

Avis sur les conditions générales de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis auprès d'ACN

Bruxelles, le 28 avril 2010.

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 31 mars 2010 du Comité Consultatif pour les télécommunications, le Comité ne formule pas de remarques concernant les conditions générales du service de téléphonie numérique ACN utilisé avec du matériel acquis auprès d'ACN.

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois (« Période Initiale ») et prend effet à la réception par le client de la confirmation de la commande.

Après l'expiration de la Période Initiale, le Contrat se poursuit pour une durée illimitée, sauf si le client remet à ACN un préavis de résiliation au moins quatre semaines avant l'expiration de la Période Initiale. Après la Période Initiale, le client peut résilier le Contrat à tout moment en remettant un préavis de quatre semaines à ACN.

Tout préavis de résiliation par le client sera soumis aux conditions de l'article 14.2 du présent Contrat.

Le service de Téléphonie numérique ACN peut ne pas toujours être en mesure d'assurer les appels passés aux services d'urgence ni de physiquement localiser l'appelant dans le cas d'un appel passé aux services d'urgence. ACN ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage (direct et/ou immatériel, notamment mais non exclusivement de tout dommage indirect), tout événement, et/ou toute conséquence résultant d'une absence de connexion, d'un dysfonctionnement ou d'une interruption d'appels passés aux services d'urgence effectués à l'aide du service de Téléphonie numérique ACN. ACN recommande au client qu'il informe tous les membres de son foyer, invités et parties tierces présents à l'adresse concernée qu'ils devront éventuellement utiliser un autre service de téléphonie pour passer des appels aux services d'urgence car le service de Téléphonie numérique ACN peut ne pas toujours être en mesure de passer ces appels. Si le service de Téléphonie numérique ACN est en mesure de passer un appel à un service d'urgence, ledit service d'urgence n'est pas automatiquement en mesure de localiser l'appelant. Par conséquent, ACN recommande que l'appelant informe clairement le service d'urgence de sa localisation actuelle.

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. Le consommateur doit exercer ce droit par envoi d'un courrier recommandé à ACN Communications Belgium SPRL, Tervurenlaan 13a/bus 2, 1040 BRUXELLES (Etterbeek).

CONDITIONS GÉNÉRALES du service de Téléphonie numérique ACN utilisé avec du Matériel acquis auprès d'ACN

1. Définitions

« ACN » : ACN Communications Belgium SPRL, 1040 Bruxelles, Av. de Tervueren 13a / boîte 2, avec numéro d'entreprise 0863822612;

« Compte ACN » : compte ouvert par ACN au nom du Client et reprenant le relevé des sommes dues par le client pour l'utilisation du Service ;

« Adaptateur VoIP » : dispositif utilisé pour connecter un ou plusieurs téléphones analogiques standard au réseau numérique d'ACN. Le client doit disposer de l'adaptateur VoIP ACN pour utiliser le service de Téléphonie numérique ACN si le client n'achète pas de Visiophone ACN ;

« Service de Téléphonie numérique ACN » ou « Service » : service permettant au client de passer ou de recevoir des appels via une ligne fixe ou une connexion Internet haut débit existante (d'une capacité d'au moins 128 Kbits/s en débit ascendant et descendant). Le service de Téléphonie numérique ACN constitue une ligne supplémentaire (appelée la 2^{ème} ligne). Afin d'éviter tout malentendu, ACN ne garantit pas le fonctionnement du service de Téléphonie numérique ACN avec toute autre technologie comme, par exemple, les technologies mobiles (par ex. GPRS, EDGE, systèmes universels de télécommunication avec les mobiles) etc.;

« Matériel ACN » : Tout matériel (visiophone(s) ACN, adaptateur(s) VoIP ACN ou autre matériel fourni par ACN) fourni par ACN au client. La configuration du Matériel et du Service ACN est décrite dans la notice d'emploi fournie avec le matériel ;

« Liste des prix ACN » : liste des prix en vigueur pratiqués par ACN, susceptibles d'être modifiés occasionnellement. La liste des prix ACN est disponible en ligne au moment où le client passe sa commande, elle est également disponible et mise à jour à tout moment sur le site Web ACN à l'adresse www.myacn.eu ;

« Visiophone ACN » : dispositif de communications permettant d'utiliser simultanément la communication vidéo et vocale. Il est également possible de passer des appels vocaux à l'aide du Visiophone ACN sans activer la fonction vidéo. Le Visiophone ACN possède également un adaptateur VoIP (comme susmentionné) intégré pour connecter les téléphones analogiques au réseau de Téléphonie numérique ACN ;

« Contrat » : Les Conditions générales du service de Téléphonie numérique ACN utilisé avec du Matériel acquis auprès d'ACN auxquelles viennent s'ajouter la Liste des prix ACN et les Conditions particulières d'utilisation que le Client doit accepter avant de passer une commande en ligne ;

