



Assouka Telecoms
92, chemin de Gabardie - 31200 Toulouse
SARL au capital de 10 000€
820 643 542 RSC Toulouse
Siège social : 92, chemin de Gabardie -
31200 Toulouse

OFFRES ASSOUKA TELECOMS – CONDITIONS GENERALES

Madame, Monsieur, la présente brochure recense l'intégralité des conditions qui s'appliquent aux différentes offres qui sont proposées par Assouka Telecoms: les conditions générales d'abonnement ou d'utilisation sont en effet complétées le cas échéant par des conditions spécifiques en fonction des offres souscrites par les clients.

Cette brochure s'adresse également aux abonnés qui souscrivent en cours d'exécution de contrat une offre spécifique impliquant une nouvelle période d'abonnement notamment à l'occasion d'un renouvellement de leur téléphone mobile.

Nos conseillers clients sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Nous avons souhaité cependant vous apporter un éclairage rapide sur le contenu du contrat de Assouka, opérateur virtuel de téléphonie mobile, en listant

Que vous propose le contrat Assouka ?

- Un accès à de nombreux services tels que les appels voix, la messagerie vocale, les SMS ou encore le WAP si vous disposez d'un mobile compatible.
- De multiples forfaits y compris vers l'Afrique, pour une toute première fois en France, abonnements et options déclinés dans la fiche tarifaire Assouka Telecoms.
- Un service " suivi conso " disponible gratuitement sur le site internet www.assouka-telecom.fr.

Comment souscrire au contrat Assouka ? Pour toute souscription, rendez-vous sur le site internet www.assouka-telecom.fr. Vous munir de toutes les informations sur les pièces demandées. Souscrivez aux offres Assouka Telecoms tout en conservant votre numéro de téléphone.

Les changements de tarifs ? Vous avez accès à la fiche tarifaire sur le site internet www.assouka-telecom.fr. Vous serez informé de tout changement de tarif un mois avant qu'elle ne s'applique.

Les changements d'offres ? Vous pouvez choisir de changer d'offre d'abonnement à tout moment. Toutefois, avant d'effectuer le passage d'une offre d'abonnement avec une période initiale d'engagement vers une offre d'abonnement sans période initiale d'engagement, vous devez prendre contact avec le service client. Ces changements sont facturés conformément à la fiche tarifaire Assouka en vigueur. En cas de changement d'offre initialement engageant, le délai à respecter est de 6mois à compter de la souscription de l'offre initiale.

Comment payer ma facture Assouka ? Chaque mois vous recevrez une facture que vous réglerez soit par prélèvement automatique, soit par chèque, TIP ou carte bancaire. Si vous souhaitez une facture détaillée de vos appels, elle vous sera adressée sur simple demande à votre service clients.

Comment contacter le service clients Assouka ? A tout moment, si vous avez des questions sur votre abonnement, le SAV, vos factures... le service clients Assouka est à votre disposition en composant le 0 810 000 348, à partir de votre mobile ou sur le site www.assouka-telecom.fr. Le coût lié à l'appel du Service client est détaillé dans la fiche tarifaire. Les clients Assouka Telecoms dispose aussi du numéro court 125.

Que faire en cas de perte ou de vol ? En cas de perte ou de vol de votre mobile, prévenez au plus tôt votre service clients Assouka qui se chargera de suspendre votre ligne instantanément. Il faudra tout de même une confirmation par lettre recommandée avec accusé de réception à laquelle sera jointe, en cas de vol, une copie du procès verbal établi par les services de police. Votre contrat se poursuit et, si vous le souhaitez, le service clients vous proposera un nouveau mobile à un prix préférentiel. Dans tous le cas le service client vous aide à effectuer les démarches nécessaires afin d'obtenir un nouveau téléphone plus rapidement à condition que vous ayez souscrit à l'assurance proposée dans les services Assouka Telecoms lors de la souscription.

Bienvenue chez Assouka Telecoms!

CONNECTER LE MONDE A PETIT PRIX

CONDITIONS GENERALES DE VENTE A DISTANCE DE ASSOUKA TELECOM VALABLES A COMPTEUR DU 16/08/2016

Article 1 - Application et Opposabilité des Conditions Générales de Vente à Distance

Les présentes Conditions Générales de Vente à distance (ci-après les « CGV ») sont systématiquement remises par ASSOUKA TELECOM (ci-après « Assouka ») à chaque acheteur (ci-après " l'acheteur") pour lui permettre d'effectuer son achat. Les présentes CGV sont accessibles par lien hypertexte sur le site Internet de Assouka. Les offres de Assouka sont accessibles depuis le site internet www.assouka-telecom.fr. L'acheteur déclare avoir pris connaissance des présentes dispositions avant de passer commande et accepter expressément et irrévocablement les termes ci-après énoncés. Aucune condition particulière ou contraire ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de Assouka, prévaloir sur les CGV. Ces offres sont réservées aux personnes morales ou aux personnes physiques majeures résidant en France métropolitaine. L'acheteur déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat dont les CGV sont présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale, ne pas être sous tutelle ou curatelle ou disposer des pouvoirs nécessaires l'habilitant à cet effet. Lorsque l'acheteur effectue son achat pour ses besoins professionnels certains articles des présentes CGV ne lui seront pas applicables ou font l'objet de modalités dérogatoires. Les articles concernés comportent cette précision. Le fait que Assouka ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

Article 2 - Commandes

2.1 - Validité de la commande : Assouka met l'acheteur en mesure de connaître les caractéristiques essentielles des biens ou des services proposés. Les commandes passées sur le site www.assouka-telecom.fr sont enregistrées dès la validation de la commande par l'acheteur (clique sur le bouton « Validez »). Dans tous les cas lors de la commande, Assouka proposera systématiquement à l'acheteur de souscrire à l'assurance PACIFICA. Une souscription, le cas échéant à PACIFICA facilite les réclamations en cas de litiges. Les commandes passées par téléphone sont enregistrées dès leur validation par le Service Client Assouka sous réserves de vérification des pièces nécessaires uploadées lors de la souscription. La commande est confirmée à l'acheteur et un numéro de commande lui est communiqué. Cette confirmation informe que la commande de l'acheteur a été prise en compte par Assouka et non que le ou les produit(s) commandé(s) est/sont disponibles. Les données enregistrées par Assouka

sur le site www.assouka-telecom.fr ou par le Service Client Assouka constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'acheteur et Assouka. La durée de validité des commandes est de 14 jours à compter de leur validation par l'acheteur. A l'expiration de ce délai, la commande est annulée. En cas de souscription d'abonnement en ligne, la validation s'effectuera par le système du double clic. Tout contrat d'abonnement signé de l'acheteur par "double clic" constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les Conditions Générales d'Abonnement et les présentes CGV. Le "double clic" associé à la procédure d'authentification et de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite. En cas de commande avec souscription d'abonnement, l'acheteur dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de sa souscription pour adresser à Assouka l'ensemble des pièces justificatives qui lui aura été réclamé lors de sa prise de commande (notamment, pièce d'identité, RIB, chèque annulé...) ainsi que son contrat d'abonnement signé et activer sa ligne. A défaut de retour des pièces justificatives à l'expiration de ce délai, et en cas de résolution du contrat d'abonnement conformément aux conditions générales d'abonnement Assouka, Assouka facturera à l'abonné la somme correspondant à la différence entre le prix du Produit seul s'il avait été acheté sur le site de Assouka sans abonnement et le prix du Produit acquitté lors de la commande avec souscription d'abonnement. Cette somme sera prélevée directement sur la carte bancaire de l'acheteur, dont les coordonnées auront été renseignées lors du processus d'achat. Assouka se réserve le droit de refuser toute commande en cas de motif légitime et notamment si les quantités commandées sont anormalement élevées par rapport aux quantités habituellement commandées.

2.2 - Modification de la commande : Toute modification de commande ne peut être prise en compte que lorsqu'elle est confirmée par écrit par l'acheteur avant l'expédition des produits. En cas de modification de la commande, la date retenue pour la commande sera la date de confirmation de la prise en compte de la modification. L'acheteur reste responsable des caractéristiques des produits et services qu'il achète. Assouka se réserve le droit d'apporter à tout moment à ses produits toute modification en vue de refléter les changements des fabricants ou d'assurer leur conformité aux normes de sécurité ou à toute autre réglementation applicable, à condition de ne pas réduire substantiellement la qualité ou les performances des produits.

2.3 – Disponibilité : Les offres de produits de Assouka sont valables dans la limite des stocks disponibles. Il est entendu par stocks les stocks propres de Assouka.

2.4 - Carte SIM : Assouka ne transfère par la propriété des cartes SIM envoyées dans le cadre d'une commande à l'acheteur. Cette carte SIM reste la propriété inaccessible de Assouka. Elle est mise à disposition du client en tant qu'accessoire interchangeable de l'abonnement/de la ligne moyennant le paiement d'une somme forfaitaire. Assouka pourra demander au client de remplacer sa carte SIM, 1) en cas de nécessité technique ou d'amélioration du service ; ou 2) en lien avec des exigences de sécurité du réseau...

Article 3 - Prix

3.1 Les produits sont fournis au prix en vigueur au moment de la passation de la commande. Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC) et éventuellement en Euros hors taxes dans le cadre de la vente d'offre à destination des professionnels, hors éventuels frais de port. Tout changement de taux de TVA sera répercuté automatiquement sur le prix des Produits. Le cas échéant, des frais de livraison seront facturés à l'acheteur selon le tarif en vigueur à la date de passation de la commande. Assouka se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits seront facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la passation des commandes. Sauf dérogation, les promotions ne sont pas cumulables avec d'autres promotions.

3.2 - Conditions de paiement : La facture de l'acheteur est établie par Assouka et insérée dans le colis contenant le produit commandé. Le règlement peut se faire par cartes bancaires acceptées (carte bleue nationale, Mastercard, Visa, American Express) par Assouka ou par chèque émis par une banque domiciliée en France métropolitaine à l'ordre de Assouka Telecoms et envoyé à l'adresse suivante : ASSOUKA TELECOMS – REGLEMENT PAR CHEQUE – 92 CHEMIN DE GABARDIE - 31200 TOULOUSE. Le débit de la carte est effectué au moment de la validation de la commande par Assouka. L'encaissement du chèque est réalisé à sa réception.

3.3 - Sécurité du paiement : Afin d'optimiser la sécurité des transactions sur le site www.assouka-telecom.fr, un système de paiement en ligne Stripe (infrastructure de paiement web sécurisée, certifiée PCI niveau 1, le niveau de sécurité le plus élevé) est proposé à l'acheteur qui permet de crypter le numéro de carte bancaire de l'acheteur. Pour pouvoir bénéficier du mode de paiement sécurisé Stripe, l'acheteur doit impérativement utiliser les navigateurs compatibles avec le système Stripe. En outre, il sera demandé à l'acheteur, afin de vérifier que l'acheteur est bien en possession physique de la carte bancaire, d'indiquer les trois chiffres (ou cryptogramme visuel) qui figurent au dos de la carte bancaire lors de la saisie des données bancaires effectuée au moment du paiement de l'achat. Ce contrôle supplémentaire permettant de renforcer

la sécurité des paiements en ligne. Il pourra être demandé une vérification supplémentaire 3D Secure.

3.4 - Défaut de paiement : En cas de défaut de paiement, Assouka se réserve le droit de suspendre la ligne téléphonique de l'Acheteur défaillant ou de lui refuser toute demande d'activation jusqu'au complet paiement des sommes dues. Tout retard de paiement, après relance restée sans effet, fait l'objet d'une majoration égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculée à compter de la réception par le Client de la mise en demeure de payer adressée par tout moyen par Assouka et l'informant du point de départ de la majoration. A titre dérogatoire, lorsque l'Acheteur effectue son achat pour ses besoins professionnels qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libéral, tout retard de paiement fera l'objet d'une majoration égale à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur sur le montant TTC des sommes dues. Le point de départ du calcul desdites pénalités sera le jour suivant la date d'exigibilité des factures. Conformément aux dispositions du Décret n° 2012- 1115, une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€ sera perçue.

