



Algemene Voorwaarden

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de ACN-diensten beschreven in clause 2. Er zijn mogelijk Aanvullende Algemene Voorwaarden van toepassing op het verlenen van specifieke ACN-diensten.

Definities

1. Voor het doel van deze Overeenkomst worden onderstaande woorden als volgt gedefinieerd:
 - (a) “AUP” of “Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik” betekent ons beleid voor aanvaardbaar gebruik, te vinden op het klantportaal.
 - (b) "Account" betekent uw klantaccount(s) voor uw aanschaf en gebruik van ACN-diensten en ACN-apparatuur.
 - (c) “ACN”, “ons” of “wij” betekent ACN Communications Belgium BVBA, met als statutaire zetel Avenue Louise 331-333, 1050 Brussel, België, en ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder nummer 0863.822.612.
 - (d) “Zakelijke Partner van ACN” betekent een persoon met wie ACN een zakelijke relatie is aangegaan met betrekking tot de levering van ACN-diensten.
 - (e) "ACN Companion-app" betekent de door ACN geleverde applicatie waarmee u digitale telefonie van ACN op uw mobiele apparaat kunt gebruiken. De ACN Companion-app is momenteel beschikbaar voor mobiele apparaten met Android (versie 4.1 en hoger) en iOS (versie 9 of hoger). Bekijk het document [Compatibele apparaten voor de ACN Companion-app](#) voor meer details over systeemvereisten en apparaten die worden ondersteund door de ACN Companion-app.
 - (f) “ACN-apparatuur” betekent alle telecommunicatieapparatuur die aan u is verkocht door ACN in overeenstemming met deze Overeenkomst. Tot ACN-apparatuur behoort (i) de ACN beeldtelefoon; (ii) de ACN telefoonadapter voor digitale telefonie van ACN; en (iii) alle overige voor ACN ontworpen telecommunicatieapparatuur die aan u is verkocht door ACN. Apparaten die door ons aan u worden verhuurd of door u of een andere telecomleverancier of nutsbedrijf worden geleverd, zoals computers, telefoons, mobiele apparaten of de bekabeling in uw huis, vallen niet onder ACN-apparatuur voor het doel van deze Overeenkomst.
 - (g) “ACN-dienst” betekent een telecommunicatiedienst of –product aangeboden aan klanten door ACN.

- (h) “Overeenkomst” betekent de overeenkomst tussen u en ACN en bestaat uit de Telefoon Service Aanvraag (“TSA”), deze Algemene Voorwaarden, eventuele Aanvullende Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn op de specifieke ACN-diensten die u koopt, het Privacybeleid en de Prijslijst, zoals deze alle op dit moment gelden.
- (i) “Kosten” betekent alle bedragen, kosten en toeslagen voor ACN-diensten en ACN-apparatuur zoals uiteengezet in de Prijslijst.
- (j) “Klant” of “u” betekent een persoon die ACN-diensten of ACN-apparatuur aanschaf of gebruikt.
- (k) “Klantportaal” betekent de website van ACN met diensten voor de klant, te vinden op www.myacn.eu of een andere URL die door ons wordt opgegeven.
- (l) “Ingangsdatum” heeft de betekenis genoemd in clausule 3.
- (m) “Initiële periode” heeft de betekenis genoemd in clausule 5.
- (n) “Gebouw” betekent de fysieke locatie waarop wij ACN-diensten aan u verlenen.
- (o) "Prijslijst" betekent de huidige prijslijst van ACN, die beschikbaar is op het klantportaal.
- (p) “Startdatum dienst” heeft de betekenis genoemd in clausule 4.
- (q) “Algemene Voorwaarden” betekent deze Algemene Voorwaarden van ACN.

ACN-diensten

2. ACN biedt onder deze Algemene Voorwaarden de volgende diensten aan:

Carrier Pre-Selection (CPS). Carrier Pre-Selection stelt u in staat om alle of bepaalde soorten gesprekken automatisch via ACN te voeren zonder hiervoor een speciale code te hoeven kiezen. Uw telefoonlijn zal nog steeds door uw huidige telefoonaanbieder worden geleverd en onderhouden, tenzij u het vastelijnabonnement van ACN aanschaf. Het is mogelijk dat ACN niet alle belfuncties kan aanbieden die uw huidige telefoonaanbieder aanbiedt.

Vastelijnabonnement (Abonnement). Indien u het vastelijnabonnement van ACN aanschaf, zal ACN uw telefoonlijn leveren en onderhouden en u in staat stellen telefoongesprekken te voeren. Het is mogelijk dat ACN niet alle belfuncties kan aanbieden die uw huidige telefoonaanbieder aanbiedt. U kunt nog steeds andere telecomdiensten van andere aanbieders aanschaffen. Indien u het vastelijnabonnement aanschaf van ACN, dient u tevens CPS aan te schaffen.

