

Avis sur les conditions générales et le contrat-type de ACN Téléphonie

Bruxelles, le 4 avril 2007.

1. Cadre légal

L'article 108, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les conditions générales et les contrats-type afférents aux services de communications électroniques sont publiés sur le site Internet de l'opérateur après l'avis du service de médiation et du Comité consultatif pour les télécommunications.

Le Comité consultatif émet le présent avis sur la base de cette disposition.

Etant donné que les remarques du service de médiation constituent dorénavant un avis en soi sur la base de l'article 108 précité et sont communiquées intégralement de la sorte à l'opérateur, elles ne sont pas reprises dans le présent avis.

2. Avis

Au cours de la réunion plénière du 4 avril 2007 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité formule les remarques suivantes concernant les conditions générales de ACN téléphonie.

- 1) L'article 4.4. stipule que dans le cas où le Client ne paie pas la facture, les intérêts ainsi que les frais sont facturés, automatiquement et sans mise en demeure. Toutefois raisonnablement, un rappel faisant office de mise en demeure devrait au moins d'abord être envoyé.
- 2) Il est recommandé de reprendre dans les conditions générales qu'au moins une fois par an, l'opérateur indique, sur la facture de son abonné, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son profil de consommation (art. 110, § 4, de la loi précitée du 13 juin 2005).

3. Commentaires de ACN

1) ACN a bien pris en note le commentaire du Comité concernant l'article 4.4 et examine la question avec le Service Finances afin que ses procédures remplissent cette condition.

2) ACN prend note de la recommandation du Comité et l'examine en interne. Cependant ACN comprend que la mention obligatoire du plan tarifaire le plus avantageux pour le consommateur en fonction de son profil de consommation doit apparaître uniquement sur la facture du client et non sur le contrat lui-même.

Identifiant Equipe	
Nom du Représentant	Signature du Représentant

MERCİ D'ECRIRE LISİBLEMENT ET EN LETTRES CAPİTALES

1 Vos lignes (Indiquez tous les numéros de téléphone pour lesquels vous souhaitez bénéficier des services ACN)

1A: lignes analogiques (indiquer le numéro dans son intégralité - 9 chiffres) +	1 <input style="width: 80%;" type="text"/> 2 <input style="width: 80%;" type="text"/> 3 <input style="width: 80%;" type="text"/> 4 <input style="width: 80%;" type="text"/> 5 <input style="width: 80%;" type="text"/> 6 <input style="width: 80%;" type="text"/>	7 <input style="width: 80%;" type="text"/> 8 <input style="width: 80%;" type="text"/> 9 <input style="width: 80%;" type="text"/>
1B: lignes ISDN (indiquer le numéro dans son intégralité - 9 chiffres) Indiquez le numéro principal et tous les numéros supplémentaires.	N° de téléphone principal 0 <input style="width: 80%;" type="text"/> 1b <input style="width: 80%;" type="text"/> 1c <input style="width: 80%;" type="text"/> 1d <input style="width: 80%;" type="text"/> 1e <input style="width: 80%;" type="text"/> 1f <input style="width: 80%;" type="text"/> 1g <input style="width: 80%;" type="text"/>	

BE/FR - TSA - 003

2 Vous êtes un particulier

Numéro de client Belgacom	Date de naissance (jj/mm/aaaa)	Prénom
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
Nom <input style="width: 95%;" type="text"/>		
N° de tél. où vous êtes joignable dans la journée	Numéro du Registre National	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	

3 Vous êtes une entreprise

Numéro de client Belgacom	Dénomination et forme juridique	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Personne à contacter	Numéro de téléphone	Numéro d'entreprise
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

4 Adresse (Les coordonnées doivent correspondre à celles indiquées sur votre facture Belgacom)

Rue et Numéro	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Code postal	Ville
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>
N° de tél. où vous êtes joignable dans la journée	Adresse électronique :
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