3.5 - Modalités de remboursement : Quel que soit le mode de paiement de l'achat, tout remboursement de sommes d'argent au profit de l'Acheteur s'effectuera par chèque. Un Relevé d'Identité Bancaire (RIB) lui sera le cas échéant demandé. Le remboursement s'effectuera dans un quatorze (14) jours suivant la réception de la demande ou selon les modalités décrites à l'article 7 le cas échéant. Le remboursement effectué au profit de l'Acheteur est égal au prix effectivement payé par ce dernier et tient compte, le cas échéant, des subventions dont l'Acheteur a pu bénéficier lors de son achat.

Article 4 - Clause de réserve de propriété

Le transfert de propriété des produits, objet du présent contrat, est expressément subordonné au paiement intégral du prix en principal et accessoires. L'acheteur s'engage, tant que la propriété des produits ne lui a pas été transférée, à garder les produits en sécurité, à les assurer et à les identifier comme propriété de Assouka. Jusqu'à ce que le transfert de propriété soit effectué, Assouka se réserve le droit d'exiger la restitution des produits ou, en cas de refus de l'acheteur, de reprendre possession des produits.

Article 5 - Livraison

5.1 – Modalités : Les livraisons ne sont valables qu'en France métropolitaine. Les livraisons sont effectuées en fonction des stocks disponibles chez Assouka (qui visent l'état des stocks au moment où

l'Acheteur effectue son achat et qui est affiché sur le site internet www.assouka-telecom.fr avant que celui-ci ne valide sa commande) et dans l'ordre d'arrivée des commandes. Sous réserve de respecter les délais de livraison mentionnés à l'article 5.2 ci-dessous, Assouka est autorisée à procéder à des livraisons séparées des produits et accessoires commandés. La livraison est effectuée soit par remise directe du produit à l'Acheteur contre signature du bon de livraison par l'Acheteur ou un membre de son foyer, soit par simple avis de mise à disposition. Les produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par l'Acheteur, lors du processus de commande. L'Acheteur est tenu d'effectuer toutes les diligences nécessaires à la bonne réalisation de la livraison. A ce titre, il est tenu de fournir l'ensemble des informations indispensables à la livraison (adresse exacte, code de porte etc.). A défaut, Assouka ne pourra, en aucun cas, être tenu de ce défaut de livraison. A défaut de livraison, le matériel sera retourné à l'entrepôt d'expédition et l'Acheteur devra prendre contact avec le Service Client Assouka dont les coordonnées sont mentionnées à l'article 8 afin de prendre connaissance des démarches à suivre pour récupérer son matériel. Assouka décline toute responsabilité quant au délai de récupération par l'Acheteur de son matériel.

5.2 – Délais : En cas de paiement par chèque, le délai de livraison commence à courir à compter de l'encaissement du chèque par Assouka. En cas de paiement par carte bancaire, le délai de livraison commence à courir à compter de l'acceptation du paiement par Assouka. Pour toute commande passée et acceptée avant 10h du lundi au vendredi, Assouka effectuera la livraison à l'Acheteur dans un délai 72 heures ouvrées. Les commandes passées et acceptées du vendredi après 10h au dimanche minuit seront traitées en priorité le lundi suivant. Pour les commandes passées et acceptées un jour férié ou la veille d'un jour férié, le délai de livraison sera allongé d'un jour. Les délais de livraison indiqués correspondent aux délais de traitement de la commande et à la livraison. Si à la fin du délai de livraison indiquée lors de la commande, le produit n'a pas été livré, pour toute autre cause qu'un cas de force majeure tel que défini ci-après, le client pourra à son choix : - demander la résolution de la vente dans les conditions prévues à l'article L. 138-2 du Code de la consommation et obtenir restitution de son paiement dans les conditions de l'article L. 138-3 du même Code, ou bien - demander à Assouka de lui fournir un produit d'une qualité et d'un prix équivalents, les frais de retour consécutifs à l'exercice du droit de rétractation étant, dans ce cas, à la charge de Assouka. En toute hypothèse, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si l'Acheteur est à jour de ses obligations envers Assouka. Tout risque de perte ou d'endommagement des biens est transféré au consommateur au moment où ce dernier ou un tiers désigné par lui, et autre que le transporteur proposé par le professionnel, prend physiquement possession de ces biens.

5.3 – Risques : La livraison est effectuée par un transporteur ou un prestataire choisi par Assouka. Les marchandises voyagent aux risques et périls de Assouka.

5.4 - Suivi de commande : L'Acheteur a la possibilité de suivre l'évolution de sa commande en contactant le Service Info Commande au 0 810 000 348 (prix d'un appel local) ou sur le site internet de Assouka dans l'onglet suivi de commande.

Article 6 - Vices apparents, non conformité et garantie

6.1 L'Acheteur est tenu de vérifier l'état de l'emballage et la conformité des produits livrés. Toute réclamation sur les vices apparents ou sur la non conformité du produit livré devra être signalée par l'Acheteur en envoyant : 1. Soit une lettre recommandée avec accusé de réception à ASSOUKA TELECOMS à l'adresse suivante : ASSOUKA TELECOM – RECLAMATION COMMANDE – 92 CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TOULOUSE. 2. Soit en appelant le 0 810 000 348 depuis un poste fixe (appel facturé au tarif d'une communication locale). Aucun produit ne pourra être échangé avant d'avoir été réexpédié et réceptionné par Assouka, en bon état, tel que livré par les soins de Assouka. Il appartiendra à l'Acheteur de fournir toute justification quant à la réalité des vices ou anomalies constatés. Il devra laisser à Assouka toute facilité pour procéder à la constatation de ces vices et pour y porter remède. Il s'abstiendra d'intervenir lui-même ou de faire intervenir un tiers à cette fin. En cas de non conformité du bien livré, Assouka s'engage à y remédier ou à rembourser l'Acheteur.

6.2 Les produits neufs (appareil de téléphonie mobile, batterie) ainsi que les matériels périphériques sont garantis contre tous défauts de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au produit. Pour ces produits et accessoires la garantie proposée par les constructeurs s'applique et les conditions de garantie de chaque constructeur sont disponibles sur simple demande du Client au Service Client Assouka. Conformément à l'article L 211.16 du Code de la Consommation, lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. Après toute réparation effectuée par Assouka, que le produit soit sous garantie ou non, les pièces et la main d'œuvre sont garantis pendant un délai de quatre-vingt dix (90) jours, qui court à compter de la mise à disposition du téléphone. Cette garantie couvre la réparation du téléphone mobile pour la même panne. Les produits neufs

vendus par Assouka sont couverts par la garantie légale et garantis contre tout vice caché de fabrication, conformément aux dispositions de l'article 1641 et suivant du Code civil.

6.3 – Exclusion : La garantie est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du téléphone, de dommage dont la cause est extérieure au produit ou imputable à l'utilisateur du matériel, notamment : défaut et détérioration provoqués par une usure naturelle, des chocs, oxydation, dommages intentionnels, non-respect des instructions du fabricant, les dommages dont la cause est extérieure au terminal, entretien défectueux, la mauvaise utilisation et le mauvais entretien, négligence, pénétration de liquide, l'exposition à une source d'humidité, tentative de réparation par une personne non habilitée par les services de Assouka, modification du produit non prévue ni spécifiée par Assouka ou le fabricant, de blocage du code sécurité pour mauvaises manipulations du Client.

6.4 - Service Après-Vente (SAV) : Assouka propose à ses Clients un Service Après-Vente (SAV). Le SAV est valable pour un usage normal du produit, c'est-à-dire conforme à la documentation technique fournie avec le produit et avec les spécifications mises à disposition par le constructeur, et ne couvre pas les cas visés à l'article 6.3 des présentes. Ce service est disponible uniquement en France métropolitaine dans les zones de livraison couvertes par notre prestataire logistique (les Iles non reliées à la métropole par un pont sont exclues du SAV, pour plus d'information joindre le service Client Assouka) pendant une année à compter de la date d'achat du téléphone. L'acheteur peut aussi bénéficier du SAV en souscrivant à l'assurance PACIFICA même avec son ancien téléphone, conformément aux conditions générales de souscription PACIFICA. Les conditions générales sont disponibles sur le site internet de Assouka ou par simple appel du Service client Assouka qui saura rediriger l'acheteur. En cas de renouvellement de mobile, seul le dernier mobile renouvelé associé à la ligne du Client est couvert par le SAV. Pour bénéficier du SAV, le Client doit être à jour de ses obligations contractuelles envers Assouka et présenter l'original de la facture d'achat du produit. Le Client est informé que Assouka ne sera pas tenue pour responsable des pertes de données contenues dans le téléphone suite à un SAV. Le SAV prend fin de plein droit à compter de la résiliation du contrat d'abonnement. Il est également possible au client de contacter le service via l'adresse e-mail visible sur le site, ou encore en utilisant les fonctions chat en ligne. A noter que l'opérateur est également présent sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn et assimilés. Dans tous les cas, en cas de panne, le Client est mis en relation avec Pacifica pour accélérer la procédure de prise en charge du client, si ce dernier a opté pour le service assurance lors de la commande. Par ailleurs, dans ces cas, Assouka refusera au Client toute nouvelle demande de SAV auquel cas le Service

Client Assouka informera le Client des démarches à suivre pour bénéficier du SAV standard.

Garanties Légales

Au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L211-4 et suivants du Code de la consommation, le Client : - bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir ; - peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211- 9 du Code de la consommation ; - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Cette garantie s'applique indépendamment de la garantie commerciale. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie des vices cachés (art. 1641 du Code civil) et le cas échéant choisir entre la résolution de la vente ou la réduction du prix de vente (art. 1644 du Code civil) Indépendamment de la garantie ci-dessus, Assouka reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil. Article 1641 du Code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue 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. Article 1648, alinéa 1, du Code civil : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Article L. 211-4 du Code de la consommation : le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité. Article L. 211-5 du Code de la consommation : pour être conforme au contrat, le bien doit : 1/ Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : – correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-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 le vendeur, 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 du vendeur et que ce dernier a accepté. Article L.211-12 du Code de la consommation : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. A titre dérogatoire, lorsque l'acheteur effectue son achat pour ses besoins

professionnels qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libéral, les dispositions du Code de la Consommation concernant la garantie légale de conformité citées dans le présent article 6 ne sont pas applicables à la vente effectuée par Assouka.

Article 7 - Droit de rétractation

Dans le cadre d'une vente à distance, conformément aux articles L121-21 et suivants du Code de la Consommation, le Client a le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du ou des produit(s) (en cas de livraison en plusieurs lots, le délai expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier lot). Pour exercer son droit de rétractation le Client doit notifier sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté avec au choix le formulaire joint au contrat ou librement à l'adresse : ASSOUKA TELECOM – RETRACTATION – 92 CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TOULOUSE. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation de la part du Client, Assouka remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris le cas échéant les frais de livraison payés à la commande (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait d'un choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Assouka) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Assouka est informé de la rétractation du Client au contrat. Assouka procédera au remboursement, dans les quatorze (14) jours suivants la réception du ou des produit(s) ou de la fourniture de la preuve que le(s) produit(s) ont expédiés avant l'expiration du délai de rétractation (la date retenue étant celle du premier de ces faits), par chèque ce que le Client accepte expressément au titre du présent contrat ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le cas échéant le Client devra renvoyer le(s) produit(s) à l'adresse mentionnée sur le formulaire de rétractation sans retards excessifs et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision de rétractation du contrat (le Client pouvant envoyer sa demande de rétractation en même temps que le retour du ou des produit(s)). Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le(s) produit(s) complet(s) (avec emballage, accessoires, notice...) avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours de rétractation. Les frais de renvoi du ou des produit(s) sont à la charge du Client. La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles

nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. Si la prestation de services téléphoniques a débuté à la demande du Client pendant le délai de rétractation, le Client devra payer à Assouka un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé Assouka de sa rétractation au présent contrat par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. En cas de demande de rétractation liée à une demande de conservation du numéro adressée pendant le délai de rétractation à un autre opérateur, le(s) produit(s) doivent être retournés par le Client selon les conditions indiquées ci-dessus, le délai de renvoi de quatorze (14) jours courant à compter du portage effectif du numéro et la facturation du service courant jusqu'au portage effectif du numéro chez l'opérateur receveur. A titre dérogatoire, lorsque l'Acheteur effectue son achat pour ses besoins professionnels, qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, les dispositions du présent article 7 ne sont pas applicables à la vente effectuée par Assouka, l'Acheteur ne pouvant alors exercer son droit de rétractation.