Digitale telefonie. Digitale telefonie is een telecommunicatiedienst die u in staat stelt de volgende gesprekken te voeren en ontvangen: (1) videogesprekken en gewone gesprekken via het internet met de ACN beeldtelefoon; (2) gewone telefoongesprekken met de ACN telefoonadapter voor digitale telefonie; of (3) gewone telefoongesprekken via het internet met de ACN Companion-app op uw mobiele apparaat. De ACN Companion-app is geen vervanging van uw normale mobiele of vaste telefoon en het kan voorkomen dat bepaalde functies niet beschikbaar zijn. Digitale telefonie vereist een permanente breedband of mobiele internetverbinding, afhankelijk van het apparaat dat u gebruikt voor digitale telefonie. Er kunnen extra kosten in rekening worden gebracht als u mobiel internet gebruik voor digitale telefonie via de ACN Companion-app. Indien ACN geen breedband of een mobiele internetverbinding aanbiedt in uw gebied, dient u deze via een andere aanbieder te verkrijgen. Zie de aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie voor meer informatie.

Startdatum en duur van deze Overeenkomst

3. Deze overeenkomst begint of (1) op de datum waarop uw bestelling van ACN-diensten door ACN wordt bevestigd of (2) op de datum waarop u de ACN-apparatuur ontvangt, indien van toepassing (“Ingangsdatum”). Uw Herroepingstermijn begint vanaf de Ingangsdatum van deze Overeenkomst zoals beschreven in clausule 38.
4. Uw "startdatum dienst" is de eerste van de volgende twee data: (1) de datum waarop ACN begint met het leveren van ACN-diensten aan u of (2) de datum waarop u een brief van ACN ontvangt waarin de levering van ACN-diensten wordt bevestigd. Uw "startdatum dienst" is na de ingangsdatum van deze Overeenkomst en kan vallen binnen de Herroepingstermijn waarvan sprake is in clausule 42. Indien ACN om gegronde redenen niet in staat is de betreffende ACN-diensten te leveren in uw gebouw, zullen wij dit aan u mededelen en uw contract annuleren voorafgaand aan uw startdatum dienst. Indien u meer dan één ACN-dienst aanschaft, dan is het mogelijk dat deze verschillende startdata hebben.
5. Deze Overeenkomst zal lopen voor een initiële periode van twaalf (12) maanden (tenzij anders overeengekomen) vanaf de startdatum dienst (de “initiële periode”) voor iedere ACN-dienst die u koopt. Aan het einde van de initiële periode zal deze Overeenkomst een overeenkomst worden voor onbepaalde tijd, totdat deze door ACN of u wordt beëindigd.

Uw verplichtingen aan ACN

Levering van ACN-diensten en ACN-apparatuur

6. U geeft toestemming aan ACN en alle Zakelijke Partners van ACN om alle noodzakelijke stappen te nemen om de ACN-diensten en ACN-apparatuur aan u te leveren.

7. U gaat ermee akkoord de redelijke instructies te volgen die ACN aan u geeft betreffende de levering en installatie van ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket. Voor CPS, het vastelijabonnement en digitale telefonie met ACN-apparatuur gaat u ermee akkoord ACN en de Zakelijke Partners van ACN toe te staan indien nodig het gebouw te betreden om ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket te installeren of repareren. Indien ACN terrein dient te betreden buiten het gebouw, gaat u ermee akkoord dat u reeds de nodige toestemming van derden hebt verkregen om een dergelijke toegang toe te staan. Voor digitale telefonie met de ACN Companion-app gaat u ermee akkoord de applicatie te downloaden en te installeren op uw mobiele apparaat. U gaat ermee akkoord dat aansluiting van uw ACN-diensten op het telefoonnetwerk zal plaatsvinden op een punt dat is aangegeven door ACN of een Zakelijke Partner van ACN. ACN kan de ACN-diensten niet leveren als er nog geen aansluitingspunt bestaat.
8. Indien u uw bestaande telefoonnummer porteert van een andere aanbieder naar ACN, dan geeft u specifiek toestemming aan ACN en uw huidige aanbieder om alle stappen te ondernemen die nodig zijn om de door u gekozen ACN-diensten en ACN-apparatuur te activeren. Indien u CPS aanschaft, geeft u uw huidige lokale telefoonaanbieder opdracht ACN als uw voorgeselecteerde carrier aan te stellen voor alle lokale, nationale en internationale oproepen, en erkent u dat deze autorisatie alle eventuele eerdere door u geselecteerde carriers vervangt.
9. U erkent dat ACN geen telecommunicatieapparatuur, bekabeling of elektriciteitspijpen bezit of controleert in het gebouw. U gaat ermee akkoord zorgvuldig met uw ACN-apparatuur om te gaan. Indien uw ACN-apparatuur is beschadigd als gevolg van uw acties, dient u de reparatie of vervanging ervan te betalen. U bevestigt dat apparatuur die door u of andere telecomaanbieders wordt geleverd, in goede conditie verkeert en voldoet aan de van toepassing zijnde technische standaarden. Voor digitale telefonie met de ACN Companion-app bevestigt u dat het door u gebruikte mobiele apparaat voldoet aan de technische eisen van de applicatie. De ACN Companion-app is momenteel beschikbaar voor mobiele apparaten met Android (versie 4.1 en hoger) en iOS (versie 9 of hoger). Bekijk het document [Compatibele apparaten voor de ACN Companion-app](#) voor meer details over systeemvereisten en apparaten die worden ondersteund door de ACN Companion-app. ACN is niet aansprakelijk indien wij niet in staat zijn enige ACN-diensten aan u te leveren, noch voor een verminderde kwaliteit van de dienst als gevolg van apparatuur die door u of derden is geleverd. U blijft verantwoordelijk voor eventuele verliezen of schade die ACN oploopt als gevolg van gebrekkige of niet goedgekeurde apparatuur die u aansluit op het netwerk.
10. Indien wij u een telefoonnummer aanbieden, gaat u ermee akkoord dat u niet de eigenaar bent van het nummer en het niet mag verkopen of overdragen aan enig ander persoon, uitgezonderd de overdracht van het nummer aan een andere telecomaanbieder zoals wettelijk is toegestaan. ACN wijst u mogelijk een nieuw telefoonnummer toe ingeval u verhuist of in verband met regulatorische, technische of operationele eisen. ACN is niet verantwoordelijk voor kosten of verliezen die u oploopt indien een nieuw nummer aan u wordt toegewezen.