5 Vos options ACN

<input type="checkbox"/> ACN Friends Call Free <input type="checkbox"/> ACN Premier* <input type="checkbox"/> ACN Family Time <input type="checkbox"/> _____	Type de facture désiré Désirez-vous une facture détaillée : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <small>Comme spécifié dans la liste des tarifs concernant les factures détaillées, de modiques frais de gestion seront retenus.</small>
<small>* Pour l'option ACN Premier, des frais de forfait mensuels s'appliquent. Pour en savoir plus, consultez la grille des tarifs. Si aucune option n'a été choisie, l'option ACN Friends Call Free sera automatiquement choisie pour les clients particuliers et l'option ACN Premier sera automatiquement choisie pour les clients professionnels. ACN Friends Call Free et ACN Family Time sont des offres réservées aux particuliers. Si vous êtes une entreprise, vous ne pouvez donc pas bénéficier de ces options. Ces offres sont soumises à des Conditions Particulières d'Utilisation. ACN se réserve le droit de déconnecter l'utilisateur qui ne respecterait pas ces Conditions Particulières d'Utilisation, ou de le basculer vers une autre option téléphonique ACN. Pour en savoir plus sur les Conditions Particulières d'Utilisation veuillez consulter les documents annexés aux présentes ou la grille des tarifs disponible sur le site Internet d'ACN à www.acneuro.com. Pour en savoir plus sur ce service, veuillez visiter notre site Internet www.acneuro.com.</small>	
Je souhaite recevoir toute correspondance d' ACN en : <input type="checkbox"/> Néerlandais <input type="checkbox"/> Français	

Adresse de facturation (si différente de la précédente) :

Rue et Numéro	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	
Code postal	Ville
<input style="width: 95%;" type="text"/>	<input style="width: 95%;" type="text"/>

6 Mode de paiement

<input type="checkbox"/> Domiciliation bancaire* <input type="checkbox"/> Bulletin de virement**	* Complétez le formulaire de domiciliation bancaire qui vous sera envoyé avec votre lettre de bienvenue et envoyez-le à votre banque. Vous pouvez également le télécharger sur : www.acneuro.com. ** Si vous ne souhaitez pas payer par domiciliation, vous recevrez chaque mois un bulletin de virement.
--	--

7 Mandat

Je soussigné, titulaire des numéros de téléphone susmentionnés, demande que tous ses appels téléphoniques sortants soient traités automatiquement par BT Limited et mandaté à cet effet BT Limited pour la réalisation des configurations nécessaires. Ce mandat expire dès que le client fait traiter automatiquement ses appels sortants par un autre opérateur. L'opérateur d'accès Belgacom reste responsable de la fourniture du raccordement téléphonique et continue également à facturer l'abonnement du raccordement et les options éventuelles. L'opérateur d'accès résiliera le traitement automatique des appels par BT Limited : 1° après requête préalable par ACN (a) quand ACN a obtenu l'accord exprès et préalable du client, ou (b) quand le client ne respecte pas les obligations matérielles du contrat conclu avec ACN, et après que ce dernier a informé clairement le client des conséquences de la désactivation de son service de présélection; 2° moyennant l'accord exprès, préalable et écrit du client, et après la remise d'une information claire au sujet des effets de la désactivation du service de présélection; 3° en raison de l'existence de limitations techniques (dans la mesure où ces limitations techniques ont été définies et reconnues par l'IBPT, après autorisation préalable du ministre). Acceptation expresse des Conditions Générales, de la liste des prix ACN et des Conditions Particulières d'Utilisation, qui gouvernent le présent contrat : Je déclare avoir lu et accepté (a) les Conditions Générales, (b) la liste des prix ACN et (c) les Conditions Particulières d'Utilisation auxquelles le présent Contrat est soumis, et qui sont annexées au présent contrat. Je déclare avoir été informé et accepter que les informations personnelles figurant sur le présent Contrat soient transmises au siège principal d'ACN aux Etats-Unis, à des fins de calcul des commissions.	<input type="checkbox"/> Cochez cette case si vous êtes Représentant indépendant ACN. Date (JJ/MM/AAAA) <input style="width: 95%;" type="text"/>
---	--

A retourner par courrier à : ACN Communications Belgium BVBA, BRT/EIN/135131/BE2, Postbus 319, 1931 Zaventem 3 Service Clients : 0800 49 854 www.acneuro.com	Signature :
--	-------------

Pour les clients privés, la clause de renonciation suivante s'applique :
 Le consommateur a le droit de notifier au vendeur qu'il renonce à l'achat, sans pénalités et sans indication de motif, dans les 7 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service. Pour exercer ce droit, le consommateur peut envoyer une lettre recommandée à ACN Communications Belgium BVBA, Van Dijkstraat 87, 2640 Mortsel.

Conditions Générales

Article 1 - Définitions

ACN :	ACN Communications Belgium BVBA, établie Avenue de Tervuren, 13a / boîte 2, 1040 Bruxelles, dont le numéro d'entreprise est: 0863822612.
Liste des prix ACN :	la liste des prix en vigueur pratiqués par ACN, susceptible d'être modifiée de temps en temps, après information du Client (conformément à l'article 4.2).
CLI :	Caller Line Identity, le numéro de téléphone fixe reconnu au Client à indiquer par le Client sur le Contrat de service téléphonique.
Présélection ACN :	Service permettant au Client de demander l'acheminement direct par ACN de certaines catégories d'appels préalablement déterminés, sans avoir à composer de préfixe particulier ou à suivre une quelconque autre procédure.
Prix :	les prix et tarifs appliqués au Service et figurant sur la liste des prix ACN.
Service :	le service de téléphonie fourni par ACN au Client à partir du CLI du Client, utilisant le réseau téléphonique public et assorti du service de présélection ACN.
Client :	la personne physique ou personne morale avec laquelle ACN a conclu un accord de fourniture de Service.