« Nouveau CLI fourni » ou « Nouveaux CLI fournis » : nouveaux numéros géographiques ou non-géographiques (par exemple préfixe 078) attribués quand un service de Téléphonie numérique ACN est activé et qui sont utilisés pour recevoir des appels entrants et émettre des appels sortants à l'aide du service de Téléphonie numérique ACN. ACN fournira ce numéro au client une fois sa commande acceptée et selon son adresse de service et la compatibilité technique de sa région lui fournira soit un numéro géographique, soit si des numéros géographiques ne sont pas disponibles un numéro non-géographique ;

« Portage du numéro » : transfert du CLI d'origine vers le service de Téléphonie numérique ACN qui entraîne un réacheminement de tous les appels entrants vers le CLI d'origine vers le Service ACN.

« CLI d'origine » : numéro de téléphone géographique fourni par l'opérateur de ligne fixe du client et indiqué dans la commande, et dans le cas d'une ligne RNIS, tout autre CLI lié ou associé au CLI indiqué sur le Contrat de service téléphonique ;

« Prix » : prix et/ou tarifs appliqués au Service y compris au Matériel ACN et figurant sur la Liste des prix ACN en vigueur ;

« Équipement terminal » : tout ordinateur, téléphone et tout autre outil de communication utilisé par le client en association avec le Service de Téléphonie numérique ACN.

2. Services d'urgence

2.1 Le service de Téléphonie numérique ACN peut ne pas toujours être en mesure d'assurer les appels passés aux services d'urgence ni de physiquement localiser l'appelant en cas d'un appel passé aux services d'urgence.

2.2 ACN ne peut en aucun cas être tenue responsable de tout dommage (direct et/ou immatériel, notamment mais non exclusivement de tout dommage indirect), tout événement, et/ou toute conséquence résultant d'une absence de connexion, d'un dysfonctionnement ou d'une interruption d'appels passés aux services d'urgence effectués à l'aide du service de Téléphonie numérique ACN.

2.3 ACN recommande au client qu'il informe tous les membres du foyer, invités et parties tierces présents à l'adresse concernée qu'ils devront peut-être utiliser un autre service de téléphonie pour passer des appels aux services d'urgence car le service de Téléphonie numérique ACN peut ne pas toujours être en mesure d'assurer ces appels.

2.4 Si le service de Téléphonie numérique ACN est en mesure de passer un appel à un service d'urgence, ledit service d'urgence n'est pas automatiquement en mesure de localiser l'appelant. Par conséquent, ACN recommande que l'appelant informe clairement le service d'urgence de sa localisation actuelle.

3. Service de Téléphonie numérique ACN

3.1 Service de Téléphonie numérique ACN

3.1.1 Afin de pouvoir utiliser le service de Téléphonie numérique ACN, le client doit également acheter le Matériel ACN. En cas d'incapacité à assurer le service résultant de l'utilisation d'équipements défectueux non fournis par ACN, ACN ne pourra en être tenue responsable.

3.1.2 Le service de Téléphonie numérique ACN ne prend pas en charge l'émission de télécopies, les centrales d'alarmes, les systèmes de paiement par carte de crédit et en espèces requérant une ligne de téléphone fixe ou des distributeurs automatiques de billets.

3.1.3 Les appels passés vers certains numéros de service, numéros spéciaux, numéros surtaxés, services d'annuaire et certains numéros internationaux surtaxés ne sont pas automatiquement un service standard proposé par le service de Téléphonie numérique ACN. Une liste des numéros non accessibles via le service de Téléphonie numérique ACN est disponible sur MyACN pour les clients à l'adresse www.myacn.eu. Si certains de ces types de numéros deviennent disponibles, ACN proposera en ligne au client de choisir d'autoriser ou non les appels vers ces numéros.

3.1.4 ACN peut divulguer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client à une partie tierce qui les fera figurer dans des services d'annuaire, sauf si le client a requis que ces informations restent confidentielles. ACN est autorisée à divulguer le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du client si la loi ou toute autre réglementation l'exige, par exemple à la demande de services d'urgence.

3.1.5 Si le client utilise le service de Téléphonie numérique ACN pour les appels entrants ou les appels sortants, il génère un trafic de données dont il devra payer les frais convenus avec son fournisseur de services Internet à haut débit. Si un appel ne peut pas être acheminé par le service de Téléphonie numérique ACN, il peut être automatiquement acheminé vers l'autre fournisseur de téléphonie du client et facturé par celui-ci conformément à sa liste des prix en vigueur. Cela peut être le cas si le client connecte également son Matériel ACN à cet autre service de téléphonie.

