 primée 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'interdit également tout usage du 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 communications qualifiées d'illimitées ne sont autorisées qu'entre deux individus et pour un usage privé. Le débit mobile peut être réduit, au-delà d'un seuil indiqué dans chacune de nos offres. En fonction de l'offre souscrite, les seuils indiqués peuvent être revus à la hausse selon les conditions définies dans les documents spécifiques remis.

Concernant les Services, les usages ci-dessous sont notamment considérés comme abusifs :

- une consommation du Service et une présence plus élevée dans l'Espace Économique Européen/DOM qu'en France métropolitaine, pendant une période de 4 mois consécutifs, pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur quinze (15) jours après avoir prévenu le Client et en l'absence de la modification de ses usages.

- une inactivité prolongée d'une Carte SIM en France métropolitaine, associée à une utilisation très fréquente, voire exclusive dans l'Espace Économique Européen/DOM, pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur quinze (15) jours après avoir prévenu le Client et en l'absence de la modification de ses usages.

- une consommation du Service plus élevée en dehors de la France métropolitaine (hors Espace Économique Européen/DOM) qu'en France métropolitaine pendant une durée prolongée pouvant donner lieu à facturation au tarif en vigueur.

Le Client a la possibilité de suivre ses consommations depuis son Espace Client ou en contactant le service Client d'AKEO Télécom. Il est informé gratuitement et dans les meilleurs délais par SMS de la consommation de son forfait. En cas d'itinérance à l'étranger, le Client est informé au plus vite par SMS du dépassement éventuel de son forfait en zone Europe pour le mois en cours. A chaque passage de frontière, il lui est adressé un SMS lui rappelant la possibilité de consulter les tarifs détaillés « roaming » (appels et services depuis l'étranger) et « service de données » sur le site AKEO Télécom ou auprès du service Client. Afin de limiter la consommation des données lorsque le Client est en déplacement à l'étranger et qu'il ne souhaite pas utiliser son Terminal ou les services AKEO Télécom depuis l'étranger, nous lui recommandons de désactiver la fonction itinérance via le réglage « données à

l'étranger ».

## 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 ; <https://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.

Réclamation et médiation - En cas de litige, le Client doit s'adresser en priorité au service Client d'AKEO Telecom aux coordonnées ci-dessus. En cas de réponse non satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 30 jours suivant cette réclamation écrite, le Client peut saisir la Commission Paritaire de Médiation de la Vente Directe soit par le formulaire en ligne sur son site internet (<http://mediation-vente-directe.fr/>), soit par voie postale à CPMVD 1, rue Emmanuel Chauvière 75015 Paris, soit par courrier ([info@cpmvd.fr](mailto:info@cpmvd.fr)). Tél : 01 42 15 30 00.

La CPMVD recherchera gratuitement et confidentiellement un règlement amiable de votre litige.

Pour plus d'informations sur cette procédure de médiation, vous pouvez consulter le lien suivant <http://mediation-vente-directe.fr/>.

## 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 tarifs 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 peut reporter sur les factures suivantes toute somme qui n'a pas été facturée 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.

Le Client qui a fait l'acquisition d'un téléphone nu (achat), reçoit 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 figurent directement sur la facture dite de consommations.

La première facture dite de consommations est adressée aux alentours du 20 du mois suivant la mise en service du Service. Elle inclut 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, donnent lieu après une mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours à compter de son envoi, à l'application de pénalités au taux de trois (3) fois l'intérêt légal ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrements de 40 € par facture. 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 peut réclamer AKEO Télécom du fait du retard de paiement. Les frais de recouvrement sont à la charge du Client en cas d'obtention par AKEO Télécom d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui. En cas de non-paiement du titre de paiement émis au profit d'AKEO Télécom, les frais divers d'impayé sont facturés au Client (frais de rejet de chèque impayé ou de prélèvement automatique...). L'envoi par AKEO Télécom d'une lettre de relance, même simple, interrompt la prescription d'un (1) an prévue par l'article L. 34-2 du Code des Postes et Télécommunications.

10.4. Encours : le Client dispose d'un accès au Service avec une limitation d'encours, par période de facturation. Entrent 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. Avance sur consommation : 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 portent pas intérêt. Les sommes dues par le Client au titre de chaque facture sont déduites des sommes versées au titre de l'avance sur consommation jusqu'à compensation totale. Le Client procède au versement d'une nouvelle avance sur consommation dès que le montant de l'avance en cours devient inférieur à la dernière facture émise. Le non versement ou la non reconstitution de l'avance dans le délai indiqué par AKEO Télécom entraîne la suspension de l'abonnement jusqu'à leur régularisation.