Article 2 - Général

- Les présentes conditions générales s'appliquent à tous les contrats qu'ACN conclut avec le Client.
- Le contrat entre en vigueur le jour où ACN accepte un formulaire de demande signé de la part du candidat-client. Préalablement à l'acceptation de la demande, ACN peut effectuer un contrôle de la solvabilité du candidat-client. ACN est autorisée à refuser une demande si elle a un doute raisonnable quant à la solvabilité du candidat-client ou lorsque le Client refuserait de s'identifier ou de fournir la preuve d'un domicile ou d'un établissement stable dans l'Union européenne ou si le Client ne respectait pas ses obligations en vertu d'une autre convention avec ACN.

Article 3 - Obligations du client

- Le Client s'engage :
- à régler à temps les factures qui lui sont envoyées mensuellement par ACN pour l'utilisation du service. Toutes les factures sont payables au plus tard à la date limite indiquée sur la facture. Le Client est seul responsable de l'utilisation qui est faite du Service à partir de son CLI / numéro de téléphone, qu'il ait ou non autorisé cette utilisation, ou lorsqu'un tiers sur lequel il n'a pas autorisé le service frauduleusement, ce qui comprend, sans s'y limiter, l'usage d'Internet. Le Client a lu attentivement le site Internet d'ACN et a pris connaissance des actions frauduleuses relatives à Internet qui peuvent être entreprises par des tiers, ainsi que des moyens dont le Client dispose pour se protéger de tels risques.
 - à donner à ACN et à tout autre opérateur qui collabore avec ACN l'autorisation d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la mise en oeuvre du service.
 - à informer ACN par écrit s'il souhaite changer de CLI ou apporter des modifications à son compte ACN.
 - à avertir ACN par écrit de toute modification de ses données personnelles, de sa situation financière ou de ses données bancaires.
 - à ne pas utiliser le service aux fins suivantes :
 - diffusion de propos diffamatoires, offensants, blessants, obscènes ou menaçants ;
 - utilisation du service qui constituerait une violation des droits d'une autre personne ou entreprise, ce qui comprend, sans s'y limiter, les droits de propriété intellectuelle, la protection de la vie privée et les règles de confidentialité ;
 - utilisation du service qui permettrait à des tiers de perturber ou d'altérer le service de quelque manière que ce soit ;
 - utilisation du service qui constituerait une violation de la législation ou la réglementation belge (relative aux télécommunications).
 - à décharger ACN de responsabilité pour toutes pertes, tous dommages et frais (y compris les frais de justice) et toutes dépenses qu'ACN devrait payer ou serait menacée de payer, à la suite d'une violation par le Client de ses obligations en vertu du contrat ou d'une utilisation abusive du service.
 - à ne pas vendre le service à un tiers.
 - à ce que tout matériel de télécommunication non fourni par ACN soit en bon état de fonctionnement, et conforme également aux normes en vigueur, afin qu'ACN puisse assurer le service dans des conditions normales. ACN n'est pas responsable lorsque le service ne peut pas être assuré en conséquence d'un matériel défaillant qui n'a pas été livré par ACN.

Article 4. Conditions financières

- ACN facturera le service au Client conformément à la liste des prix ACN en vigueur. ACN enverra une facture mensuelle au Client. Si le montant total de la facture pour le mois en cours est inférieur à 3 euros (TVA comprise), ACN a le droit de supprimer cette facture. Cela signifie que le Client ne recevra pas de facture pour ce mois. Les frais pour le service fourni seront facturés en même temps que le service du mois suivant. ACN ne supprimera pas plus de 3 factures consécutives.
- Tout changement des prix ou du service sera porté par écrit à la connaissance du Client au plus tard un mois avant son application:
 - En cas d'une augmentation des prix, le Client final peut résilier le contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, moyennant un préavis écrit de trente jours.
 - Si ACN exécute une autre modification, le Client final peut résilier ce contrat moyennant un préavis donné au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur de la modification.
- Tous les prix s'entendent TVA incluse.
- Dans le cas où le Client ne paie pas la facture dans le délai de paiement mentionné sur la facture, le Client sera redevable, de plein droit, automatiquement et sans mise en demeure, de payer les intérêts de retard, calculés au taux légal, ainsi que les frais administratifs et les frais de recouvrement.,
- ACN est autorisée à prélever des frais administratifs. Ces frais seront communiqués au Client, avec les frais d'appel.