3.1.6 En cas d'interruptions planifiées du Service pour des raisons de mises à jour de logiciel, d'équipement ou de réseau, ACN informera le client de ces indisponibilités au moins 24 heures à l'avance en publiant l'information sur MyACN pour les clients. De plus, ACN limitera le nombre de ces interruptions à 8 par an, avec une durée maximum de 40 heures. ACN fera en sorte dans toute la mesure du possible que ces interruptions surviennent aux moments les moins inopportuns pour le client.

3.2 Service de Téléphonie numérique ACN avec le Matériel ACN

ACN propose son service de Téléphonie numérique ACN avec le Matériel ACN. Le Matériel ACN fonctionne uniquement avec le service de Téléphonie numérique ACN.

4. Conditions d'accès au service

4.1 La fourniture du service est régie uniquement par ces Conditions générales, que le client doit expressément accepter avant de passer sa commande en ligne. Ces Conditions générales forment avec la Liste des prix ACN ainsi que les Conditions particulières d'utilisation ACN le Contrat, et sont à la disposition du client avant qu'il ne passe sa commande en ligne. Consulter et télécharger ces Conditions générales, la Liste des prix ACN et les Conditions particulières d'utilisation est possible à tout moment depuis le site Internet public d'ACN www.myacn.eu.

4.2 Le Service est uniquement destiné à une utilisation personnelle et privée. Le Service n'est pas destiné à une utilisation nomade. Cela signifie que si un numéro géographique a été attribué ou porté, le Service est uniquement destiné à une utilisation dans la zone correspondant à ce préfixe de numéro géographique. Le service de Téléphonie numérique ACN n'est en aucun cas destiné à une utilisation professionnelle ou à des services de télécommunications tels que le télécommerce, les activités d'opérateur, les organismes de télémarketing, les fournisseurs de cartes prépayées, les opérations de centres d'appels, les services vocaux et la revente à des parties tierces.

4.3 Le client n'est pas autorisé à posséder des connexions simultanées au service de Téléphonie numérique ACN (en utilisant plusieurs accès et/ou dispositifs).

4.4 Le client autorise ACN à prendre toutes les mesures nécessaires, y compris à interagir avec d'autres opérateurs, pour fournir le service de Téléphonie numérique ACN.

5. Obligations du client	
<p>5.1. Toutes les factures de services et d'équipements et de matériels sont payables au plus tard à la date limite indiquée sur la facture. Le client est seul responsable de tout usage du service de Téléphonie numérique ACN à partir de son numéro de téléphone attribué. Le client est également responsable de tout usage non autorisé dû à une négligence de sa part. Si le client reçoit des informations selon lesquelles le Service est utilisé sans autorisation, il doit en informer immédiatement ACN conformément à l'article 5.7. Le client est tenu responsable de tout usage jusqu'à une telle notification.</p> <p>5.2 Le client doit suivre toutes les instructions qu'ACN communique concernant le service de Téléphonie numérique ACN. A cet égard, si ACN ou une partie tierce pour le compte d'ACN propose des services d'installation, ACN ou ladite partie tierce peut demander à avoir accès au domicile du client afin d'installer le service de Téléphonie numérique ACN.</p> <p>5.3 Le client doit vérifier régulièrement son compte ACN sur MyACN pour consulter toute notification envoyée par ACN.</p> <p>5.4 Le client doit informer immédiatement ACN si le CLI d'origine ou l'adresse associée à ce CLI est modifié(e) afin d'assurer le fonctionnement du service de Téléphonie numérique ACN.</p> <p>5.5 Le client doit immédiatement notifier à ACN tout changement de données personnelles nécessaires à la fourniture du Service. Le client doit mettre à jour ces données en ligne sur son compte client ACN.</p> <p>5.6 Le client n'utilisera pas ou n'autorisera pas une partie tierce à utiliser le service de Téléphonie numérique ACN ou le Matériel ACN aux fins suivantes :</p> <p>5.6.1 diffusion de propos diffamatoires, grossiers, injurieux, obscènes ou menaçants ;</p> <p>5.6.2 utilisation du Service qui constituerait une violation du droit de la personne ou de l'entreprise (notamment, mais non exclusivement, les droits de propriété intellectuelle et les règles de confidentialité) ;</p> <p>5.6.3 utilisation du Service qui permettrait à une tierce personne de perturber ou d'altérer le Service de Téléphonie numérique ACN, de quelque manière que ce soit ;</p> <p>5.6.4 utilisation du Service qui constituerait une violation de la législation belge relative aux télécommunications ;</p> <p>5.7 Le client doit immédiatement informer le Service Clients ACN au 080084141 (langue néerlandaise) ou au 080084146 (langue française) s'il constate un vol de son Matériel ACN, ou en cas d'utilisation frauduleuse du Service ou de toute autre utilisation non autorisée. Quand le client contacte le Service Clients, il doit fournir son numéro de compte client ACN et décrire en détail les circonstances du vol ou de l'utilisation non autorisée du Service. Jusqu'à cette notification, le client est tenu responsable de toute utilisation du service de Téléphonie numérique ACN.</p> <p>5.8 Le client dédommagera ACN de tous dommages directs dont ACN pourrait être victime et qui résulteraient de, ou seraient liés à, toute violation de ses obligations telles qu'énoncées dans le présent Contrat ou toute utilisation abusive du service de Téléphonie numérique ACN.</p>	
6. Facturation	
<p>6.1 Le client pourra choisir de recevoir des factures électroniques, auquel cas ACN enverra un courrier électronique de notification mensuel au client sans frais</p>	