Gebruik van ACN-diensten en ACN-apparatuur

11. ACN biedt helppakketten aan die zijn bedoeld voor persoonlijk/particulier gebruik en voor kleinzakelijk gebruik. Niettegenstaande het bovengenoemde doet ACN geen beweringen dat de ACN-diensten en ACN-apparatuur gebruikt kunnen worden voor specifieke zakelijke doeleinden. Indien u ACN-diensten en ACN-apparatuur gebruikt voor zakelijke doeleinden, erkent u dat deze mogelijk niet voldoen aan uw specifieke behoeften. ACN is niet verantwoordelijk voor enige verliezen indien u ACN-diensten of ACN-apparatuur voor zakelijke doeleinden gebruikt.
12. ACN-diensten en ACN-apparatuur mogen alleen worden gebruikt voor persoonlijk gebruik of gebruik door uw organisatie. U bent verantwoordelijk voor de garantie dat uitsluitend personen aan wie u toestemming verleent, uw ACN-diensten of ACN-apparatuur gebruiken. U dient ACN onmiddellijk te informeren indien u met reden gelooft dat uw ACN-diensten of ACN-apparatuur worden gebruikt op ongeautoriseerde of frauduleuze wijze of indien uw ACN-apparatuur wordt gestolen. U bent verantwoordelijk voor het gehele gebruik van ACN-diensten tenzij u een dergelijke mededeling doet.
13. Of u ACN-diensten nu koopt voor persoonlijk of zakelijk gebruik, u mag ACN-diensten of ACN-apparatuur niet doorverkopen of deze gebruiken voor teleshopping, operatoractiviteiten, telemarketingbureaus, aanbieders van prepaidkaarten, callcenteractiviteiten en vergelijkbare activiteiten. Gebruik van ACN-diensten of ACN-apparatuur voor dergelijke doeleinden geeft ACN het recht de verlening van ACN-diensten aan u onmiddellijk en zonder voorafgaande mededeling op te schorten of te beëindigen.
14. Uw gebruik van ACN-diensten of ACN-apparatuur moet voldoen aan onze Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik. U mag ACN-diensten of ACN-apparatuur niet gebruiken (a) voor het verzenden van materiaal dat lasterlijk, beledigend, kwetsend, obscene of bedreigend is; (b) voor ongepaste, immorele, frauduleuze of illegale doeleinden; (c) op een wijze die inbreuk pleegt op de rechten van enig ander persoon; (d) voor het voeren van beledigende, onfatsoenlijke, bedreigende, hinderlijke of bedrieglijke telefoongesprekken; (e) op een wijze die ACN-diensten of ACN-apparatuur zou kunnen beschadigen of ondermijnen; of (f) op een wijze die in strijd is met van toepassing zijnde wetten. ACN kan direct en zonder voorafgaande mededeling uw gebruik van ACN-diensten beperken of opschorten, of deze Overeenkomst beëindigen, indien wij reden hebben aan te nemen dat u in strijd heeft gehandeld met de Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik.