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. Chèques de réduction

Le Client a accès à des avantages sous forme de Chèques de réduction à valoir sur une grande partie des produits commercialisés sur la Boutique AKEO. Les chèques de réduction 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.

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 (1) 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 d'un Chèque 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 dix (10) 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 deux (2) mois à partir de trois (3) lignes actives chez AKEO Télécom (abonnement téléphonique + présélection ou ligne mobile ou ADSL) + 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 ainsi que leur validité sont mentionnés sur les factures de consommation du Client et sur son Espace Client.

Utilisation des Chèques de réduction :

Les Chèques de réduction ne peuvent être utilisés que pour l'achat des biens matériels de la Boutique AKEO éligibles (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 et selon mentions sur le chèque) à compter de sa date de 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, la différence ne donne lieu à aucune compensation d'aucune nature.

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

Le 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 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.

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.

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

AKEO Télécom peut à tout moment 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 peut, soit respecter les prescriptions données par AKEO Télécom concernant ces évolutions, soit résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 15. Ces évolutions techniques et/ou technologiques peuvent 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 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 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 15 dans un délai de quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de la modification, il est 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 sont prises en compte, suivant les cas, soit immédiatement, soit après réception de l'avenant au Contrat de Service correspondant dûment rempli et signé.

## 12. GARANTIES

AKEO Télécom garantit la conformité des biens (y compris des éléments numériques ou services numériques qui y sont intégrés et sont indispensables à leur fonctionnement) y compris des Services qu'elle vend conformément aux articles L. 217-3 et L. 224-25-13 du Code de la Consommation.

Sont garantis les défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien ou du service apparaissant dans les deux ans suivant la fourniture du bien ou du Service ou au cours de la durée du contrat de fourniture continue du Service, sauf preuve contraire. Au-delà de cette période ou/et après la fin du contrat de fourniture continue du Service, le Client doit établir l'existence de la non-conformité au moment de la délivrance du bien ou du service concerné. Pour les biens d'occasion, passé le délai d'un an suivant son achat, le Client doit démontrer que le défaut invoqué existait déjà au moment de la vente.

AKEO Télécom n'est pas responsable du défaut de conformité résultant de l'incompatibilité entre le contenu ou le service numérique fourni et l'environnement numérique du Client.

Toute demande de mise en œuvre de la garantie légale de conformité doit être adressée dans un délai de deux (2) ans à compter de la délivrance du bien ou du Service à : AKEO Télécom - 66 Grande Rue – 27940 PORT- MORT ou à l'adresse suivante : service.clients@akeo.fr.

Le défaut de conformité ouvre droit à la mise en conformité du Produit ou du Service acheté ou à défaut à la réduction du prix ou à la résolution du contrat dans les conditions des articles L. 217-8 et L. 224-24-17 et suivants du Code de la Consommation.

La mise en conformité d'un bien intervient par sa réparation ou son remplacement. La garantie est prolongée de six (6) mois en cas de réparation et d'une nouvelle période attachée au bien remplacé en cas de remplacement.

Le Client peut demander une réduction du prix ou la résolution du contrat dans les cas de refus de mise en conformité non justifiée, ou de mise en conformité dans un délai supérieur à trente (30) jours ou de mise à sa charge de frais au titre de la mise en conformité ou de persistance de la non-conformité après réparation ou remplacement ou de défaut grave rendant impossible la réparation ou le remplacement. Les défauts mineurs du bien n'ouvrent pas droit à la résolution de la vente.

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 du contrat dans un délai de deux (2) ans à compter de la découverte d'un vice non apparent rendant le bien ou 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.

**Mises à jour :** AKEO Télécom veille à informer ses Clients des mises à jour nécessaires au maintien de la conformité des biens et services fournis et à la réception des mises à jour 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.

**Service après-vente (SAV) :** Le Client peut bénéficier d'un service après-vente pour certains biens ou services sur demande. Dans ce cas, il contacte le service AKEO Télécom afin d'établir un diagnostic de la panne. Le bien ou service qui peut être réparé ou échangé doit être adressé (ou rendu accessible) au Service après-vente AKEO Télécom. Avant toute intervention, il est remis au Client une information écrite détaillant l'origine de la panne et l'intervention éventuellement nécessaire ainsi qu'un devis conformément à l'article L. 217.25 du Code de la Consommation. Une intervention dans le cadre du SAV peut entraîner la réinitialisation du système d'exploitation et effacer ou altérer vos données personnelles (photos, vidéos, répertoire, SMS...). Nous vous recommandons avant tout envoi en SAV de procéder à la sauvegarde préalable des données stockées dans le bien ou sur tout support confié au service SAV.