supplémentaire pour le client. Les courriers de notification seront envoyés à l'adresse électronique fournie par le client lors de sa commande du Service, les notifications indiqueront que la facture correspondant au Service est disponible sur son compte client ACN. Un lien permettant l'accès direct à la facture sera inclus dans le courrier électronique. Le client peut à tout moment sur MyACN pour les clients modifier l'adresse électronique à laquelle les courriers électroniques de notification doivent être envoyés. MyACN pour les clients est disponible via www.myacn.eu. Si le client modifie son adresse électronique et ne la met pas à jour sur MyACN pour les clients, ACN continuera d'envoyer les courriers électroniques à l'adresse d'origine et les paiements continueront d'avoir à être effectués selon le mode de paiement choisi par le client. ACN ne peut être tenue responsable en cas de non réception par le client d'un courrier électronique de notification si la boîte de réception du client est pleine, si le courrier électronique est capturé par un anti-spam ou un anti-virus ou si l'adresse électronique n'est plus active.

6.2 Toutes les factures sont disponibles sur le compte MyACN pour les clients pendant une durée de 12 mois à partir de la date d'émission de la facture, et peuvent être consultées 24h/24 et 7j/7 sous format électronique.

6.3 L'origine et le contenu des factures relatives au service de Téléphonie numérique ACN sont authentifiés par un certificat électronique.

6.4 Sur demande écrite du client, ACN peut lui envoyer une facture papier à l'adresse fournie lors de la commande passée en ligne.

6.5 Sur demande écrite du client, ACN peut lui envoyer une facture détaillée, sur papier ou en format électronique. Une facture détaillée affiche pour l'ensemble des communications la séquence entière des chiffres composés ou masque les 4 derniers chiffres.

6.6 La facture mensuelle indiquera les montants dus anticipativement et à terme échu. ACN facturera tous les frais récurrents pour le service de Téléphonie numérique ACN tous les mois anticipativement. ACN facturera tous les autres frais, tels que ceux relatifs à l'usage, tous les mois à terme échu.

7. Modes de paiement

7.1 Quand le client passe sa commande en ligne, il peut choisir le mode de paiement mensuel en sélectionnant de régler par carte de crédit ou par prélèvement automatique.

Si le client choisit le prélèvement automatique, les montants dus à ACN seront débités du compte du client dans un délai de 8 jours depuis la date de la facture.

Le client peut à tout moment sur MyACN pour les clients modifier le mode de paiement choisi. Le nouveau mode de paiement remplacera toute disposition précédente et sera applicable à toutes les factures suivantes.

7.2 Tout paiement automatique rejeté ou annulé sera soumis à des frais administratifs dont le détail figure dans la Liste des prix ACN.

8. Conditions financières d'ACN

8.1 Tous les frais associés au Service sont facturés conformément à la Liste des prix ACN en vigueur.

8.2 ACN effectuera une demande d'autorisation de prélèvement sur la carte de crédit du client pour que soit accepté un bon d'achat pour du Matériel ACN. ACN émettra une facture et débitera la carte de crédit du client quand le Matériel ACN sera prêt pour l'expédition au client. Un courrier électronique de notification sera envoyé au client conformément à l'article 6.

8.3 Tous les Prix s'entendent TVAC comme indiqués sur la Liste des prix ACN en vigueur.

8.4 Les factures émises au client conformément au Contrat, qui ne sont pas contestées par le client, qui ne sont pas réglées dans leur totalité ou qui sont réglées partiellement à la date d'échéance, se verront appliquer des intérêts de retard calculés sur la base d'une fois et demie le taux d'intérêt légal exigible à compter de l'échéance de la facture. ACN enverra au client un rappel si le paiement n'a pas été réglé à la date d'échéance.

8.5. Si le client ne règle pas le montant dû à la date d'échéance, ACN sera en droit de demander à être dédommagée pour les rappels de paiement et les frais de recouvrement des sommes et à recevoir des intérêts moratoires conformément à l'article 8.4. ACN se réserve le droit d'exiger du client qu'il règle tous les autres frais juridiques et/ou non juridiques associés à l'application des obligations du client envers ACN conformément aux termes du présent Contrat.