Article 5 - Obligations d'ACN

- A condition que le Client respecte ses obligations en vertu de ce contrat, ACN prend les mesures nécessaires au maintien de la qualité satisfaisante du service pendant la durée du contrat. Toute autre garantie, expresse ou implicite, de quelque nature qu'elle soit communiquée, par écrit ou oralement, est exclue par le présent contrat, dans les limites autorisées par la loi. ACN n'est notamment pas tenue de fournir le service de manière ininterrompue.
- ACN surveillera le service et contrôlera tout ce qui concerne la qualité et les erreurs, mais n'est en aucun cas responsable pour les défaillances résultant de causes en dehors de son contrôle, ce qui comprend, sans s'y limiter, les défaillances du réseau électrique, les surcharges ou défaillances d'un quelconque réseau qu'ACN utilise pour offrir le service, et qui seraient causées par les autorités ou des tierces parties, ou tout autre cas de défaillance qui sur lequel ACN n'a pas d'influence.
- Pour les Clients professionnels, la responsabilité d'ACN ne pourra jamais être engagée en cas de pertes de bénéfices, de rentrées ou revenus, qu'elles résultent d'une négligence ou d'une autre cause (sauf pour dol et faute lourde d'ACN). Pour les Clients particuliers, la responsabilité d'ACN ne pourra jamais être engagée en cas de pertes de rentrées ou de bénéfice ou tout autre dommages, qu'ils aient été causés par une négligence d'ACN ou par une autre cause (sauf pour dol et faute lourde d'ACN), sauf si le problème était prévisible au moment de la signature du contrat. Toute forme de dommage indirect ou consécutif est exclue.

- ACN peut à tout moment, sans préavis, modifier le service :
- lorsque cela est nécessaire afin d'assurer la continuité de la fourniture du service, ou
- lorsque cela est nécessaire afin de rester en conformité avec toute disposition légale en vigueur, ou
- lorsque cela n'affecte pas la qualité du service.
- ACN ne peut garantir que toutes les caractéristiques des services proposés par d'autres opérateurs fonctionneront, une fois le service de Présélection ACN activé.

Article 6 - Durée du contrat

- Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.
- Sans préjudice de la possibilité de renonciation dans les 7 jours ouvrables à dater du lendemain du jour de la livraison du produit ou de la conclusion du contrat de service, le contrat peut être résilié à tout moment par chacune des parties, sous réserve d'un préavis écrit de 30 jours adressé à l'autre partie.
- ACN peut, de plein droit et à tout moment, suspendre le service ou mettre fin à tout ou partie du contrat, sans aucune mise en demeure préalable :
 - s'il y a violation matérielle ou répétée (c'est-à-dire au moins trois manquements sur une période de 6 mois consécutifs ou moins) du présent Contrat par le Client;
 - en cas d'insolvabilité connue du Client ou si le Client entre en faillite ou si le Client a conclu une convention collective avec ses créanciers ou si son patrimoine est placé sous séquestre ou sous le contrôle d'un administrateur provisoire ou encore si le Client est mis en liquidation judiciaire ou si la liquidation est demandée ou si le comportement du Client perturbe la stabilité, la sécurité ou l'exploitation du service ;
 - si ACN y est obligé afin de se conformer à un ordre des autorités ou d'un autre service compétent ;
 - si ACN se trouve dans l'incapacité d'assurer le service en conséquence d'une cause qui est en dehors de son contrôle ou comme mesure de précaution dans des circonstances dans lesquelles l'utilisation du service est excessive ou anormale ;
- lorsque ACN a des motifs raisonnables de croire que le Client est responsable d'une fraude ou d'une tentative de fraude relative à l'utilisation du service.
- en cas de résiliation du contrat, ACN enverra au Client une dernière facture comportant les sommes non encore facturées à la date de résiliation.