Article 8 - Service Client

Un service client est mis à la disposition de l'Acheteur du lundi au samedi de 8h à 21h, et le dimanche de 10h à 18h pour répondre à toutes questions sur le fonctionnement des services Assouka au 0 810 000 348 depuis son mobile. L'Acheteur peut également écrire au Service Client Assouka par courrier postal en indiquant clairement l'objet de sa demande en lieu et place de "OBJET", puis dans le courrier à l'adresse suivante: ASSOUKA TELECOM – "OBJET" – 92 CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TOULOUSE ou par le biais du formulaire de contact accessible sur le site internet de Assouka ou les pages Assouka sur les réseaux sociaux comme indiqué dans l'article 6.4. Pour les appels vers le service après-vente, l'assistance technique ou le service chargé du traitement des réclamations, l'Acheteur peut contacter le 0810 000 348 depuis un poste fixe (appel facturé au tarif d'une communication locale) ou un mobile. Dans le cas où l'abonné ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client Assouka, et sans préjudice de la voie de recours judiciaire prévue à l'article 13 ci-dessous, l'abonné peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateurs Assouka, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs Assouka – Second recours - 92 CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TOULOUSE. Les réclamations portées à la connaissance sur Service Consommateurs Assouka sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. En cas d'épuisement des voies de recours internes (Service Client puis Service Consommateurs), les réclamations irrésolues peuvent être portées devant le Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr) conformément à la charte de médiation.

Article 9 - Responsabilité de Assouka

La responsabilité de Assouka ne pourra en aucun cas être engagée pour les dommages ou accidents directement ou indirectement liés à l'utilisation ou à la possession de produits ou services fournis par Assouka. De même aucune responsabilité ne pourra être encourue par Assouka pour les dommages directs ou indirects liés aux téléchargements, volontaires ou non, de données (image, son, virus etc.) sur le téléphone et à toute perte de données. Lorsque l'Acheteur effectue son achat pour ses besoins professionnels la responsabilité de Assouka ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels, directs et certains résultants d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, atteinte à l'image, le manque à gagner, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes. La responsabilité de Assouka en raison des dommages subis par l'Acheteur est limitée tous préjudices confondus, au montant Produits achetés. L'Acheteur effectuant son achat pour ses besoins professionnels reconnaît le caractère équilibré de cette limitation de responsabilité.

Article 10 - Force Majeure

Les Parties ne seront pas responsables de perte, de dommage, de retard, de la non exécution ou d'une exécution partielle résultant directement ou indirectement d'une cause pouvant être interprétée par un tribunal français comme un cas de force majeure (soit un « Cas de Force Majeure »). Chaque Partie notifiera dans les meilleurs délais à l'autre, par écrit, la survenance de tout Cas de Force Majeure. Les obligations de la Partie victime du Cas de Force Majeure et, en particulier, les délais requis pour l'exécution de ses obligations, seront suspendues sans qu'elle n'encoure de responsabilité, quelle qu'elle soit. Les Parties s'efforceront, dans la mesure du possible, d'atténuer les effets des Cas de Force Majeure. Si un Cas de Force Majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre d'une Commande, chacune des Parties pourra annuler la Commande concernée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par tout autre moyen, sans indemnités pour l'un ou l'autre Partie. L'annulation interviendra à la date de réception de la lettre recommandée.

Article 11 - Informations nominatives

11.1 Le Vendeur prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'il détient ou qu'il traite dans le respect des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978,

relative à l'informatique et aux libertés. Conformément aux dispositions de cette loi, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition et de rectification pour toute information le concernant en s'adressant au Service Client Assouka par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse figurant à l'article 8. L'Acheteur peut exercer ses droits à tout moment, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus au service susvisé.

11.2 Système d'analyse des commandes (détection de la fraude) : Les informations en rapport avec votre commande font l'objet d'un traitement automatisé comme indiqué dans l'article 3. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir le niveau d'analyse de la transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. Spire et Assouka sont les destinataires des données en rapport avec votre commande. La non transmission de ces données empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées en rapport avec la commande au sein d'un fichier incident de paiement. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, l'Acheteur dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition et de rectification pour toute information le concernant en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à l'adresse indiquée dans l'article 8.

11.3 Dans le cadre de la lutte contre la fraude bancaire, les données relatives aux transactions effectuées par carte bancaire sur le site internet www.assouka-telecom.fr pourront être collectées et conservées par le Vendeur. A tout moment l'Acheteur peut s'opposer au stockage de ces informations en envoyant une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse indiquée dans l'article 8.

11.4 Les informations recueillies par Assouka dans le cadre de la vente pourront être communiquées à des instituts de sondage et d'études pour des analyses s'inscrivant dans le cadre de ses activités. Ces informations pourront également être utilisées par Assouka à des fins commerciales et informationnelles.

11.5 Assouka se réserve le droit, après autorisation expresse de l'Acheteur, d'utiliser les informations nominatives de l'Acheteur à des fins de prospection commerciale. De même Assouka pourra communiquer et/ou céder, à titre gratuit ou onéreux, les dites informations à des tiers, dans le cadre d'opérations commerciales conjointes ou non de marketing direct.

Article 12 - Environnement

Conformément à un décret n° 2005-829 du 20/07/2005 relatif à l'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques (« DEEE »), Assouka s'engage à contribuer au traitement, à la valorisation et au recyclage de ces déchets mis sur le marché dès que le besoin se fait sentir. Vous ne devez en aucun cas jeter le produit dans la nature ou dans les poubelles d'ordures ménagères avec les autres déchets municipaux non triés, afin qu'il puisse faire l'objet d'une collecte sélective en vue de sa valorisation, de sa réutilisation ou de son recyclage. Les piles doivent être retirées avant de jeter le produit en fin de vie ou si celui-ci n'est plus utilisé. Les règles de tri doivent être également respectées pour les déchets d'emballage. Compte tenu des effets potentiels de ces déchets, vous agirez ainsi en faveur de l'environnement, en contribuant à la préservation des ressources naturelles et à la protection de la santé humaine. Des points de collecte sélective sont mis à votre disposition par les communes pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques. L'Acheteur a la possibilité de retourner à Assouka à l'adresse figurant à l'article 7, l'équipement électronique usagé de l'Acheteur à l'occasion de l'achat d'un produit du même type. En cas de reprise, Assouka assurera le tri sélectif des déchets, le retrait des piles usagées et s'assurera que les matériaux sont traités et valorisés dans le respect de l'environnement en s'adressant à des organismes de recyclage et en versant une contribution financière auprès d'un éco organisme agréé. Conformément au décret « DEEE », l'Acheteur est informé du coût correspondant à l'élimination des déchets d'équipements électriques et électroniques au bas de sa facture.

Article 13 – Compétence :

Contestation En cas de litige, Assouka et l'Acheteur s'efforceront de rechercher avant toute action contentieuse, un accord amiable, sans préjudice pour l'Acheteur de pouvoir soumettre directement le litige devant une juridiction judiciaire. A titre dérogatoire, lorsque l'Acheteur effectue son achat pour ses besoins professionnels qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, tout litige lié à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes sera soumis au tribunal de Commerce de Toulouse.

Article 14 - Loi applicable

Les parties conviennent que le contrat est soumis au droit français. ASSOUKA TELECOMS - 92 CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TOULOUSE – S.A.R.L AU CAPITAL DE 10. 000€ - RCS TOULOUSE 820 643 542 Numéro de TVA intracommunautaire FR 22 820 643 542.

CONDITIONS GENERALES D'ABONNEMENT (CGA) AU SERVICE ASSOUKA APPLICABLES À COMPTEUR DU 16/09/2015

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement (CGA), ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société ASSOUKA TELECOMS, ci-après « Assouka » fournit au Client son Service Assouka de communications électroniques du type mobile GSM/GPRS et UMTS, ci-après « le Service », sur le réseau de télécommunication exploité par l'opérateur de réseau, ci-après « l'Opérateur de Réseau » tel que défini à l'article 1. Les dispositions des présentes CGA prévalent sur toutes autres, sauf sur les Conditions Particulières d'Abonnement Assouka pour les Clients Professionnels qui prévalent sur les CGA. Les documents contractuels liant Assouka au Client à la date de souscription sont les suivants, dans leur version au jour de ladite souscription : les présentes Conditions Générales d'Abonnement, le contrat d'abonnement, les éventuelles conditions particulières rattachées aux offres ainsi que les fiches tarifaires et fiches d'informations standardisées en vigueur. Ces documents seront remis au Client en version papier ou électronique.

Article 1 : Définitions

♣ **Contrat d'abonnement** : le contrat d'abonnement donne accès au service de base de radiotéléphonie publique. Il se traduit par l'attribution d'un numéro d'appel et la remise d'une carte SIM activée ou à activer. ♣ **Carte SIM** : (Subscriber Identity Module) carte à mémoire remise à tout Client qui contient l'ensemble des caractéristiques de son abonnement et à laquelle est associé un numéro d'appel. A chaque carte SIM est associé un code confidentiel que le Client peut changer à tout moment. Ce code est indispensable à moins que le Client ne l'ait désactivé pour accéder au Service. La désactivation du code confidentiel est de la seule responsabilité du Client. De plus, la composition de trois codes faux successifs entraîne le blocage de la carte SIM ; la réinitialisation s'effectue sur demande du Client auprès du Service Client Assouka. Cette carte SIM reste la propriété de Assouka. Elle est mise à disposition du client en tant qu'accessoire interchangeable de l'abonnement/de la ligne moyennant le paiement d'une somme forfaitaire. Assouka pourra demander au client de remplacer sa carte SIM, 1) en cas de nécessité technique ou d'amélioration du service ; ou 2) en lien avec des exigences de sécurité du réseau. ♣ **Packs ou Coffrets SIM-lockés** : le téléphone mobile ou la tablette tactile acquis par le Client peut être verrouillé sur un réseau ou une carte SIM déterminés (procédé SIM-Lock). Dans ce cas, le téléphone ou la tablette tactile est verrouillé selon un mécanisme qui autorise uniquement son usage sur un réseau déterminé et/ou avec la carte SIM spécifiquement attribuée à ce téléphone ou à cette tablette. Si le Client n'a pas acquis son téléphone mobile ou sa tablette tactile auprès de

Assouka, ou bien s'il l'a acquis indépendamment du présent contrat d'abonnement, il lui appartient de vérifier que ce terminal n'est pas verrouillé sur le réseau d'un opérateur autre que Assouka et de demander le cas échéant le déverrouillage de son terminal auprès de son ancien opérateur. Dans l'hypothèse où son terminal serait verrouillé sur le réseau d'un opérateur autre que Assouka, cette dernière ne pourra en aucun cas être responsable de l'impossibilité d'utiliser le service qu'elle fournit sur ce terminal verrouillé. Pour les offres assorties d'une période minimale d'abonnement, si la demande est effectuée au cours des trois (3) premiers mois suivant la date de prise d'effet du contrat d'abonnement ou au cours des trois (3) premiers mois suivant la date de souscription d'une offre impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement, elle sera facturée selon le tarif en vigueur. Au-delà d'une période de trois (3) mois suivant la date de prise d'effet du contrat d'abonnement ou au-delà d'une période de trois (3) mois suivant la date de souscription d'une offre impliquant une nouvelle période minimale d'abonnement, la désactivation est gratuite. Pour les offres sans période minimale d'abonnement, la demande de désactivation peut être effectuée gratuitement dès la date de prise d'effet du contrat d'abonnement ou dès la date de souscription d'une offre n'impliquant pas une nouvelle période minimale d'abonnement. ♣ **La norme GSM** : (Global System for Mobile communications) est une norme européenne de radiotéléphonie numérique. ♣ **L'Opérateur de Réseau** : organisme autorisé à établir et à exploiter un réseau national de radiotéléphonie numérique sous les normes européennes GSM et UMTS. Les services fournis par Assouka sont délivrés en utilisant le réseau Orange. ♣ **Portabilité** : permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications et de conserver son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile. ♣ **RIO (Relevé d'identité opérateur)** : code alphanumérique de 12 caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles. ♣ **SMS** : (Short Message Service) permet au Client de recevoir ou d'envoyer à toute autre personne disposant d'un téléphone mobile, un message écrit de 160 caractères maximum. L'envoi d'un SMS s'effectue à partir du téléphone mobile du Client ou par l'intermédiaire d'un service de l'Opérateur de Réseau. ♣ **MMS** : (Multimédia Message Service) permet au Client de recevoir ou d'envoyer des messages composés d'images et/ou de textes et/ou de sons. L'envoi d'un MMS par le Client s'effectue depuis un téléphone mobile compatible MMS vers un autre téléphone mobile compatible MMS. ♣ **Forfait bloqué** : chaque mois le Client bénéficie d'un crédit de communication limité dont le montant varie en fonction du Forfait bloqué choisi. Une fois ledit crédit de communication mensuel consommé, le Client pourra recevoir des appels mais ne pourra plus utiliser le Service en émission d'appels jusqu'à ce qu'il soit re-crédité le mois suivant, sauf à ce que le Client effectue un rechargement dans les conditions prévues à l'article 14. ♣ **CSD** : (Circuit