9. Qualité du Service

9.1 Le délai de mise en œuvre du service de Téléphonie numérique ACN est de 4 semaines à compter de la date de réception par le client du Matériel ACN.

9.2 ACN fera en sorte dans toute la mesure du possible de corriger tout défaut relatif au Service dans un délai raisonnable.

9.3 ACN ne peut être tenue responsable de tout défaut dans le Service non imputable à ACN, notamment en cas de défaillance de la connexion Internet en raison d'une interruption, résiliation ou d'un blocage de service de haut débit ou de services Internet par un fournisseur de haut débit ou un fournisseur de services Internet ou une autre partie tierce, d'une interruption d'alimentation électrique, de défaillance du réseau, d'une surcharge sur le réseau ou de tout autre défaut du fait d'une partie tierce (y compris de l'opérateur du réseau public), d'une décision des autorités, d'une interruption de fourniture de ligne due à une partie tierce ou de tout autre cas de force majeure (par ex. catastrophes naturelles, guerre, situations d'urgence, modification d'une loi ou réglementation, grève, foudre, inondation ou intempéries) sauf si ces situations résultent d'une négligence d'ACN, étaient prévisibles et auraient pu être évités. Si le client ne peut plus utiliser le Service suite à l'une des situations susmentionnées, il reste néanmoins responsable du paiement des frais de service, sauf s'il résilie et jusqu'à ce qu'il résilie le Service conformément aux termes du présent Contrat. Le client reconnaît qu'ACN n'est pas tenue de lui accorder de crédit ni de lui procurer toute autre forme de rémunération en cas d'une telle interruption du Service.

9.4 Si le client n'a pas pu utiliser le Service suite à un défaut tel que mentionné aux articles 9.2 - 9.3 ou à l'article 10, il pourra bénéficier d'une réduction sur le prix du Service pour le mois concerné. Cette réduction sera appliquée sur une partie du Prix qui, conformément aux termes du présent Contrat, aurait dû être facturé pour cette période. Aucune réduction ne sera appliquée sur les factures dont le montant est inférieur à 5 EUROS.

9.5 Le client pourra être dédommagé pour tout dommage direct résultant d'une négligence de la part d'ACN. Le client n'aura droit à aucun dédommagement pour tout dommage indirect tel qu'une perte de profits ou toute autre perte consécutive.

9.6 ACN ne peut être tenue responsable en cas de dommages résultant du contenu de données, de virus informatiques ou de tout autre dommage équivalent causé par un retard, une déformation ou une perte des données du client, ou en cas de responsabilité du client engagée envers toute partie tierce.

9.7 ACN se réserve le droit de modifier les conditions techniques, contractuelles ou

financières du Service. Dans ce cas, ACN en informera le client par écrit au moins 1 mois à l'avance.

9.8 Si ACN modifie les conditions financières au détriment du client, le client pourra résilier le Contrat par lettre recommandée au plus tard le dernier jour du mois calendrier suivant la réception de la première facture après l'entrée en vigueur de la modification moyennant un préavis de trente jours.

9.9 Si ACN effectue toute autre modification, le client pourra résilier le Contrat par lettre recommandée au plus tard le dernier jour du mois calendrier suivant l'entrée en vigueur de la modification moyennant un préavis de trente jours.

9.10 En l'absence de toute résiliation du Contrat par le client conformément aux clauses des articles 9.8 ou 9.9 ci-dessus, lesdites modifications seront considérées comme étant acceptées par le client.

10. Suspension et résiliation du service

10.1 ACN peut, après en avoir informé le client, suspendre le Service dans les cas suivants :

- en cas de non paiement par le client d'un montant dû à la date d'échéance conformément aux clauses de l'article 5.1, moyennant un préavis écrit de 10 jours à compter de la date de réception d'un premier rappel par courrier électronique ou par courrier postal ;

- si ACN a des motifs d'estimer que le client est responsable d'une fraude ou d'une tentative de fraude relative à l'utilisation du Service ;

- si ACN a connaissance d'une violation supposée de ses Conditions particulières d'utilisation ou du présent Contrat par le client. En pareil cas, ACN ouvrira une enquête interne. ACN peut, pendant toute la durée de l'enquête, limiter l'accès du client au Service. Si ACN estime, suite à cette enquête, que le client utilise le Service de façon excessive, ACN se réserve le droit de transférer ledit client vers une autre option tarifaire choisie par ACN. Si la quantité d'appels dépasse de manière importante l'utilisation moyenne telle que le stipulent les Conditions particulières d'utilisation, ceci sera considéré comme une utilisation excessive. Toute modification de l'option tarifaire sera notifiée au client par préavis écrit. Le client recevra le détail de cette nouvelle option tarifaire et la Liste des prix ACN correspondante. La modification prendra effet à la réception de ce préavis écrit d'ACN. À la réception dudit préavis écrit, le client peut résilier le Contrat moyennant préavis envoyé à ACN.