Verplichtingen van ACN

15. ACN zal ACN-diensten en ACN-apparatuur leveren binnen dertig (30) dagen na de datum waarop wij uw aanbod accepteren om een Overeenkomst te sluiten, tenzij wij een latere leveringsdatum overeenkomen. Voor digitale telefonie geldt dat ACN digitale telefonie levert binnen 30 dagen na de datum van ontvangst van ACN-apparatuur door de klant. Indien u uw telefoonaanbieder wijzigt, zult u service blijven ontvangen van uw huidige telefoonaanbieder totdat uw ACN-diensten zijn aangesloten. U heeft het recht om deze Overeenkomst te beëindigen indien ACN ACN-diensten of ACN-apparatuur niet binnen 30 dagen levert als

gevolg van een fout van ons, tenzij u een latere leveringsdatum heeft aangevraagd; op voorwaarde dat u eerst een schriftelijk verzoek indient bij ACN na de 30 dagen waarin u om levering vraagt en ACN nalaat de ACN-diensten of ACN-apparatuur binnen een redelijke tijd na dit verzoek te leveren.

16. ACN zal alle redelijke moeite doen om een voortdurende, hoogwaardige dienst aan u te leveren. Gebeurtenissen waarover wij geen controle hebben, zoals storingen of overbelasting van het netwerk bij andere telecomaandieners, stroomstoringen, slecht weer, acties ondernomen door de regering of acties vanwege een arbeidsconflict, of overmacht kunnen ons echter belemmeren in de levering van onze ACN-diensten of kunnen een negatieve invloed hebben op de kwaliteit van de dienst. In deze gevallen is ACN niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of gebreken en blijft u verantwoordelijk voor betaling voor uw ACN-diensten.
17. Van tijd tot tijd moeten wij of andere aanbieders de ACN-diensten mogelijk onderbreken voor onderhouds- of reparatiewerkzaamheden. Indien dit gebeurt, zullen wij de ACN-diensten zo spoedig mogelijk herstellen. Indien er een storing van uw ACN-dienst optreedt om redenen die zijn toe te schrijven aan ACN, zullen wij u een vergoeding aanbieden op voorwaarde dat u ACN binnen afzienbare tijd op de hoogte stelt van de schade of onderbreking, vanaf het moment dat de schade wordt ontdekt of ontdekt had moeten worden. Het bedrag zal gelijk zijn aan de maandelijkse abonnementskosten op pro-rata basis voor de periode van de onderbreking van de ACN-dienst. U verliest uw recht op vergoeding indien u nalaat ons tijdig te informeren over de onderbreking van de dienst. Eventuele vergoedingen zullen worden verrekend op een volgende factuur.
18. Actuele informatie over alle ACN-diensten en ACN-apparatuur, inclusief kosten en Algemene Voorwaarden van de dienst, vindt u op het klantportaal. U kunt ook contact opnemen met de klantenservice.

Kosten en betaling

19. U gaat ermee akkoord alle kosten voor de ACN-diensten en ACN-apparatuur te betalen, ongeacht u of iemand anders gebruikmaakt van uw ACN-diensten of ACN-apparatuur. Er zal een bedrag bij u in rekening worden gebracht voor ongeautoriseerd en frauduleus gebruik, tenzij u ACN op de hoogte stelt zoals uiteengezet in clausule 12. U zult ook moeten betalen voor oproepen naar speciale, premium- en internationale nummers, tenzij u heeft verzocht oproepen naar deze nummers te blokkeren.
20. ACN zal u factureren voor de kosten in overeenstemming met de Prijslijst. Alle kosten zijn inclusief BTW. Wij factureren normaal gesproken maandelijks vooraf voor terugkerende kosten, zoals maandelijkse abonnementskosten, en achteraf voor gebruikskosten, zoals gesprekskosten. Gebruikskosten zullen gewoonlijk op uw volgende factuur verschijnen, maar ze kunnen ook op een latere factuur verschijnen voor zover is toegestaan door de wet. Het is mogelijk dat wij gecorrigeerde facturen uitgeven betreffende voorgaande maanden.