Switched Data) transmission de données sur le réseau GSM en mode circuit. ♣ **GPRS** : (General Packet Radio Service) norme de transmission de données en mode paquet. ♣ **EDGE** : (Enhanced Data for GSM Environment) technique de modulation conçue pour augmenter la capacité de réseau et de données évaluée dans les réseaux GSM. ♣ **3G** : réseau de télécommunications de troisième génération utilisant la norme retenue en Europe pour les systèmes de radiocommunications mobiles de troisième génération. ♣ **4G** : réseau de télécommunications de quatrième génération utilisant la norme retenue en Europe pour les systèmes de radiocommunications mobiles de quatrième génération.

Article 2 : Souscription au Service

La souscription aux offres proposées par Assouka est réservée aux personnes physiques majeures résidentes en France métropolitaine ou aux personnes morales.

2.1 **Souscription à distance**: Le Client Assouka doit fournir les documents suivants qui sont nécessaires à l'établissement de son contrat : - Une pièce d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour) en cours de validité une carte de résident valable encore un an, - Un justificatif de domicile à son nom en cas de divergence entre les adresses figurant sur les différentes pièces justificatives et, pour homologation de votre contrat - Un chèque annulé et/ou un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux à son nom. Souscription par une personne morale ou une personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle: - Un extrait du registre du commerce (extrait Kbis) de moins de trois mois ou tout autre document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale, - La pièce d'identité du souscripteur, - Un document justifiant des pouvoirs accordés au souscripteur, - un chèque annulé et un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne, tous deux au nom de la personne morale de droit privé ou dans le cas d'une entreprise individuelle au nom de la personne physique agissant dans le cadre de son activité professionnelle.

2.2 **Vente à distance** 2.2.1 : Validation des souscriptions et signature électronique En cas de souscription d'abonnement en ligne, la validation s'effectuera par le système du double clic. Tout contrat d'abonnement signé du Client par « double clic » constitue une acceptation irrévocable qui ne peut être remise en cause que dans les limites prévues dans les présentes conditions générales d'abonnement. Le « double clic » associé à la procédure d'authentification, de non répudiation et à la protection de l'intégrité des messages constitue une signature électronique. Cette signature électronique a valeur entre les parties au même titre qu'une signature manuscrite. 2.2.2 **Délai de rétractation** Dans le cadre d'une

vente à distance, conformément aux articles L121-21 et suivants du Code de la Consommation, le Client a le droit de se rétracter sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Le délai de rétractation expire quatorze (14) jours après le jour de la conclusion du contrat ou le cas échéant quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du ou des produit(s) (en cas de livraison en plusieurs lots, le délai expire quatorze (14) jours après le jour où le Client, ou un tiers autre que le transporteur et désigné par le Client, prend physiquement possession du dernier lot). Pour exercer son droit de rétractation le Client doit notifier sa décision de rétractation du Contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté avec au choix le formulaire joint au contrat ou librement à l'adresse : ASSOUKA TELECOM – RETRACTATION – 92 CHEMIN DE GABARDIE - 31200 TOULOUSE. Pour que le délai de rétractation soit respecté, le Client doit transmettre sa communication relative à l'exercice du droit de rétractation avant l'expiration du délai de rétractation. En cas de rétractation de la part du Client, Assouka remboursera tous les paiements reçus du Client, y compris le cas échéant les frais de livraison payés à la commande (à l'exception des frais supplémentaires découlant du fait d'un choix par le Client d'un mode de livraison autre que le mode moins coûteux de livraison standard proposé par Assouka) sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours à compter du jour où Assouka est informé de la rétractation du Client au contrat. Assouka procédera au remboursement, dans les quatorze (14) jours suivants la réception du ou des produit(s) ou de la fourniture de la preuve que le(s) produit(s) ont été expédiés avant l'expiration du délai de rétractation (la date retenue étant celle du premier de ces faits), par chèque ce que le Client accepte expressément au titre du présent contrat ; en tout état de cause, ce remboursement n'occasionnera pas de frais pour le Client. Le cas échéant le Client devra renvoyer le(s) produit(s) complet(s) (avec emballage, accessoires, notice...) à l'adresse Services Clients Assouka – RETRACTATION – 92 CHEMIN DE GABARDIE - 31200 TOULOUSE, sans retards excessifs et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après avoir communiqué sa décision de rétractation du contrat (le Client pouvant envoyer sa demande de rétractation en même temps que le retour du ou des produit(s)). Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le(s) produit(s) avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours de rétractation. Les frais de renvoi du ou des produit(s) sont à la charge du Client. La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien. Si la prestation de services a débuté à la demande du Client pendant le délai de rétractation, le Client devra payer à Assouka un montant proportionnel à ce qui lui a été fourni jusqu'au moment où il a informé Assouka de sa rétractation au présent contrat par rapport à l'ensemble des prestations prévues par le contrat. En cas de

demande de rétractation liée à une demande de conservation du numéro adressée pendant le délai de rétractation à un autre opérateur, le(s) produit(s) doivent être retournés par le Client selon les conditions indiquées ci-dessus, le délai de renvoi de quatorze (14) jours courant à compter du portage effectif du numéro et la facturation du service courant jusqu'au portage effectif du numéro chez l'opérateur receveur.

2.2.3 Souscription d'abonnement : En cas de souscription d'abonnement par téléphone, pour recevoir sa commande, le Client doit préalablement adresser à Assouka l'ensemble des pièces justificatives mentionnées à l'article 2.1 ainsi que le contrat signé (au lieu de l'envoi du contrat d'abonnement signé par courrier, le Client aura la possibilité de valider sa souscription en ligne par le système du double clic et remise de son contrat sur support durable), à l'exclusion d'une pièce d'identité en cours de validité comportant un dispositif de sécurité optique et, pour les étrangers soumis à cette réglementation, d'une carte de résident valable encore un an, une simple copie de l'un ou l'autre de ces documents étant suffisante. En cas de souscription en ligne, l'acceptation de l'offre par le Client en ligne et la validation par Assouka des informations saisies par le Client vaut formation du contrat. Assouka pourra, le cas échéant, dispenser le Client de fournir les pièces justificatives visées à l'article 2.1. Dans le cas contraire, le Client dispose d'un délai de vingt (20) jours à compter de sa souscription pour adresser à Assouka l'ensemble des pièces justificatives mentionnées à l'article 2.1. A défaut de retour des pièces justificatives à l'expiration de ce délai et en l'absence de toute réponse du Client dans un délai de 8 jours après relance adressée par Assouka au Client par tout moyen, le contrat sera résolu de plein droit, les redevances d'abonnement et les communications effectuées restent dues jusqu'à la date de résiliation. 2.3 Empêchement à la souscription : Le Client pourra souscrire jusqu'à deux lignes. Au-delà de deux lignes, la souscription d'une ligne supplémentaire fera l'objet d'un accord préalable de Assouka et une avance sur consommations sera demandée au Client. Assouka se réserve toutefois la possibilité d'étudier la demande multiple de souscription et de demander une avance sur consommations

Article 3 : Avance sur consommation

3.1 - Fait générateur de la demande d'avance sur consommation : A tout moment, Assouka se réserve le droit, sans préjudice des autres recours dont elle dispose de demander au Client une avance sur consommation d'un montant défini dans la brochure tarifaire dans les cas suivants : - Dossier incomplet (uniquement à la souscription), - Lorsque le nombre total des lignes mises en service pour un même client est supérieur à 2 ou en cas d'impayés sur une ligne Assouka déjà existante, étant précisé dans ce dernier cas que ladite avance sur consommation ne peut être demandée que lors de la souscription du contrat et non pendant l'exécution du contrat, - Incident ou retard de paiement ou dépassement

de la limitation d'encours visée ci-dessous (sauf (i) à ce que le Client démontre que cet incident ou ce retard de paiement fait suite directement à une inexécution fautive de Assouka, ou (ii) à ce que le Client justifie d'un évènement de force majeure expliquant cet incident ou ce retard de paiement), - Inscription au fichier PREVENTEL, visé à l'article 8.4 (uniquement à la souscription), - Non-respect par le Client de ses obligations contractuelles entraînant un ou plusieurs impayés, un risque de fraude ou une fraude avérée, - Identité fournie par le Client qui s'avère erronée, - Le Client n'a pas souscrit préalablement d'autre contrat d'abonnement auprès de Assouka (uniquement à la souscription. Il est précisé qu'avant validation de sa commande ou de la souscription de son abonnement, le Client sera informé de l'existence de cette obligation de paiement d'avance sur consommation et de son montant), - Souscription à un forfait comprenant une offre d'abondance et pour lequel une avance sur consommation est spécifiquement indiquée dans la documentation commerciale (uniquement à la souscription).

3.2 - Modalités de paiement et de restitution : La somme déposée sous forme d'avance sur consommation payable par chèque libellé à l'ordre de Assouka ou par carte bancaire ne porte aucun intérêt. En l'absence de litige portant sur les sommes dues par le Client au titre du ou des Services souscrits, l'avance sur consommation non consommée est restituée dix (10) jours au plus tard à compter du paiement de la dernière facture, quelle que soit la cause de cette résiliation et la somme déposée en garantie est restituée au plus tard dans un délai de dix (10) jours à compter de la restitution de l'objet garanti.

3.3 Fixation d'un en-cours Lors de la souscription du présent contrat, il est fixé un niveau d'encours au Client que ce dernier accepte. Assouka peut demander au Client un règlement sous forme d'avance sur consommation des différents éléments de facturation énumérés à l'article 7.1 lorsque le niveau d'encours fixé est atteint, à savoir lorsque le montant des communications passées par le Client entre deux périodes de facturation atteint un montant égal à deux fois la redevance de l'abonnement mensuel du Client ou, si ce dernier a moins de six (6) mois d'ancienneté, lorsque le montant des communications hors et au-delà du forfait excède cinquante (50) euros TTC. En cas de suspension des Services du fait du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations, cet en-cours sera susceptible d'être révisé.

3.4 – Effet de l'avance sur consommation sur le contrat : Lors de la souscription, le présent contrat prend effet sous la condition suspensive du paiement effectif de l'avance sur consommation. A défaut le contrat est résilié de plein droit. En cours de contrat, en cas de refus ou dans l'attente du paiement de l'avance sur consommation demandée au Client sur le fondement de l'article 3.3 ci-dessus, ou de reconstitution de cette

même avance sur consommation, Assouka peut suspendre la ligne du Client ou limiter l'accès au Service à la seule réception des communications. L'avance sur consommation vient en déduction des sommes dues et à venir du Client. 3.5 – Montant de l'avance sur consommation : Les montants de l'avance sur consommation applicables sont ceux figurant dans la fiche tarifaire Assouka en vigueur à la date de souscription du présent contrat.