10.2 Si le service de Téléphonie numérique ACN est suspendu, ACN informera le client, à sa demande, des mesures nécessaires pour le réactiver. Le client devra continuer à payer tous les frais récurrents mensuels pendant la période de suspension. Le Client remboursera à ACN tous les coûts et dépenses raisonnables subis par ACN pour la mise en œuvre de la suspension et/ou la réactivation du Service. ACN ne sera tenue responsable d'aucune perte ou d'aucun préjudice en cas de suspension de la ligne du client ou de tous coûts de reconnexion auprès d'un autre opérateur après résiliation.

11. Durée du contrat et résiliation

11.1 Le Contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois (« Période Initiale ») et prend effet à la survenance de l'un des événements suivants : L'acceptation de la commande du client par ACN, la confirmation de cette commande par ACN ou l'activation du Service.

Après l'expiration de la Période Initiale, le Contrat se poursuit pour une période illimitée. Après la Période Initiale, le client peut résilier le Contrat à tout moment moyennant l'envoi d'un préavis de quatre semaines à ACN.

Si le client résilie ce Contrat au cours de la Période Initiale, sans préjudice des articles 15.1 et 16.2.1, tous les frais (notamment mais non exclusivement, les frais relatifs aux appels passés jusqu'à la date de la résiliation), les frais résiduels relatifs au Matériel ACN et les frais récurrents mensuels jusque la fin de la Période Initiale, seront dus et payables par le client.

11.2 ACN pourra résilier le Contrat lorsque le paiement d'une facture n'aura pas eu lieu ou en cas de manquement par le client à l'un des termes du présent Contrat, dans un délai de 10 jours suivant la suspension du Service, selon l'article 11, si le client n'a pas remédié au manquement.

11.3 Sans préjudice des articles 11.2 et 11.3 et des autres dispositions du présent Contrat, ACN peut résilier le Contrat à tout moment:

11.3.1 si il y a violation matérielle ou répétée de toute clause du présent Contrat par le client; aux fins de cet article 11.3.1, par violation répétée on entend au moins trois manquements du client sur une période d'au moins 6 mois consécutifs;

11.3.2 Si une procédure en insolvabilité a été entamée à l'encontre du client ou si l'insolvabilité du client a été prononcée;

11.3.3 si le comportement du client perturbe la stabilité, la sécurité ou l'exploitation du Service;

11.3.4 lorsque, à titre de mesure de précaution dans des circonstances dans lesquelles la consommation du client est jugée excessive ou anormale par ACN conformément aux dispositions des Conditions particulières d'utilisation, le service, conformément à l'article 10.1, a été suspendu avant résiliation.

11.4 ACN peut suspendre le service de Téléphonie numérique ACN ou résilier ce Contrat moyennant un préavis raisonnable si ACN y est contrainte afin de se conformer à une ordonnance, une instruction ou une demande des autorités gouvernementales, des services d'urgence ou de toute autre autorité compétente ou si ACN se trouve dans l'incapacité d'assurer le service de Téléphonie numérique ACN en raison d'une cause échappant à son contrôle.

11.5. Lors de la résiliation du Contrat, pour quelque motif que ce soit, ACN enverra au client une dernière facture et remboursera le client de tout solde créditeur.

12. Protection des données personnelles

12.1 ACN traite les données personnelles du client et les données de trafic afin de fournir le Service, pour assurer ses obligations légales et statutaires, à des fins de mise à jour des fichiers et de commercialisation des produits et des services ACN.

12.2 Le client accepte que les informations qu'il transmet à ACN (y compris les informations le concernant, relatives à son adresse et autres informations personnelles) seront conservées par ACN, dans une base de données informatisée, et seront utilisées par ACN ou ses partenaires à des fins de marketing et autres fins.

Les renseignements personnels concernant le client sont recueillis et traités à des fins liées et se rapportant à la création, l'entretien et la gestion de la relation contractuelle

existant entre le client et ACN, à la fourniture du service de Téléphonie numérique ACN, à la gestion des opérations ACN, de sa structure marketing/de vente et des relations avec ses agents commerciaux indépendants et à l'exécution de ses obligations réglementaires, légales, résultant de la législation de l'UE en vigueur ou de toute ordonnance ou décision rendue par les autorités compétentes.

12.3 Le client accepte également qu'ACN divulgue lesdites informations, en lien direct avec les finalités susvisées, à d'autres sociétés membres du groupe ACN pouvant être sises à l'extérieur de l'UE, ainsi qu'à un carrier sélectionné par ACN et aux représentants indépendants ACN dans le cadre du modèle de distribution d'ACN. De plus, le client accepte qu'ACN communique légitimement les informations personnelles du client à la Police, l'armée et toutes autres autorités publiques en vue de s'acquitter de ses obligations légales.