21. ACN zal u een papieren of elektronische factuur sturen. Papieren facturen worden verzonden naar het gebouw, tenzij wij overeenkomen om deze naar een ander adres te sturen. Voor elektronische facturen zal ACN een e-mail sturen naar het e-mailadres dat u opgeeft aan ACN. Hierin informeert ACN u dat uw factuur beschikbaar is op het klantportaal. Er zullen mogelijk kosten in rekening worden gebracht (zoals uiteengezet in de Prijslijst) indien u ervoor kiest gespecificeerde papieren facturen te ontvangen of indien u vraagt om een kopie van een factuur.
22. U kunt een verzoek indienen voor standaard- of gespecificeerde facturen. Op standaardfacturen ziet u een samenvatting van uw telefoongebruik. Op gespecificeerde facturen ziet u de gegevens van de telefoonnummers die u heeft gebeld, waarbij de laatste 4 cijfers mogelijk worden afgeschermd. U kunt uw factuurvoorkeur wijzigen op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. U dient mogelijk kosten te betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) indien u ervoor kiest gespecificeerde facturen te ontvangen.
23. U kunt kiezen hoe u uw facturen wilt betalen, door dit aan te geven op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. De beschikbare betaalmethodes variëren afhankelijk van de ACN-dienst of ACN-apparatuur die u aanschaft. Voor sommige betaalmethodes dienen administratieve kosten betaald te worden (zoals uiteengezet in de Prijslijst).
24. Indien u ACN betaalt per creditcard of automatische incasso, dan moet u ACN machtigen automatisch een bedrag ten laste van uw creditcard/debitcard of van uw bankrekening te vorderen. Het volledige bedrag van de te betalen kosten zal op uw creditcard of bankrekening in rekening worden gebracht op de vervaldatum. U zult een vergoeding moeten betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) indien uw betaling wordt geweigerd of geannuleerd. ACN zal tevens alle kosten of honoraria die wij moeten betalen als gevolg van een mislukte betaling, bij u in rekening brengen.
25. U gaat ermee akkoord alle kosten te betalen op de vervaldatum die op de factuur staat aangegeven. Indien u betaalt na de vervaldatum, moet u kosten betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) om ACN te compenseren voor het niet nakomen van uw verplichting. Een andere mogelijkheid is dat ACN rente bij u in rekening brengt over enig openstaand bedrag tegen het maximale tarief dat door de wet is toegestaan. ACN zal tevens enige kosten en honoraria die wij moeten betalen om u onbetaalde rekeningen en vorderingen waarvan de vervaldatum reeds is verstreken te laten betalen, op u verhalen, inclusief honoraria van incassobureaus, juridische kosten en advocatenkosten.
26. U bent verantwoordelijk voor alle kosten betreffende technische ondersteuning voor apparatuur die niet is geleverd door ACN, waaronder arbeidskosten, materiaal en bezoek van ACN-medewerkers of personeel van derden. U dient mogelijk kosten te betalen indien u een gepland bezoek van een technicus annuleert of mist of indien de technicus uw gebouw niet kan betreden. Kosten voor technische ondersteuning door derden worden bepaald door die derde.

27. U gaat ermee akkoord dat u ACN schadeloosstelt met betrekking tot alle verliezen, schade, verplichtingen, en kosten die ACN heeft, indien u uw verplichtingen in overeenstemming met de Overeenkomst niet nakomt.
28. Indien u van mening bent dat enige kosten onjuist zijn, dan kunt u dit schriftelijk aanvechten door contact op te nemen met de klantenservice, in overeenstemming met deze clausule 28. U dient de kosten die niet in twijfel worden getrokken, te betalen. Wij zullen de verlening van onze ACN-diensten aan u niet opschorten of beëindigen terwijl wij een bonafide geschil onderzoeken. Indien u recht heeft op een vergoeding van enige kosten, dan zal de vergoeding eerst worden gebruikt om eventuele openstaande bedragen te betalen en daarna op uw rekening worden bijgeschreven. Indien u niet langer klant bent, zal ACN een eventuele vergoeding overschrijven naar de door u opgegeven bankrekening.
29. U dient ons op de hoogte te stellen wanneer uw factuur- of e-mailadres wijzigt. U kunt uw gegevens wijzigen op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. U bent verantwoordelijk voor facturen die worden verzonden naar uw voorgaande factuur- of e-mailadres, indien u ons niet informeert over de wijziging. ACN is niet verantwoordelijk indien een factuur of e-mail niet wordt afgeleverd om redenen waarover wij geen controle hebben.

Opschorting en beëindiging vanwege wanbetaling

30. Indien u uw factuur niet voor de vervaldatum betaalt, zal ACN per post, e-mail of telefonisch contact met u opnemen om u eraan te herinneren dat u verplicht bent te betalen. Indien u de factuur niet binnen de gestelde termijn die in de herinnering is aangegeven, betaalt, kan ACN de verlening van onze ACN-dienst aan u opschorten. Indien u niet vóór de datum die in de tweede herinnering staat genoemd, betaalt, is het mogelijk dat ACN de Overeenkomst direct en zonder voorafgaande mededeling opschort of beëindigt.
31. ACN is niet aansprakelijk voor enige verliezen of schade voortvloeiende uit eventuele opschorting of beëindiging in overeenstemming met clausule 30.