Article 4 : Date de prise d'effet du contrat d'abonnement Le contrat prend effet à la date de mise en service de la ligne. Dans le cadre d'une vente à distance, le client peut activer sa ligne dès réception de sa carte SIM via le site internet ou le serveur vocal dédié. En l'absence de demande d'activation de la part du Client, Assouka activera automatiquement la ligne dans les 10 jours suivants la date de réception du dossier d'abonnement ou dans le cadre d'une vente à distance à l'expiration du délai de rétractation de quatorze (14) jours (sauf si le client à demander expressément sur support durable l'activation anticipée de sa ligne). Les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne. L'accès aux appels passés vers et depuis l'étranger est subordonné à la réception du dossier d'abonnement complet.

Article 5 : Durée du contrat d'abonnement :

Les offres sont conclues pour une durée indéterminée avec ou sans période minimale d'abonnement de douze (12) mois ou de vingt quatre (24) mois en fonction de l'offre tarifaire choisie par le Client figurant sur la fiche tarifaire Assouka en vigueur. En cas de souscription d'une offre avec une période minimale d'abonnement de douze (12) mois ou de vingt quatre (24) mois, et à défaut de résiliation à l'échéance contractuelle du contrat, ce dernier sera renouvelé pour une durée indéterminée avec tacite reconduction d'un (1) mois sur l'autre. En cas de souscription d'une offre sans période minimale d'abonnement, le contrat sera tacitement reconduit d'un (1) mois sur l'autre. La durée de l'abonnement peut aller jusqu'à 36 mois pour les professionnels. En cours de contrat, le Client peut souscrire à sa demande à de nouveaux services (nouvelle offre, changement d'offre, renouvellement de mobile...etc.) pouvant entraîner une nouvelle période minimale d'abonnement dont la durée lui a préalablement été précisée par Assouka et qui fait l'objet d'une confirmation sur support durable, se substituant à la période d'abonnement précédente selon les conditions de l'article 6.2.

Article 6 : Tarifs du Service et des options

6.1 Formules tarifaires: Les tarifs du Service et des options éventuellement souscrites ainsi que leurs modalités d'application font l'objet d'une documentation établie et mise à jour par Assouka à

l'intention de ses Clients, intitulée « fiche tarifaire ». Dans l'hypothèse d'une modification contractuelle et notamment en cas de hausse du prix du Service, le Client sera préalablement informé par Assouka au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client est réputé avoir accepté l'augmentation si dans un délai de quatre (4) mois à compter de la mise en application de la nouvelle tarification, il ne fait pas opposition par lettre recommandée avec avis de réception. Autrement, le Client peut mettre fin à son contrat dans les conditions prévues à l'article 12.4. La poursuite d'une option à titre onéreux après une certaine période sera soumise à l'accord préalable et exprès du Client.

6.2 Changement de formule tarifaire : En cas de changement de formule ou de renouvellement de téléphone mobile concomitant à la souscription d'une nouvelle période d'engagement, demandé par le Client et autorisé par le Service Client Assouka, le Client accepte que les CGA Assouka, la fiche d'information standardisée, la fiche tarifaire et le cas échéant les Conditions Particulières d'Abonnement Assouka pour les Clients Professionnels en vigueur à la date du changement et remises au Client en version papier ou électronique se substituent aux CGA, à la fiche d'information standardisée, à la fiche tarifaire et aux Conditions Particulières d'Abonnement Assouka pour les Clients Professionnels précédemment applicables au Contrat d'Abonnement du Client. Le cas échéant, le changement de formule tarifaire est facturé conformément à la fiche tarifaire Assouka en vigueur et prend effet à compter de la prochaine réinitialisation mensuelle de l'abonnement sous réserve que le Client ait respecté un préavis de sept (7) jours francs minimum avant l'émission de la facture, délai débutant à compter de la date de réception du courrier du Client ou de l'appel du Client. Sans préjudice de l'application de l'article L121-84-6 2° du Code de la Consommation issue de la loi Châtel, le passage d'une offre d'abonnement avec une période minimale d'engagement vers une offre d'abonnement sans période minimale d'engagement n'est possible qu'au-delà de cette période minimale d'engagement. En cas de modification d'un forfait bloqué vers un forfait avec engagement ou sans engagement et ou en cas de modification d'un forfait avec engagement ou sans engagement vers un forfait bloqué ou une offre prépayée, s'il reste un crédit de communication au jour de la modification, celui-ci sera définitivement perdu. En cas de modification d'un forfait sans période minimale d'engagement vers un forfait avec une période minimale d'engagement (hors forfait bloqué), le Client conserve son report de minutes au jour de la modification. Sans préjudice de l'application de l'article L121-84-6 2° du Code de la Consommation issue de la loi Châtel, le Client engagé avec une offre d'abonnement avec une période minimale d'engagement peut en cours d'engagement migrer vers une autre offre d'abonnement conformément aux dispositions figurant dans la fiche tarifaire en vigueur. Si la période d'engagement restante est supérieure à la période

d'engagement de la nouvelle offre souscrite, le Client conserve la période d'engagement restante. Si la période d'engagement restante est inférieure à la période d'engagement de la nouvelle offre souscrite, le Client se réengage pour la durée d'engagement de la nouvelle offre souscrite. Les demandes de changement de formule tarifaire peuvent être effectuées sur simple appel au Service Client Assouka ou par écrit à l'adresse indiquée à l'article 9. Le Client peut choisir de changer d'option illimitée dans le cadre de son forfait dans la limite d'une fois par mois en prenant contact avec le Service Client Assouka par écrit à l'adresse indiquée à l'article 9 ou par téléphone.

Article 7 Facturation

7.1 Principes de facturation En dehors de la première facture qui correspond au prorata de l'abonnement, au montant des communications passées pour la période écoulée entre la date de mise en service de la ligne et la date de réinitialisation mensuelle de l'abonnement et aux frais d'envoi de la première commande effectuée, les factures sont établies suivant une périodicité mensuelle et sont payables comptant sans escompte, en euros toutes taxes comprises (TTC), dans le délai maximum porté sur la facture. Le Client peut opter pour un paiement par prélèvement sur carte bancaire acceptée par Assouka (CB, Visa, Mastercard, American Express) ou par prélèvement automatique. Pour les prélèvements automatiques, conformément à la réglementation sur l'harmonisation des prélèvements européens, Assouka met en œuvre le prélèvement SEPA. Chaque prélèvement SEPA interviendra dans un délai minimum de sept (7) jours après émission d'une facture. Pendant l'exécution du contrat, tout changement de mode de paiement devra être notifié au Service Client Assouka, au moins sept (7) jours avant la date d'entrée en vigueur demandée. Le Client a la possibilité lors de sa souscription ou en cours de contrat d'opter pour une facture sous format électronique ou sous format papier. Par ailleurs, le Client peut demander gratuitement une facture détaillée de ses appels. Les factures comprennent : - Les redevances de l'abonnement mensuelles pouvant inclure un forfait de communication, et perçues d'avance pour la période de facturation suivante, - Le montant des communications passées, au cours de la période de facturation échue, - Le cas échéant, les prestations optionnelles complémentaires, - Les autres frais dus en vertu du présent contrat dont les montants figurent dans la fiche tarifaire Assouka, - La date de la fin de la période d'engagement ou précise si l'engagement est échu.

7.2 Intérêts de retard : Tout retard de paiement, après relance restée sans effet, fait l'objet d'une majoration égale à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur, calculée à compter de la date de réception par le Client du courrier portant mise en demeure de payer et l'informant du point de départ de la majoration. En cas de retard dans le remboursement au Client

des sommes versées d'avance ou du dépôt de garantie, les dispositions de l'article L121-84-1 du Code de la consommation s'appliquent.

7.3 Modalités particulières au Forfait bloqué : Un échéancier annuel reprenant les mensualités dues par le Client est remis à ce dernier lors de la souscription. Les sommes dont le Client est redevable sont payables en euros TTC par prélèvement sur son compte bancaire ou par carte bancaire et ce, conformément à l'échéancier qui lui a été remis. Les rechargements complémentaires effectués par le Client sont réglés immédiatement et séparément par ce dernier. Sur envoi d'un courrier simple ou d'un appel au Service Client Assouka, le Client peut recevoir, à son domicile, une facture détaillée de ses consommations.

7.4 Convention de preuve : Le décompte des éléments de facturation établi par Assouka et servant de base à la facture est opposable au Client en tant qu'élément de preuve sauf preuve contraire apportée par le Client. Le Service Client Assouka tient à la disposition du Client tout élément justificatif de la facture, selon l'état des techniques existantes. Aucune réclamation du Client en restitution du prix de ces prestations n'est recevable au delà d'un an à compter du jour du paiement.

Article 8 Informatique et libertés -Annuaire

8.1 Assouka prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés. Conformément aux dispositions de cette loi, le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition et de rectification pour toute information le concernant en s'adressant au Service Client Assouka par envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse figurant à l'article 9. Le Client peut exercer ses droits à tout moment, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus au service susvisé.

8.2 Le Client est informé que les informations recueillies dans le cadre de la souscription du Service peuvent être utilisées par Assouka, les sociétés du groupe Orange France, ses partenaires ou prestataires, 1/ pour la gestion du Client et son information sur les services souscrits ; 2/ pour adapter les offres et services aux besoins du Client ; 3/ pour l'élaboration de statistiques commerciales ; 4/ pour de la prospection par voie postale ou téléphonique avec intervention humaine ; et/ou 5/ pour de la prospection, y compris par courrier électronique, automate d'appel, MMS ou par SMS, pour des services analogues à ceux fournis par Assouka conformément à l'article L34-5 du Code des Postes et Communications Electroniques. Il est rappelé que le Client peut exercer son droit d'opposition sur ces transferts et traitements de données, sans frais et

sans motif, selon les modalités décrites à l'article 8.1. De plus, Assouka se réserve le droit, après autorisation expresse du Client : - d'utiliser les informations du Client recueillies dans le cadre de la souscription du Service à des fins de prospection commerciales par courrier électronique, automate d'appel, MMS ou par SMS pour des services qui ne sont pas analogues à ceux fournis par Assouka ; - et de communiquer et/ou céder, à titre gratuit ou onéreux, les dites informations à des tiers ou toute société du groupe Orange France, dans le cadre d'opérations marketing direct par courrier électronique, automate d'appel, MMS ou par SMS pour des services qui ne sont pas analogues à ceux fournis par Assouka. Le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition et de rectification dans les conditions décrites à l'article 8.1.

8.3 Dans le cadre de l'exécution du Contrat, Assouka est susceptible de communiquer les informations à caractère personnel relatives au Client à des sous-traitants agissant pour Assouka et sous la responsabilité de Assouka. Les données communiquées à ces sous-traitants font l'objet d'un traitement dont la finalité est seulement en rapport avec les prestations du présent Contrat. Dans ce cadre, les données à caractère personnel relatives au Client peuvent faire l'objet d'un transfert vers un pays hors de l'Union Européenne. Assouka s'assure alors que les prestataires concernés assurent un niveau de protection adéquat des données transférées. Le Client dispose d'un droit d'accès, d'interrogation, d'opposition et de rectification dans les conditions décrites à l'article 8.1.

8.4 En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et d'être inscrites dans un fichier accessible aux opérateurs de télécommunications et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie. Conformément à la loi Informatique et libertés, le Client peut exercer son droit d'accès à ces informations et ses droits d'accès et de rectification auprès du Service Client Assouka dont les coordonnées figurent à l'article 9.

8.5 En cas de demande de portabilité sortante du Client, ce dernier autorise Assouka à transmettre son numéro de téléphone mobile à une entité de gestion de la portabilité qui gère le système central de la portabilité permettant d'échanger à l'occasion d'une demande de portabilité les données entre les opérateurs mobiles. Conformément à la loi Informatique et libertés, le Client peut exercer son droit d'accès et de rectification auprès en consultant le site relatif à la portabilité ou auprès du Service Client Assouka, dont les coordonnées figurent à l'article 9.