12.4 Le client dispose d'un droit d'accès aux informations le concernant détenues par ACN. Le client peut contacter ACN afin de faire rectifier toute information incorrecte, il lui suffit d'envoyer une demande en ce sens datée et signée accompagnée d'une copie de sa carte d'identité à ACN Communications Belgium SPRL Av. de Tervueren 13 a / bus 2 1040 Bruxelles (Etterbeek).

12.5 Le client peut à tout moment contacter ACN afin d'annuler son consentement à l'utilisation de ses données personnelles à des fins de marketing en écrivant au Service Clients ACN à l'adresse suivante : ACN Communications Belgium SPRL Av. de Tervueren 13a/bus 2, 1040 Bruxelles (Etterbeek), Belgique ou en téléphonant au 080084141 (langue néerlandaise) ou au 080084146 (langue française).

13. Règlement des litiges	
----------------------------------	--

Tout litige quant à l'exécution ou l'interprétation du présent Contrat sera soumis aux tribunaux belges.

Toute partie peut également introduire une réclamation auprès du Médiateur des Télécommunications. Ces réclamations sont recevables uniquement si le plaignant est en mesure de démontrer qu'il a au préalable épuisé toutes les démarches possibles auprès d'ACN.

14. Généralités

14.1 Tout retard, omission ou tolérance de l'une ou l'autre des parties quant à l'application de l'une quelconque des clauses des présentes Conditions générales de souscription, ne peut en aucun cas s'interpréter comme une renonciation d'en faire application à tout moment.

14.2 Préavis de résiliation.

En cas de préavis de résiliation du présent Contrat fourni par le client, ledit préavis doit être envoyé à ACN Communications Belgium SPRL, 1040 Bruxelles, Av. de Tervueren 13a / bus 2. Le préavis de résiliation peut également être signifié en contactant le Service Client ACN au 080084141 (langue néerlandaise) ou au 080084146 (langue française).

14.3 Le Contrat est souscrit par le client à titre strictement personnel et ne peut être cédé par le client à toute autre partie ou entité.

14.4 Si, à quelque moment que ce soit, une ou plusieurs dispositions du présent Contrat était tenue pour illégale, non valide ou inapplicable, ceci n'affecterait ni ne compromettrait en aucun cas la légalité, la validité ou l'applicabilité de toute autre disposition du présent Contrat.

14.5 Le présent Contrat est régi par le droit belge et sera interprété selon celui-ci.

15. Droit de rétractation dans le cadre du Service

15.1 Lorsque le client souscrit en ligne au service de Téléphonie numérique ACN, il dispose de 7 jours ouvrables à partir de la date à laquelle il reçoit le Matériel ACN pour exercer son droit de rétractation sans avoir à fournir de motif ni payer de pénalité. Le client peut exercer ce droit de rétractation en écrivant au Service Clients ACN à l'adresse suivante : ACN Communications Belgium SPRL Av. de Tervueren 13a/bus 2, 1040 Bruxelles (Etterbeek), Belgique.

16. Clauses relatives au Matériel ACN acheté dans son intégralité.

16.1 Livraison du Matériel ACN acheté.

16.1.1 ACN livrera le Matériel ACN acheté dans un délai de 30 jours après réception d'une commande valide passée via le système de prise de commande en ligne d'ACN. Si le Matériel ACN acheté est indisponible pour quelque raison que ce soit, ACN en informera le client par courrier électronique à l'adresse fournie dans le formulaire de commande

initiale. Le client peut soit accepter un Matériel ACN de qualité et de prix équivalents proposés par ACN, soit résilier le Contrat et obtenir le remboursement des montants déjà payés. Une telle résiliation entraîne la résiliation automatique du Contrat.

16.1.2 Les risques associés au Matériel ACN acheté sont transférés au client à la livraison du Matériel ACN à l'adresse du client telle qu'elle a été fournie dans le formulaire de commande initiale.

16.1.3 La propriété du Matériel ACN sera transférée au client lors du paiement intégral du prix du Matériel ACN par le client. La remise d'une autorisation de paiement n'est pas considérée comme un paiement.