Opschorting van dienst

32. ACN kan de verlening van ACN-diensten aan u vanwege wanbetaling opschorten zoals uiteengezet in clausule 30.
33. ACN kan direct en zonder voorafgaande mededeling de verlening van ACN-diensten aan u opschorten of deze Overeenkomst beëindigen jegens u indien (a) u een essentiële bepaling van deze Overeenkomst schendt of in het geval van herhaalde schending van bepalingen, waarbij herhaalde schending betekent drie (3) keer of vaker binnen een periode van zes maanden; (b) u stappen onderneemt richting faillissement, reorganisatie of insolventie of wanneer dergelijke stappen jegens u worden ondernomen; (c) u zich bezighoudt met activiteiten die de stabiliteit, beveiliging of operabiliteit van de ACN-diensten in

gevaar brengen, de Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik schenden, kunnen wijzen op misbruik, fraude, of ongewoon of buitensporig gebruik; (d) ACN fraude van een derde vermoedt; (e) verplicht is als gevolg van een bevel, instructie of verzoek van een overheidsinstantie; of (f) ACN niet in staat is de ACN-diensten aan te bieden vanwege omstandigheden waarop het bedrijf geen invloed heeft.

34. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u wordt opgeschort, zult u niet in staat zijn uitgaande oproepen te plaatsen, behalve oproepen naar nooddiensten en bepaalde andere nummers. Voor CPS en het vastelijnabonnement zult u oproepen blijven ontvangen; inkomende oproepen bij digitale telefonie worden geblokkeerd. Indien u het vastelijnabonnement van ACN aanschaft, heeft dit mogelijk ook gevolgen voor diensten van andere telecomaandieners die afhankelijk zijn van een vaste telefoonlijn, zoals huisbeveiligingssystemen en internettoegang via inbellen.
35. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u wordt opgeschort, dient u contact op te nemen met de klantenservice om te bepalen welke stappen u moet ondernemen zodat de dienst kan worden hervat. Er zullen mogelijk kosten in rekening worden gebracht zoals uiteengezet in de prijslijst voor het herstellen van uw ACN-dienst (zoals door de van toepassing zijnde wet is toegestaan).
36. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u wordt opgeschort als gevolg van uw acties of nalatigheid, gaat u ermee akkoord (a) alle kosten te betalen gedurende de opschortingsperiode; (b) aan ACN alle honoraria en kosten te vergoeden die ACN heeft moeten betalen als gevolg van de opschorting en eventuele heraansluiting; en (c) dat ACN niet verantwoordelijk is voor eventuele verliezen die u mogelijk lijdt.
37. Opschorting van de verlening van ACN-diensten door ACN weerhoudt ACN er niet van deze Overeenkomst alsnog te beëindigen in overeenstemming met clausule 44.

Beëindiging van deze Overeenkomst

Herroepingsrechten

38. Als u een consument bent, mag u deze Overeenkomst binnen 14 dagen na de Ingangsdatum, zoals vermeld in clausule 3 (“Herroepingstermijn”) zonder opgave van reden herroepen. Indien u ACN-apparatuur koopt, mag u deze Overeenkomst herroepen binnen 14 dagen na ontvangst van de ACN-apparatuur. Het vastelijnabonnement van ACN wordt uitsluitend in combinatie met CPS aangeboden; het is dus niet mogelijk CPS te herroepen en het vastelijnabonnement van ACN te behouden.
39. Om uw herroepingsrecht uit te oefenen dient u óf het ingevulde Modelformulier voor herroeping, dat beschikbaar is op het klantportaal, of andere schriftelijke communicatie naar ACN te sturen, óf naar de klantenservice te bellen om uw herroeping schriftelijk te bevestigen.

40. Indien u uw herroepingsrecht uitoefent, zullen wij alle betalingen die van u zijn ontvangen, terugbetalen, inclusief de kosten van levering van door u aangeschafte ACN-apparatuur. Dit zal gebeuren binnen 14 dagen vanaf de datum waarop u ons heeft geïnformeerd over uw beslissing om deze Overeenkomst te herroepen. ACN zal u terugbetalen door middel van dezelfde betaalmethode die u heeft gebruikt om ons te betalen, tenzij u en wij anders overeenkomen.
41. Indien u ACN-apparatuur heeft gekocht, dan dient u dit op eigen kosten binnen 14 dagen na uitoefening van uw herroepingsrecht te retourneren aan ACN om een vergoeding te verkrijgen, tenzij ACN u op een andere wijze instrueert. Wij mogen de vergoeding weigeren totdat wij de ACN-apparatuur hebben ontvangen of totdat u bewijs levert dat u het naar ons heeft verzonden. Indien u ACN-apparatuur beschadigt of deze nalaat te retourneren, heeft u mogelijk geen recht op een volledige vergoeding.
42. Indien u ons heeft verzocht te beginnen met de levering van uw ACN-diensten gedurende de herroepingstermijn en wij zijn begonnen met de levering van de aangevraagde ACN-diensten, dan kunt u nog steeds uw herroepingsrecht uitoefenen. Echter, u bent dan verplicht ons een bedrag te betalen dat in verhouding staat tot de diensten die aan u zijn geleverd, totdat u ons op de hoogte stelt van uw herroeping.