Article 7 - Dispositions générales

- Le Contrat de Service Téléphonique Belgique, les présentes dispositions, la liste des prix ACN, les Conditions Particulières d'Utilisation du service constituent le contrat conclu entre ACN et le Client .
- Tout différend qui pourrait surgir entre les parties concernant la conclusion, l'exécution ou l'interprétation du contrat sera régi par le droit belge et sera exclusivement de la compétence des tribunaux, soit de l'endroit où l'obligation sur laquelle porte le litige est née soit de l'endroit où elle doit être exécutée. Une partie peut également déposer une plainte au service de médiation pour les télécommunications. Les plaintes ne sont recevables que si le plaignant peut montrer qu'il a entrepris une démarche préalable auprès d'ACN.
- Le fait pour une partie, à tout moment, de ne pas exiger l'application stricte d'une obligation faisant partie des présentes Conditions Générales de souscription ne peut en aucun cas s'interpréter comme une cession de ses droits au profit de l'autre partie. Cette partie pourra exiger l'application stricte de cette condition ou tout autre condition faisant partie des Conditions Générales de souscription à tout moment ultérieur.
- Tout préavis en vertu de ce contrat peut être adressé par écrit, soit par courrier ordinaire soit par courrier recommandé si cette notification concerne la résiliation de ce contrat.
- Le Service est accordé à titre strictement personnel au Client et le Client ne peut en aucun cas céder ce contrat à un tiers.
- Si, à quelque moment que ce soit, une ou plusieurs dispositions de ce contrat sont tenues pour illégales, non valides ou inapplicables, cela n'affecte en aucun cas la légalité, la validité ou l'applicabilité de toute autre disposition du contrat.
- Les données personnelles fournies par le Client à ACN sont prises, enregistrées dans une base de données, utilisées et traitées aux fins de la gestion des Clients, d'enquêtes de marché, de profils de Clients et de promotion et de prospection. ACN peut également utiliser ces données personnelles à des fins de marketing direct, sauf si le Client s'oppose (sans frais supplémentaires) à voir ses données utilisées à des fins de marketing direct. ACN s'assure du fait que :
 - les données personnelles collectées par ACN sont exactes et, le cas échéant, mises à jour ;
 - les données personnelles seront uniquement utilisées aux fins précitées et autorisées par la loi ;
 - les données personnelles sont pertinentes et ne sont pas pertinentes pour les fins précitées ;
 - les données personnelles ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire par rapport aux fins précitées ;
 - les données sont protégées de manière appropriée contre tout usage ou accès par des personnes non autorisées.
- Le Client peut prendre connaissance de ces données et en demander la correction la suppression si elles sont inexactes, incomplètes ou inappropriées, par demande écrite, datée, signée et adressée à ACN Communications Belgium BVBA, Avenue de Tervuren 13a/bte 2, 1040 Bruxelles (Etterbeek), à laquelle sera jointe une copie de sa carte d'identité.
- Le Client autorise ACN à transmettre ses données personnelles à d'autres membres du groupe ACN. Dans le cas où il s'agit de pays à l'extérieur de l'UE, les données personnelles ne sont données que dans les pays qui assurent une protection des données comparables à celle en vigueur à l'intérieur de l'UE.
- Le Client accepte qu'ACN, procède à une enquête de solvabilité et fasse appel à un agent d'enquête de solvabilité.
- Le Client n'est pas obligé d'avoir recours exclusivement au service ACN.

Article 8 - Conditions Particulières d'Utilisation - ACN Friends Call Free and ACN Family Time

- Lorsqu'ACN prend connaissance d'une présumée violation des Conditions Particulières d'Usage, ACN entame une procédure de vérification interne. Durant cette vérification, ACN peut restreindre l'accès du Client au Service afin d'éviter d'éventuels manquements supplémentaires.
- Le Client qui a fait une utilisation excessive du Service peut se voir retirer son option d'appel en vigueur à la seule discrétion d'ACN. ACN se réserve le droit de retirer une option d'appel lorsque le Client génère une quantité de trafic qui est significativement supérieure à l'utilisation d'un Client moyen tel que défini par ACN dans les Conditions Particulières d'Utilisation. Tout changement d'option d'appel est subordonné à un préavis écrit de 30 jours et le Client sera autorisé à résilier le contrat conformément à l'article 6.2 ci-dessus.
- Si le Client viole un quelconque aspect des Conditions Particulières d'Utilisation, et, par conséquent, viole le contrat, ACN communiquera au Client son transfert vers une option différente et la liste des prix qui y est associée, avec effet immédiat (à dater de la réception d'une telle communication provenant d'ACN) et son droit de mettre immédiatement fin au contrat.
- En fonction de la gravité de la violation qui est constatée, ACN peut, à son entière discrétion, restreindre, suspendre ou terminer le contrat avec effet immédiat. ACN décline toute responsabilité concernant toute interruption du service résultant de violations des Conditions Particulières d'Utilisation. ACN décline également toute responsabilité pour les dommages et intérêts ou toute autre demande de compensation suite à une violation par le Client des Conditions Particulières d'Utilisation.