8.6 Assouka établit une liste destinée à être publiée dans les annuaires et services de renseignements en application de la réglementation en vigueur. Les données personnelles des Clients figurant sur cette liste

peuvent également être utilisées et/ou communiquées par Assouka à des tiers qui lui en font la demande aux fins d'inscription et de parution dans des annuaires et services de renseignements. Ces annuaires et services de renseignement sont édités et diffusés sur support papier et/ou électronique sous la responsabilité de ces tiers, avec ou sans recherche à partir du numéro de mobile. Cette communication et/ou utilisation est faite sous réserve de l'accord exprès du Client et le cas échéant de l'utilisateur. Les données utilisées peuvent porter, sous la responsabilité du Client, sur son numéro de mobile, nom, prénom ou son initiale (sous réserve d'homonymie) ou sur la raison sociale, l'adresse postale complète ou non, l'adresse électronique, la profession ou l'activité du Client. Ces données seront traitées par Assouka conformément aux choix exprimés et aux finalités acceptées par le Client. Le Client peut également, à tout moment et gratuitement, modifier ces éléments conformément à l'article 8.1. Assouka transmettra les modifications aux tiers auxquels Assouka aura préalablement communiqué les données précitées afin que ceux-ci les prennent en compte. La prise en compte de ces modifications relève de la responsabilité desdits tiers.

Article 9 : Service Client

9.1 Un Service Client est mis à la disposition du Client du lundi au vendredi 8h à 21h et le samedi de 9h à 18h pour répondre à toutes questions sur le fonctionnement des Services. Pour les appels vers le service après vente, l'assistance technique ou le service chargé du traitement des réclamations, le Client peut contacter le 0810 000 348 depuis un poste fixe (appel au coût d'une communication banalisée) ou le 125 depuis son mobile (coût de la communication inscrit dans la fiche tarifaire applicable à l'offre du Client). Pour les autres types d'appel, le Client peut contacter le 125 depuis son mobile ou selon le numéro accessible depuis un poste fixe inscrit dans la fiche tarifaire applicable à l'offre du Client. Le Client peut également écrire au Service Client Assouka par courrier postal à l'adresse suivante : Assouka – 92CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TUOULOUSE ou par le biais du formulaire de contact accessible sur www.assouka-telecom.fr. A noter que l'opérateur est également présent sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn et assimilés.

9.2 Toute réclamation relative au Service doit être adressée au Service Client Assouka par courrier à l'adresse suivante : Assouka - 92CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TUOULOUSE. Pour être valable et prise en compte, toute contestation doit comporter des justificatifs et le Client doit fournir ses références client. Assouka apportera une réponse à 80% des demandes dans un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de l'appel du Client ou de la réception d'un courrier. Dans les autres cas, le délai de traitement est d'un mois maximum.

9.3 Dans le cas où l'abonné ne serait pas satisfait de la réponse définitive apportée par le Service Client Assouka, et sans préjudice de la voie de recours judiciaire prévue à l'article 22 ci-dessous, l'abonné peut alors formuler un second recours auprès du Service Consommateurs Assouka, exclusivement par écrit, à l'adresse suivante : Service Consommateurs Assouka – 92 CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TUOULOUSE. Les réclamations portées à la connaissance sur Service Consommateurs Assouka sont traitées dans un délai d'un (1) mois calendaire à compter de la réception de la réclamation. En cas d'épuisement des voies de recours internes (Service Client puis Service Consommateurs), les réclamations irrésolues peuvent être portées devant le Médiateur des communications électroniques (www.mediateur-telecom.fr), conformément à la charte de médiation.

Article 10 : Obligations du Client

10.1 Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes dues au titre de la fourniture du Service comme de l'exécution de l'ensemble des obligations souscrites au titre du présent contrat.

10.2 Les Services sont fournis en considération de la personne du Client. Celui-ci 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, sauf accord exprès et préalable du Service Client Assouka. Le Client est tenu de retourner au Service Client Assouka sa carte SIM périmée ou défectueuse. Le Client informe immédiatement le Service Client Assouka, en appelant le service d'urgence Assouka, de la perte ou du vol de sa carte SIM afin que sa ligne soit mise hors service. Le Client doit sans délai s'adresser aux autorités compétentes (services de police ou de gendarmerie) qui transmettront à Assouka la déclaration de vol conformément à l'article L.34-3 du Code des postes et des communications électroniques. Jusqu'à la mise hors service effective de la ligne, qui intervient dès l'appel du Client informant le service d'urgence Assouka, les redevances d'abonnement et les communications passées restent dues par le Client à Assouka. Le Client pourra demander une nouvelle carte SIM à ses frais, tout comme la première demande, selon les conditions tarifaires en vigueur à la date de souscription du présent contrat. Toutefois, la carte sera remplacée sans frais si celle-ci présente un vice caché.

10.3 Le Client est tenu de prévenir immédiatement par courrier le Service Client Assouka de tout changement de domicile ou de tout changement concernant son moyen de paiement (carte bancaire ou prélèvement bancaire).

10.4 Le Client s'engage à utiliser sa carte SIM avec un téléphone agréé par les autorités compétentes conformément aux dispositions du Code des

Postes et communications électroniques. Il garde la responsabilité du téléphone et des accessoires y compris en cas de suspension ou d'interruption du Service.

10.5 Lorsque le Client souscrit à une offre de service comprenant une offre d'abondance (désignant notamment une offre incluant dans le prix forfaitaire de l'abonnement un accès à l'internet via internet mobile et/ou via une application mobile soumis à une réduction du débit de connexion au-delà d'un volume de données consommées) ou un nombre illimité de communications et de SMS et MMS, le type des communications et de SMS et de MMS illimités concernés, la destination et/ou la plage horaire ainsi que le volume de données consommées à partir duquel s'applique une réduction du débit pour la navigation internet sont précisés dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications, les SMS et MMS, les messages instantanés, la navigation internet via internet mobile et/ou via une application mobile ou les emails en abondance ou illimités sont possibles, ils ne sauraient pour autant donner lieu à un usage non-personnel des offres tendant à réaliser un bénéfice commercial à partir de celles-ci. Le Client s'interdit tout usage abusif ou frauduleux d'une offre de service et Assouka se réserve le droit, en cas d'utilisation abusive, frauduleuse ou non-conforme aux indications figurant dans la documentation commerciale d'une offre de services et/ou dans la fiche tarifaire, comprenant des communications, des SMS, des emails, des messages instantanés et de la navigation internet via internet mobile et/ou via une application mobile en abondance ou illimités, de facturer les communications, SMS, MMS, emails, messages ou navigation internet interdits jusqu'à la suspension au prix hors forfait figurant dans la brochure tarifaire, et/ou de suspendre puis de résilier l'offre, conformément aux dispositions de l'article 11. Au sens du présent article, constituent des cas d'utilisation abusive d'une offre de service comprenant des offres d'abondance ou des communications, des SMS, des MMS, d'emails, des messages instantanés illimités tout envoi de communications en masse ou de communications pouvant perturber la disponibilité du Service ou la sécurité et l'intégrité du Réseau, à savoir: - l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne; - l'envoi en masse ou groupé de communications, de SMS, de MMS, d'emails non sollicités de façon automatisée ou non. Au sens du présent article, constituent des cas d'utilisation frauduleuse d'une offre de service comprenant des offres d'abondance ou des communications, des SMS, d'emails, des messages instantanés illimités tout détournement des offres entendu comme un usage non-personnel des offres tendant à réaliser un bénéfice commercial à partir de celles-ci, à savoir: - l'utilisation des offres d'abondance, des communications, des SMS, des emails, des messages instantanés et/ou de la Data via internet mobile et/ou via une application mobile en abondance ou illimités à des fins autres que personnelles ou aux fins d'en faire

commerce); - l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications, des appels depuis un boîtier radio; - la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications, des SMS, des MMS, des emails, messages instantanés et/ou de la Data accessible via l'internet mobile et/ou via une application mobile; - l'utilisation partagée du service Data avec l'association de la carte SIM à un équipement de type routeur ou à un paramétrage du terminal à des fins de partage de l'accès entre plusieurs utilisateurs ainsi que tout procédé technique existant ou à venir permettant d'aboutir à la même finalité. Les usages de type peer to peer; newsgroups (partage de ressources entre utilisateurs) sont interdits; - l'utilisation à des fins de streaming concernant les offres Data via internet mobile et/ou via une application mobile - l'utilisation de la carte SIM avec un forfait comprenant une offre de navigation internet en abondance dans un terminal en tant que modem. Afin de pouvoir permettre une utilisation optimale à l'ensemble des Clients titulaires d'une offre d'abondance de navigation internet via internet mobile et/ou via une application mobile, emails, messagerie instantanée, une réduction du débit de l'accès au réseau internet au-delà d'un usage mensuel indiqué dans les conditions particulières des offres pourra être mise en œuvre. Le Client reconnaît et accepte que dans la mesure où Internet n'est pas un réseau sécurisé, il lui incombe de prendre toutes mesures utiles pour se prémunir contre les virus ou les intrusions de tiers. Toute transmission par ce biais de données qu'il estime confidentielles se fera à ses risques et périls.

10.6 Le Client reconnaît qu'en fonction du paramétrage du téléphone mobile utilisé avec le Service, celui-ci peut se connecter de manière récurrente à l'Internet notamment à des fins de mises à jour logicielles automatiques ou de synchronisation avec des services en ligne fournis par des tiers. En conséquence, dans le cas où le Client souscrit un Contrat d'abonnement Assouka ne comprenant pas un accès à internet 24H/24 7J/7, le Client devra désactiver les fonctionnalités de mise à jour automatique du téléphone et la connexion au réseau Data (3G et 4G) dans les paramètres du téléphone afin de ne pas être facturé à ce titre pour des communications internet mobile (GPRS/EDGE/3G/4G) selon les tarifs indiqués sur la fiche tarifaire en vigueur. En outre, l'échange et la consultation de données depuis l'étranger pouvant être activés par défaut sur certains téléphones, le Client doit paramétrer le téléphone pour désactiver l'itinérance internationale.

Article 11 : Suspension - Interruption du service

11.1 L'accès aux Services peut être suspendu de plein droit, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation, après qu'il en ait été notifié par tout moyen (courrier, email ou SMS), portant mise en

demeure et resté sans effet pendant le délai indiqué, dans les cas suivants : - Absence ou fausse déclaration du Client relative à son identité lors de la souscription ou l'achat du Service, - Force majeure tel que défini par les tribunaux français, - Fraude ou tentative de fraude du Client (prouvée par Assouka), - Non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture, - Si le Client manque à l'une de ses obligations visées aux articles 2.1, 2.2.3, 3 et 10.1, 10.2 et 10.5 ainsi que s'il utilise un téléphone déclaré volé.

11.2 Après avoir contacté le Client, Assouka se réserve le droit de limiter l'accès au Service à la seule réception des communications, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité sauf à prouver une faute de Assouka : - En cas d'utilisation anormale du Service comme définie à l'article 10.5, - En cas de changement de domicile ou de moyen de paiement (carte bancaire ou prélèvement bancaire) non communiqués au Service Client Assouka - En cas de non règlement de l'avance sur consommation si l'encours fixé à l'article 3.3 est atteint.

11.3 Dans les hypothèses visées aux articles 11.1 et 11.2 et lorsque la cause de la suspension ou de la restriction n'a pas disparu après huit (8) jours suivant la suspension ou la restriction de la ligne ou ne fait pas l'objet d'une contestation sérieuse dans ce même délai (c'est-à-dire d'une contestation étayée par des éléments de fait et/ou de droit et adressée au Service Client Assouka), cette dernière sera résiliée de plein droit sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Par exception au paragraphe précédent, en cas d'utilisation inappropriée ou non-conforme visée à l'article 10.5, répétée ou persistante après la période de suspension, Assouka pourra résilier immédiatement et de plein droit la ligne sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité. Lorsque la résiliation intervient avant la fin de la période minimale d'abonnement, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles.

11.4 Dans tous les cas visés par cet article, l'abonnement au Service reste dû pendant la période de suspension du Service.

11.5 Toute reconnexion au réseau, après interruption ou suspension consécutive à une faute du Client, pourra donner lieu à facturation de frais de remise en service.