Beëindiging door u na de Herroepingstermijn

43. Nadat de Herroepingstermijn is afgelopen, kunt u deze Overeenkomst beëindigen door dit schriftelijk mede te delen met inachtneming van een opzegtermijn van 30 dagen of door te bellen naar de klantenservice en uw beëindiging schriftelijk te bevestigen. Indien u ACN telefonisch informeert over uw wens deze Overeenkomst te beëindigen, bent u verplicht om uw beëindiging schriftelijk te bevestigen. Indien u binnen 6 maanden na de initiële datum beëindigt, dan bent u mogelijk verplicht ACN een vergoeding te betalen zoals uiteengezet in clausule 46.

Beëindiging door ACN

44. ACN kan deze Overeenkomst beëindigen op grond van clausule 30 indien u nalaat een factuur te betalen. ACN kan deze Overeenkomst op ieder ander moment om welke reden dan ook beëindigen door u een schriftelijke mededeling te sturen met inachtneming van een termijn van 30 (dertig) dagen.

Gevolgen van beëindiging

45. Beëindiging van deze Overeenkomst heeft tot gevolg dat uw ACN-diensten worden afgesloten. Indien u CPS van ACN ontvangt, zult u niet in staat zijn uitgaande oproepen te plaatsen, behalve oproepen naar nooddiensten en bepaalde andere nummers. U zult in staat zijn inkomende oproepen te ontvangen. Indien u digitale telefonie of het vastelijabonnement van ACN ontvangt, zult u niet in staat zijn oproepen te plaatsen of te ontvangen. Indien u het vastelijabonnement van ACN ontvangt, is het mogelijk dat ook diensten van andere telecomaandieners die afhankelijk zijn van een vaste telefoonlijn, zoals

internettoegang via inbellen en huisbeveiligingssystemen, niet functioneren. Het is bovendien mogelijk dat u uw telefoonnummer verliest en het niet terug kunt krijgen.

46. Bij beëindiging zal ACN u een laatste factuur sturen. U gaat ermee akkoord alle kosten te betalen tot en met de datum van beëindiging. Indien uw ACN-dienst onderhevig is aan een initiële periode en u beëindigt het binnen zes (6) maanden vanaf de ingangsdatum, gaat u ermee akkoord om ACN een vergoeding te betalen voor vroege beëindiging, zoals is toegestaan door de van toepassing zijnde wet. Deze vergoeding kan bestaan uit (a) alle resterende kosten voor ACN-apparatuur; en (b) alle resterende maandelijkse terugkerende kosten. Indien u een vergoeding verschuldigd bent, zal ACN dat bedrag aftrekken van het bedrag dat u moet betalen uit hoofde van deze Overeenkomst.

Verzameling en gebruik van persoonsgegevens

47. ACN verzamelt, onderhoudt en verwerkt persoonsgegevens, zoals uw naam, adres en geboortedatum, (“persoonsgegevens”) binnen het toepassingsgebied van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (de “AVG”), op elektronische en niet-elektronische wijze in verband met onze uitvoering van deze Overeenkomst, naleving van onze wettelijke verplichtingen, en andere doeleinden die door de wet zijn toegestaan, zoals (a) de levering van ACN-diensten en ACN-apparatuur aan u; (b) uitvoering in overeenstemming met onze verplichtingen en uitoefening van onze rechten uit hoofde van deze Overeenkomst; (c) het nakomen van onze contractuele verplichtingen jegens derde partijen; (d) de juridische, financiële, boekhoudkundige en administratieve functies; en (e) de bescherming van de juridische en contractuele rechten van ACN. U erkent dat het verschaffen van uw persoonsgegevens voor deze doeleinden essentieel is voor de uitvoering van deze Overeenkomst door ACN. Indien u uw persoonsgegevens niet verschaft en actueel houdt of indien u uw toestemming voor het gebruiken van uw persoonsgegevens intrekt, is het mogelijk dat ACN geen ACN-diensten aan u verleent. Behalve wat is uiteengezet in deze clause 47 of voor zover wettelijk is verplicht, zullen uw persoonsgegevens vertrouwelijk worden behandeld.
48. U geeft toestemming voor de bekendmaking van uw persoonsgegevens aan (a) ACN Europe B.V. en andere aan ACN gelieerde maatschappijen; (b) hun respectieve werknemers, externe consultants, adviseurs, distributeuren derde partijen; (c) Zakelijke Partners van ACN; en (d) andere derden zoals wettelijk is toegestaan. U erkent dat sommige ontvangers zich in landen kunnen bevinden buiten de Europese Unie, zoals de Verenigde Staten, waar de overdracht is toegestaan door de Algemene Verordening Gegevensbescherming of andere geldende wetgeving. .
49. U stemt in met het gebruik van uw persoonsgegevens voor advertentie- en marketingactiviteiten, en het aanbieden van andere producten en diensten aan u door ACN en derden, en u gaat akkoord met het ontvangen van reclame per post, e-mail of andere media. Deze toestemming kan op ieder moment worden ingetrokken door contact op te nemen met de klantenservice.