16.2 Droit de rétractation dans le cadre d'un Matériel ACN acheté.

16.2.1 Lorsque le client achète du Matériel ACN, il dispose de 7 jours ouvrables à partir de la date à laquelle il reçoit le Matériel ACN pour exercer son droit de rétractation sans avoir à fournir de motif ni payer de pénalité. Le client peut exercer ce droit de rétractation en contactant le Service Clients ACN : par écrit à ACN Communications Belgium SPRL Av. de Tervueren 13a/bus 2, 1040 Bruxelles (Etterbeek), Belgique, ou en téléphonant au 080084141 (langue néerlandaise) ou au 080084146 (langue française), et doit renvoyer le Matériel ACN acheté dans son emballage d'origine dans un délai de 21 jours calendrier à compter de la date de la notification de rétractation. Pour retourner le Matériel ACN acheté, le client doit téléphoner au Service Clients ACN au 080084141 (langue néerlandaise) ou au 080084146 (langue française) pour obtenir un numéro d'autorisation de retour de matériel RMA (Returned Merchandise Authorisation) par retour sans frais, comme stipulé à l'article 16.3.4.

16.2.2 Si ACN ne reçoit pas le Matériel ACN acheté dans un délai de 21 jours calendrier à compter de la date de la notification de rétractation, ACN débitera la carte de crédit du client du montant total du matériel selon la Liste des prix ACN en vigueur, disponible sur www.myacn.eu, avant tout remboursement définitif. Tous les remboursements de Matériel ACN acheté seront versés au client dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception dudit Matériel ACN acheté.

Si le client a retourné le Matériel ACN acheté conformément aux dispositions du présent article 16.2.2, et que ledit matériel est reconnu comme étant endommagé, le client recevra un remboursement partiel.

16.3 Garantie du Matériel ACN acheté.

16.3.1 La présente garantie contractuelle n'affecte aucun droit légal du client dans le cadre de la législation nationale en vigueur en matière de vente de biens de consommation.

ACN offre une garantie de 2 ans à compter de la date d'achat (« Période de Garantie ») du Matériel ACN acheté stipulant que le Matériel ACN acheté sera exempt de tout défaut de fabrication et matériel dans le cadre d'une utilisation normale (« Défaut ») de l'appareil. Pendant la Période de Garantie, le Matériel ACN sera réparé ou remplacé par ACN (« Garantie Limitée ») sans facturer ni les pièces ni la main-d'œuvre nécessaires. La garantie ne couvre pas le Service.

La présente garantie contractuelle ne couvre pas les dommages liés à l'usure normale ou résultant de l'ouverture ou de la réparation du Matériel ACN par toute personne non autorisée par ACN et ne couvre pas les dommages liés à une utilisation inadéquate, la moisissure, les liquides, la proximité ou l'exposition à une source de chaleur, ainsi qu'aux accidents, à des traitements inadéquats, au non respect des instructions fournies avec le Matériel ACN, la négligence. La garantie contractuelle ne couvre pas les dommages physiques subis sur la surface du Matériel ACN et/ou tout autre événement ou situation indépendants du contrôle qualité raisonnable d'ACN.

Afin d'introduire une réclamation pour Défaut dans le cadre de la garantie contractuelle, le client doit contacter ACN par écrit à ACN Communications Belgium SPRL, 1040 Bruxelles, Av. de Tervueren 13a / bus 2 ou le Service Clients ACN au 080084141 (langue néerlandaise) ou au 080084146 (langue française) afin de préciser le Défaut et d'obtenir, le cas échéant, un numéro d'autorisation de retour de matériel si nécessaire. Le Matériel ACN doit être retourné à ACN dès que possible suite à la notification du Défaut, à l'adresse indiquée par ACN. Le client doit également se conformer à toutes autres procédures de retour stipulées par ACN publiées ou exposées lors de la réclamation.

La garantie contractuelle ne peut être transférée.

16.3.2 Nonobstant la garantie contractuelle susmentionnée, ACN doit garantir le Matériel ACN contre tout vice caché.

16.3.3 Tous les retours de matériel doivent comprendre l'emballage d'origine et son contenu d'origine.

16.3.4 Afin de retourner à ACN tout Matériel ACN, le client doit obtenir un numéro d'autorisation de retour de matériel RMA (Returned Merchandise Authorisation) en appelant le 080084141 (langue néerlandaise) ou le 080084146 (langue française) et retourner le Matériel ACN à l'adresse indiquée par ACN, dans son emballage d'origine avec son contenu d'origine. Tout Matériel ACN acheté retourné à ACN sans numéro RMA ou sans son emballage d'origine avec son contenu d'origine peut être refusé par ACN. Tout manquement à ces procédures entraînera le non remboursement du matériel au client.

16.3.5 ACN remplacera le matériel uniquement s'il est considéré défectueux et couvert par la garantie selon les dispositions du présent article. ACN ne couvre pas le remplacement de tout matériel endommagé, perdu, volé ou modifié. Tout matériel retourné par le client qui n'est pas couvert par la garantie peut être refusé par ACN, et le client devra régler les frais d'expédition de renvoi.

16.3.6 Si du Matériel ACN couvert par la garantie est retourné à ACN sans numéro d'autorisation RMA ainsi que stipulé à l'article 16.3.4, le Matériel ACN sera retourné « en l'état » au client à ses frais.