Article 12 : Résiliation du contrat

12.1 Le Client peut mettre fin à son contrat à la fin de la période minimale d'engagement ou pour un contrat sans engagement de durée à tout moment par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception

moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours prenant effet à compter de la réception de la demande de résiliation, ou à la demande du Client à une date de résiliation postérieure au délai de préavis de dix (10) jours. Lorsque le Client est tenu par un engagement de durée, le contrat peut être résilié par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours avant l'échéance contractuelle. Dans le cadre d'une résiliation accompagnée d'une demande de portabilité sortante, les dispositions de l'article 13 s'appliqueront de plein droit. Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du contrat d'abonnement par simple appel au Service Client Assouka. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de vingt-quatre (24) heures précédant la date de résiliation effective précisée par le Service Client Assouka. Durant le préavis, le Client reste redevable de l'abonnement, ainsi que des communications passées avec sa carte SIM. En ce qui concerne le Forfait bloqué, le crédit de communication restant au jour de la résiliation est automatiquement et irrévocablement perdu.

12.2 Lorsque le Client est engagé pour une période de vingt-quatre (24) mois ou en cas de modification du contrat impliquant un réengagement pour le Client pour une période supérieure à 12 mois, le Client peut résilier son contrat, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, à compter du treizième (13ème) mois, moyennant le paiement de 25% des montants des redevances restantes dues jusqu'à la fin de la période d'engagement de vingt quatre (24) mois. 12.3 .Le cas échéant, lorsque le Client résilie avant la fin de la période minimale d'abonnement prévue à l'article 5, et sauf application des dispositions de l'article 12.2 ; 12.4 et 12.5, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de cette période deviennent immédiatement exigibles. 12.4 Dans le cas prévu à l'article 6.1, le Client peut mettre fin à son contrat par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au Service Client Assouka. Le contrat prend alors fin dans un délai de dix (10) jours à compter de la réception de la demande de résiliation. Le Client reste redevable du forfait et/ou de l'abonnement ainsi que des communications passées jusqu'à résiliation effective de son contrat. 12.5 Le Client peut mettre fin à son contrat à tout moment y compris durant la période minimale d'abonnement prévue à l'article 5, selon les modalités prévues dans l'article 12.1 pour motif légitime, c'est à dire en cas de survenance pendant la durée du Contrat d'un évènement imprévisible empêchant d'en poursuivre l'exécution, tel que notamment : - Adresse du titulaire de l'abonnement non couverte par le réseau de l'Opérateur Réseau sur lequel le Service est fourni en France métropolitaine et sous réserve que la demande de résiliation soit faite dans un délai maximum de cinq (5) jours à compter de la date de mise en service de la ligne, - Déménagement de la résidence principale du titulaire de l'abonnement en France métropolitaine dans une zone non couverte par l'Opérateur de Réseau

rendant totalement inaccessible le Service depuis son nouveau domicile, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date à laquelle le Client emménage dans son nouveau domicile - Déménagement à l'étranger pour une longue durée minimale de six (6) mois, la résiliation pour ce motif ne pouvant néanmoins être demandée durant les trois premiers mois de la période minimale d'engagement que sur présentation par le client d'un justificatif dont la date d'émission est postérieure à la date de souscription de l'abonnement et qui permet de démontrer que le client n'avait connaissance du fait générateur du déménagement avant cette dite date. - Handicap physique ou maladie de longue durée rendant impossible l'usage du Service, - Licenciement dans le cadre d'un contrat de travail à durée indéterminée, hors demande d'ouverture de ligne ou demande de réengagement d'abonnement intervenant pendant le préavis, - Surendettement ayant donné suite à notification de recevabilité en Commission de Surendettement des Particuliers - Mise en détention dans un établissement pénitentiaire pour une durée minimum de 3 mois, - Décès du Client, - Cas de force majeure, tel que défini par les tribunaux français, affectant le Client. Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir au Service Client Assouka avec sa demande de résiliation les pièces justificatives y afférentes datant de moins de 3 mois. La résiliation prendra effet dans un délai de dix (10) jours à compter de l'acceptation des pièces justificatives fournies par le Client. En cas de résiliation par le Client qui ne serait pas justifiée par les motifs qui précèdent ou qui ne respecterait pas la procédure de résiliation du présent article, les dispositions de l'article 12.1 demeurent applicables.

Article 13 : Portabilité du numéro

13.1 Portabilité du numéro d'appel du Client vers Assouka (« portabilité entrante ») Dans le cadre de son inscription au service, le Client peut bénéficier de la portabilité de son numéro. Le Client doit remettre à Assouka au moment de sa demande de portage avec les documents d'inscription visés à l'article 2.1 son numéro RIO et son numéro de téléphone. Le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité définis par l'Autorité de régulation, l'ARCEP (décision n°06- 0381) : la demande de portage doit être complète et correcte ; le numéro mobile doit être actif le jour du portage ; le numéro mobile ne doit pas faire l'objet d'une autre demande de portabilité. En cas d'inéligibilité de la demande, le Client est informé dans les meilleurs délais du motif de l'inéligibilité. L'inéligibilité ou l'annulation par le Client de la demande de Portabilité du numéro après souscription du Contrat d'abonnement ou, au-delà du délai légal de rétractation pour les clients qui ont souscrit leur Contrat d'abonnement sur internet ou par téléphone, n'emporte pas résiliation ou nullité du Contrat d'abonnement Assouka. Par conséquent le Client bénéficiera du Service avec un nouveau numéro

attribué par Assouka et restera tenu par l'engagement qu'il a souscrit auprès de Assouka. La demande de portabilité éligible vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son ancien opérateur mobile. La résiliation du contrat chez l'ancien opérateur mobile prend effet le jour du portage effectif du numéro. Le Client donne mandat à Assouka pour effectuer les opérations de portage de son numéro et résilier le contrat auprès de son ancien opérateur mobile. Le numéro du Client sera porté dans un délai maximum de trois (3) jours calendaires sauf demande expresse du Client. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui correspond au nombre de jours ouvrables entre, d'une part, l'obtention par Assouka de la confirmation de l'éligibilité de la demande de conservation du numéro par l'ancien opérateur mobile et, d'autre part, le portage effectif du numéro. Ce délai ne peut excéder un (1) jour. En conséquence, du point de vue du Client, sauf demande expresse de celui-ci d'un délai supplémentaire, dans la limite d'un délai maximum de cinquante-neuf (59) jours, et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le délai global de mise en œuvre de la conservation du numéro mobile est de trois (3) jours ouvrables maximum, correspondant à deux (2) jours d'échange d'informations entre Assouka et l'ancien opérateur mobile, auxquels s'ajoute le délai légal d'un (1) jour ouvrable à compter de la confirmation de l'éligibilité de la demande pour la mise en œuvre du portage effectif. Le Client est informé par Assouka de la date de portage effective et de la plage horaire. Dans le cadre de la vente à distance, le délai de portage ne court qu'à l'expiration du délai de rétractation visé à l'article 2.2.2. En cas de retard de portage, qui ne résulte ni d'une inéligibilité de la demande, ni d'un souhait explicite du Client, ni d'une indisponibilité de l'accès, ni d'un cas de force majeure, le Client peut bénéficier d'un dédommagement au prorata temporis par jour de retard. Pour cela, le Client doit s'adresser au Service Client Assouka dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où le portage est finalement effectif. En cas d'abus de portage (situation où le Client perd l'usage de son numéro mobile à la suite d'un portage qu'il n'a pas sollicité), le Client peut bénéficier d'un dédommagement dont l'équivalent est à la hauteur de l'abus. Dans tous les cas le dédommagement se fera en commun accord entre le Client qui se doit d'appeler le service Client Assouka ou de lui adresser un courrier. Le Client doit s'adresser au Service Clients Assouka dans un délai d'un (1) mois à compter du jour où il constate l'abus.

13.2 Portabilité du numéro d'appel du Client vers un autre opérateur mobile (« portabilité sortante »). Le Client peut demander la portabilité de son numéro vers le réseau GSM d'un autre opérateur mobile métropolitain. Le Client est informé que la demande de portabilité sortante entraîne, au terme de la procédure correspondante, la résiliation de plein droit du contrat d'abonnement au Service le jour du portage effectif, par dérogation aux dispositions de l'article 12. En cas de résiliation anticipée du contrat d'abonnement suite à une demande de portabilité

sortante, sous réserve des dispositions de l'article 12.2 ci-dessus, les redevances d'abonnement restant à courir jusqu'à l'expiration de la période minimale d'abonnement deviennent immédiatement exigibles. Le Client doit interroger le serveur vocal interactif (« SVI ») de Assouka, joignable de 6h à 22h tous les jours au 125 depuis son mobile ou au 0 810 000 348 depuis une ligne fixe, pour obtenir son RIO (appel gratuit). Cet appel sera suivi par l'envoi d'un SMS au Client lui confirmant son RIO et le cas échéant sa date de fin d'engagement. Dans le cas où le Client ne dispose plus de son terminal (pour cause de vol ou de perte, etc...), le Client peut s'adresser au Service Client (dont les coordonnées figurent à l'article 9) qui lui fournira son code d'authentification pour accéder au SVI. Ce code figure également sur les factures du Client. En cas de portabilité sortante couplée à une demande de résiliation pour motif légitime visé à l'article 12.5, le Client doit demander la portabilité de son numéro mobile auprès de son nouvel opérateur mobile métropolitain et adresser par la suite au service client Assouka un courrier indiquant le motif de résiliation légitime accompagné des pièces justificatives. Après acceptation du motif et des pièces, le service client Assouka procédera à l'annulation de la facture de clôture de compte.

Article 14 : Rechargement du Forfait bloqué : Dès lors que le Client a utilisé la totalité du crédit de communication de son forfait bloqué, il a la possibilité de créditer son compte pendant la durée de validité de sa carte SIM en contactant le service client Assouka. Il ne s'agit pas d'un mode de recharge pré payé, du type carte plastique et/ou ticket de rechargement.

Article 15 : Responsabilité de Assouka et de l'Opérateur de réseau

15.1 Assouka s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services, étant rappelé que les communications émises ou reçues par le Client sont acheminées par l'Opérateur de Réseau. Il est précisé que s'agissant de transmissions radiotéléphoniques, les Services de télécommunications peuvent être perturbés en raison des conditions atmosphériques ou d'aléas dans la propagation des ondes.

15.2 En cas de perturbations ou d'interruptions momentanées ou locales sur l'un des systèmes auxquels le réseau de l'Opérateur de Réseau est connecté en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur ledit réseau se rattachant au maintien de la continuité et de la qualité du service, Assouka prendra toutes les précautions utiles pour éviter l'interruption des Services, et en cas d'impossibilité, notifiera ladite interruption au Client au minimum 24 heures avant qu'elle n'intervienne par SMS ou courrier électronique sauf lorsque cette interruption revêt un caractère d'urgence. En cas d'interruption, Assouka procédera au remboursement de l'abonnement du Client sur demande de

celui-ci, au prorata temporis de l'interruption des Services, sans préjudice de toute voie de recours au titre d'un éventuel préjudice subi. Le réseau 3G et 4G des Opérateurs de Réseau étant en cours de déploiement, il est possible que les zones couvertes par ces réseaux ne soient pas de manière continue et qu'il soit perturbé. En cas d'indisponibilité du réseau 3G et 4G, le Client en est informé et ses communications passeront sur le réseau GSM de l'Opérateur de Réseau.

15.3 La responsabilité de l'Opérateur de Réseau et/ou de Assouka ne saurait être engagée : - en cas de utilisation abusive ou frauduleuse par le Client, tels qu'énumérés à l'article 10.5, - en cas de utilisation non conforme à son usage de la carte SIM (sauf si Assouka a été avertie par le Client de la perte ou du vol de la carte SIM), à savoir communication de « machine à machine » au sens de machines autonomes qui agissent indépendamment de toute action humaine, utilisation dans un boîtier radio ou dans un appareil autre qu'un téléphone mobile, ingénierie inversée pratiquée sur le logiciel de la carte SIM, modification physique ou logicielle de la carte SIM. - du fait des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, qui ne sont ni des préposés, ni des mandataires et auxquelles le Client peut avoir accès par l'intermédiaire, notamment des services vocaux ou du réseau internet. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée aux prestataires les ayant rendus. 15.4. Les évènements visés aux articles 15.1 et 15.2 n'exonèrent pas Assouka de l'exécution du Service dans les conditions stipulées dans les documents contractuels visés en préambule des CGA, sauf à revêtir les caractères de la force majeure, tel que l'interruption du Service résultant d'un fait imprévisible imputable à un tiers à Assouka.