## 13. RESPONSABILITE

En cas de faute établie d'AKEO Télécom dans la non fourniture du bien ou service vendu, le Client peut bénéficier en cas d'interruption du Service dans la zone de couverture d'une durée supérieure à 48 heures consécutives, sur demande écrite adressée par le Client 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. En cas de faute établie d'AKEO Télécom dans l'exécution du Contrat de Service, le Client peut bénéficier de la réparation des dommages matériels qu'il a subi dont il rapporte la preuve. La responsabilité d'AKEO Télécom ne peut en aucun cas être engagée ni justifier l'allocation de dommages et intérêts d'aucune sorte 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 7,
- force majeure et notamment, interruption du Service résultant de la défaillance du réseau exploité par Orange ou Bouygues Telecom.

## 14. ENTREE EN VIGUEUR - DUREE

14.1 Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée, avec, pour le forfait, au minima une période d'engagement de un (1) mois plus le mois en cours, à compter de la date d'activation du Service quand aucune durée d'engagement spécifique au forfait n'est spécifiée.

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.

14.2 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 courrier écrit ou par voie électronique (depuis l'Espace Client et/ou depuis le site AKEO Télécom) :

- 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 demande de résiliation adressée à AKEO Télécom. 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 10, sauf en cas de motif légitime et résiliation conformément à l'article 15.

14.3. Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client fait parvenir à AKEO Télécom sa demande 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 prend 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.

14.4. Le Client peut 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'impossibilité d'utiliser le Service en raison d'une maladie ou d'un handicap ;
- en cas de déménagement du Client dans une zone non couverte par au moins un des 2 opérateurs proposés : Orange, ou Bouygues Telecom ;
- en cas de déménagement de longue durée à l'étranger ;
- en cas de surendettement ;
- en cas de licenciement d'un contrat à durée indéterminée ;
- en cas d'exécution d'une peine privative de liberté d'une durée minimum de 3 mois.

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 peut résilier le Contrat de Service selon les modalités décrites ci-dessus. Le Client demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

## 15. SUSPENSION - RESILIATION

15.1 Cas de résiliation : en plus des cas prévus aux présentes Conditions d'Inscription, le Contrat de Service peut être suspendu ou résilié par chaque Partie à tout moment, de plein droit, sans que l'autre Partie puisse se prévaloir d'une

quelconque indemnité, dans les conditions suivantes.

**Par AKEO Télécom :** AKEO Télécom peut 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 ou de l'itinérance de manière inappropriée visée aux articles 8.2, et 8.3, (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) de retard de paiement non régularisé cinq (5) jours après l'envoi, par AKEO Télécom, d'une mise en demeure à cet effet. Dans ce cas, le contrat de Service reste 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 ou Bouygues Telecom, de terme du contrat conclu en vue de la fourniture du Service, de perturbation du réseau exploité par Orange ou Bouygues Telecom 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 peut résilier le Contrat de Service lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de dix (10) jours francs suivant la suspension du Service.

**Par le Client :** le Client peut 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.

15.2 Effets de la résiliation : le terme d'un Contrat de Service entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

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.

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.

## 16. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (DCP)

16.1 Réglementation applicable : 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 »).

16.2 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.

16.3 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.

16.4 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.

16.5 Durée 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.

16.6 Destinataires : les DCP peuvent 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 font, 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.

16.7 Prospection : AKEO Télécom peut 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 a la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation des DCP de manière simple et sans frais.

16.8 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.

16.9 Droit 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.

## 17. 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.

## 18. CESSION

Le Service est souscrit par le Client à titre strictement personnel et le Contrat de Service ne peut 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 lient les parties aux présentes, leurs successeurs en droit et cessionnaires autorisés.

AKEO Télécom peut 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.

## 19. 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.

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



**BORDEREAU DETACHABLE DE RETRACTATION  
(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

N° DE CONTRAT : .....

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la vente du bien / sur la prestation de service (\*) ci-dessous (indiquer les : bien, équipement, service ou offre concernés) : .....

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.

**Bon de retour à mettre dans le colis :**

Coordonnées client :

Nom : .....

Prénom : .....

Adresse : .....

REFERENCES DE LA COMMANDE : .....