Article 16 : Accès Internet

16.1 Le Client peut accéder à Internet sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE, 3G ou 4G de l'Opérateur de Réseau selon l'offre et/ou le téléphone utilisé par le Client. L'accès à Internet peut être bloqué par défaut. Dans ce cas, l'activation de ce service est effectuée par l'Opérateur de Réseau sur simple demande au Service Client Assouka. Il appartient au Client d'utiliser la carte SIM qui lui a été remise avec un terminal ou un équipement informatique compatible.

16.2 Lorsque le Client dispose d'un terminal GPRS paramétré sur le réseau GPRS de l'Opérateur de Réseau, les communications Internet sont initiées prioritairement sur ce réseau.

16.3 Lorsque le Client dispose d'un terminal EDGE paramétré sur le réseau EDGE de l'Opérateur de Réseau, les communications Internet sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de

passer ses communications Internet sur le réseau GPRS de l'Opérateur de Réseau 16.4 Lorsque le Client dispose d'un terminal 3G paramétré sur le réseau 3G de l'Opérateur de Réseau, les communications Internet sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications Internet sur le réseau GPRS ou EDGE de l'Opérateur de Réseau. Lorsque le Client dispose d'un terminal 4G paramétré sur le réseau 4G de l'Opérateur de Réseau, les communications Internet sont initiées prioritairement sur ce réseau. En cas d'indisponibilité du réseau, pour quelque cause que ce soit, le Client en est informé et peut choisir de passer ses communications Internet sur le réseau GPRS, EDGE ou 3G de l'Opérateur de Réseau.

16.5 A l'exception de ceux dont elle est l'éditeur, de ses obligations légales tirées de l'article L.32-3-3° du Code des postes et communications électroniques et de l'obligation légale mise à sa charge de fournir à ses abonnés des outils de filtrage, Assouka en tant que fournisseur d'accès à des services de communication en ligne ne saurait être tenue responsable des services et contenus accessibles sur le réseau internet notamment sur Internet, quant à leur nature et leurs caractéristiques sur lesquelles elle n'exerce aucun contrôle. Assouka attire l'attention du Client sur la diversité et la nature des contenus et services accessibles au Client depuis l'Internet, et notamment sur l'existence de contenus susceptibles de heurter les mineurs. S'agissant des produits ou des services accessibles au Client sur le réseau Internet, le Client adresse directement aux fournisseurs de contenus toute réclamation relative à l'exécution des services rendus ou à la vente des produits par ceux-ci.

16.6 Le Client reconnaît que les données émises ou reçues sur Internet ne sont pas protégées et que la communication de toute information est effectuée à ses risques et périls. Il reconnaît également que l'utilisation des contenus et services depuis Internet peut être, réglementée, notamment par des droits de propriété et qu'il est seul responsable de l'usage qu'il fait de ces contenus. A ce titre, le Client s'engage expressément à ne pas utiliser le Service ou toute donnée à des fins ou de manière 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 revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale ou de négation des crimes contre l'humanité ; - qui contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou de Assouka 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 de Assouka; - qui porte atteinte à des engagements de confidentialité. - qui permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre une disposition ci-dessus ou, plus généralement, les dispositions de la loi française. Le Client s'interdit de diffuser tout virus ou fichier informatique conçu pour limiter, interrompre ou détruire le réseau de l'Opérateur de Réseau et/ou tout terminal ou autre outil de télécommunication sous peine de voir sa responsabilité engagée. 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, « hacking », propagation de virus ou autres programmes destinés à nuire ou en vue de la diffusion de courriers électroniques à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de courriers électroniques non sollicités ou non autorisés et notamment de se livrer à du « spam » et à la diffusion de « junk mail », ainsi que tout agissement ayant pour conséquence l'encombrement des serveurs de messagerie de Assouka , de ses abonnés ou du réseau de l'Opérateur de Réseau. Le Client a l'obligation de veiller à ce que le Service ne fasse pas l'objet d'une utilisation à des fins de reproduction, de représentation, de mise à disposition ou de communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits sur ces œuvres ou objets. Par ailleurs, le Client reconnaît que la violation des droits d'auteur ou des droits voisins (telle que par exemple la reproduction, la représentation, la mise à disposition ou la communication au public d'œuvres ou d'objets protégés par un droit d'auteur ou par un droit voisin sans l'autorisation des titulaires des droits) constitue un acte de contrefaçon, passible de sanctions civiles et/ou pénales. Ces dernières peuvent aller jusqu'à 3 ans d'emprisonnement et 300 000 euros d'amende, assorties le cas échéant des peines complémentaires prévues au code pénal (par exemple: suspension de l'accès à Internet). Si le Client est une personne physique, agissant à des fins privées, il s'engage à utiliser le Service pour ses besoins propres dans le cadre d'un usage strictement privé et personnel. Le Client reconnaît également être informé des caractéristiques et des limites de l'Internet, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations. Le Client reconnaît avoir été averti que les données circulant sur ce réseau ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion, que la confidentialité de quelque information que ce soit transmise sur Internet ne peut être assurée par Assouka et qu'il appartient au Client de mettre en œuvre les modalités nécessaires afin de préserver la confidentialité de ses informations.

Article 20 : Cession- Modification du contrat

Après information préalable du Client, Assouka se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat. En cas de modification des conditions contractuelles de fourniture du Service, hormis les cas n'entraînant pour le Client aucune modification de la prestation de services ou en cas de changement de marque commerciale ou d'Opérateur de Réseau, l'article 6.1 s'appliquera.

Article 21 : Garantie

Les produits neufs (appareil de téléphonie mobile, batterie) ainsi que les matériels périphériques sont garantis contre tous défauts de fabrication ayant pour origine un phénomène interne au produit. Pour ces produits et accessoires la garantie proposée par les constructeurs s'applique et les conditions de garantie de chaque constructeur sont disponibles sur simple demande du Client au Service Client Assouka. Conformément à l'article L 211.16 du Code de la Consommation, lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention. Après toute réparation effectuée par Assouka , que le produit soit sous garantie ou non, les pièces et la main d'œuvre sont garantis pendant un délai de quatre vingt dix (90) jours qui court à compter de la mise à disposition du téléphone. Cette garantie couvre la réparation du téléphone mobile pour la même panne. Les produits neufs vendus par Assouka sont couverts par la garantie légale et garantis contre tout vice caché de fabrication, conformément aux dispositions de l'article 1641 et suivant du Code civil. Dans tous les cas, lors de la commande, Assouka propose systématiquement à l'Acheteur de souscrire à l'assurance PACIFICA. Une souscription, le cas échéant à PACIFICA facilite les réclamations en cas de litiges.

21.1 Exclusion : La garantie est de plein droit exclue en cas d'usure naturelle du téléphone, de dommage dont la cause est extérieure au produit ou imputable à l'utilisateur du matériel, notamment : défaut et détérioration provoqués par une usure naturelle, des chocs, oxydation, dommages intentionnels, non-respect des instructions du fabricant, les dommages dont la cause est extérieure au terminal, entretien défectueux, la mauvaise utilisation et le mauvais entretien, négligence, pénétration de liquide, l'exposition à une source d'humidité, tentative de réparation par une personne non habilitée par les services de Assouka , modification du

produit non prévue ni spécifiée par Assouka ou le fabricant, de blocage du code sécurité pour mauvaises manipulations du Client.

21.2 - Service Après-Vente (SAV) : Assouka propose à ses Clients un Service Après-Vente (SAV). Le SAV est valable pour un usage normal du produit, c'est-à-dire conforme à la documentation technique fournie avec le produit et avec les spécifications mises à disposition par le constructeur, et ne couvre pas les cas visés à l'article 6.3 des présentes. Ce service est disponible uniquement en France métropolitaine dans les zones de livraison couvertes par notre prestataire logistique (les Iles non reliées à la métropole par un pont sont exclues du SAV, pour plus d'information joindre le service Client Assouka) pendant une année à compter de la date d'achat du téléphone. L'acheteur peut aussi bénéficier du SAV en souscrivant à l'assurance PACIFICA même avec son ancien téléphone, conformément aux conditions générales de souscription PACIFICA. Les conditions générales sont disponibles sur le site internet de Assouka ou par simple appel du Service client Assouka qui saura rediriger l'Acheteur. En cas de renouvellement de mobile, seul le dernier mobile renouvelé associé à la ligne du Client est couvert par le SAV. Pour bénéficier du SAV, le Client doit être à jour de ses obligations contractuelles envers Assouka et présenter l'original de la facture d'achat du produit. Le Client est informé que Assouka ne sera pas tenue pour responsable des pertes de données contenues dans le téléphone suite à un SAV. Le SAV prend fin de plein droit à compter de la résiliation du contrat d'abonnement. Il est également possible au client de contacter le service via l'adresse e-mail visible sur le site, ou encore en utilisant les fonctions chat en ligne. A noter que l'opérateur est également présent sur les réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn et assimilés. Dans tous les cas, en cas de panne, le Client est mis en relation avec PacifiCA pour accélérer la procédure de prise en charge du client, si ce dernier a opté pour le service assurance lors de la commande. Par ailleurs, dans ces cas, Assouka refusera au Client toute nouvelle demande de SAV auquel cas le Service Client Assouka informera le Client des démarches à suivre pour bénéficier du SAV standard.

Garanties Légales : Au titre de la garantie légale de conformité prévue aux articles L211-4 et suivants du Code de la consommation, le Client : - bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour agir; - peut choisir entre la réparation ou le remplacement du bien, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du Code de la consommation ; - est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du bien durant les six mois suivant la délivrance du bien. Cette garantie s'applique indépendamment de la garantie commerciale. Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie des vices cachés (art. 1641 du Code civil) et le cas échéant choisir entre la

résolution de la vente ou la réduction du prix de vente (art. 1644 du Code civil)

Indépendamment de la garantie ci-dessus, Assouka reste tenue de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L. 211-4 à L. 211-13 du Code de la consommation et de celle relative aux défauts de la chose vendue, dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du code civil. Article 1641 du Code civil : le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue 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. Article 1648, alinéa 1, du Code civil : l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. Article L. 211-4 du Code de la consommation : le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance. Il 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 ou a été réalisée sous sa responsabilité. Article L. 211-5 du Code de la consommation : pour être conforme au contrat, le bien doit :1/ Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant : correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-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 le vendeur, 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 du vendeur et que ce dernier a accepté. Article L.211-12 du Code de la consommation : l'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

Article 22 : Attribution de juridiction

En cas de litige, Assouka et le Client s'efforceront de rechercher avant toute action contentieuse, un accord amiable dans le cadre du processus décrit à l'article 9.3, sans préjudice pour le Client de pouvoir soumettre directement le litige devant une juridiction judiciaire. Si le Client a la qualité de commerçant, tout litige lié à l'interprétation et/ou l'exécution des présentes sera soumis aux tribunaux compétents de Toulouse. ASSOUKA TELECOMS - 92 CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TOULOUSE – S.A.R.L AU CAPITAL DE 10. 000€ - RCS TOULOUSE 820 643 542 Numéro de TVA intracommunautaire FR 22 820 643 542.



Assouka Telecoms
92, chemin de Gabardie - 31200 Toulouse
SARL au capital de 10 000€
820 643 542 RSC Toulouse
Siège social : 92, chemin de Gabardie -
31200 Toulouse

FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du contrat)

Votre identifiant abonné : _____

**À l'attention de : ASSOUKA TELECOM – 92 CHEMIN DE GABARDIE – 31200 TOULOUSE
FRANCE**

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*)/pour la prestation de service (*) ci-dessous :

Commandé le (*)/reçu le (*) _____

Nom du (des) consommateur(s) _____

Adresse du (des) consommateur(s) _____

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date : _____

(*) Rayer la mention inutile