50. ACN kan uw naam, adres en telefoonnummer doorgeven aan uitgevers van telefoonboeken en diensten voor inlichtingen over telefoonnummers, tenzij u ons vraagt deze informatie niet bekend te maken. Indien wettelijk verplicht kunnen wij deze informatie bekendmaken, zelfs wanneer u ons vraagt dit niet te doen.
51. U gaat ermee akkoord dat ACN uw persoonsgegevens en uw accountgeschiedenis bekend kan maken aan kredietregistratiebureaus en bureaus voor fraudepreventie. U erkent en gaat ermee akkoord dat dergelijke bureaus mogelijk een administratie bijhouden van deze informatie en dat zij deze informatie mogelijk bekendmaken aan derden, teneinde kredietrisico's te beoordelen, fraude te voorkomen en schuldenaren op te sporen.
52. U gaat ermee akkoord dat uw telefoonnummer kan worden getoond aan mensen die u belt. Indien u het vastelijabonnement of digitale telefonie van ACN aanschaf, kunt u ACN erover informeren als u niet wilt dat uw telefoonnummer wordt weergegeven. Wij kunnen echter niet garanderen dat uw nummer niet zal worden weergegeven wanneer u oproepen plaatst naar abonnees van andere telefoonaanbieders. ACN kan te allen tijde uw naam, adres en telefoonnummer bekendmaken aan nooddiensten of voor zover wettelijk verplicht.
53. U gaat er mee akkoord dat ACN mogelijk telefoonoproepen en schriftelijke communicatie (inclusief e-mail) tussen u en ACN controleert, opneemt en archiveert voor trainings-, kwaliteits-, marketing- en juridische en regulatorische doeleinden.
54. U gaat ermee akkoord dat u uw persoonsgegevens, indien deze wijzigen, bijwerkt via het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. U kunt uw persoonsgegevens controleren, corrigeren en verwijderen door een schriftelijk verzoek te sturen naar de klantenservice.

Wijzigingen in deze Overeenkomst

Wijzigingen door ACN

55. ACN kan de voorwaarden van deze Overeenkomst wijzigen door u op de hoogte te stellen van de wijziging. Indien mogelijk zal ACN u vooraf van een eventuele wijziging op de hoogte stellen. ACN kan zonder kennisgeving wijzigingen doorvoeren om te voldoen aan juridische of de regelgeving betreffende voorwaarden. Indien ACN een wijziging aanbrengt (behalve wijzigingen die door de wet worden voorgeschreven) in de voorwaarden van deze Overeenkomst, zal ACN u ten minste één maand van tevoren in kennis stellen van een dergelijke wijziging en heeft u het recht deze Overeenkomst te beëindigen zonder betaling van boetes of annuleringskosten. Indien u ACN-diensten blijft gebruiken nadat de wijziging ingaat, wordt u geacht de wijziging te hebben geaccepteerd.
56. ACN kan in alle redelijkheid zelf besluiten uw belpakket te wijzigen op basis van uw gebruik van ACN-diensten of om andere redenen. ACN zal een dergelijke wijziging mededelen met gegevens van uw nieuwe

bepakket. U heeft het recht deze Overeenkomst te beëindigen in overeenstemming met clause 55 indien de wijziging een materiaal nadeel voor u oplevert.

Wijzigingen door u

57. U kunt uw ACN-diensten wijzigen op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. Wij zullen u informeren over eventuele wijzigingen in de kosten die uit de wijziging voortvloeien. U bent mogelijk verplicht een nieuwe overeenkomst te sluiten met een nieuwe initiële periode indien u ACN-diensten toevoegt. ACN kan uw verzoek om ACN-diensten toe te voegen weigeren indien u nog bedragen aan ACN verschuldigd bent. U dient mogelijk een vergoeding te betalen in overeenstemming met clause 46 indien u een ACN-dienst verwijdt gedurende de initiële periode. Indien u verhuist en u uw ACN-diensten mee wilt nemen, wordt u verzocht ten minste 30 dagen voordat u verhuist contact op te nemen met de klantenservice. ACN zal u indien mogelijk helpen uw ACN-diensten over te brengen naar uw nieuwe huis. U dient mogelijk kosten te betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) om uw ACN-diensten over te brengen.

Aansprakelijkheidsbeperking

58. ACN is niet aansprakelijk voor verlies van winst, verkoop, omzet, overeenkomsten of klanten, reputatieschade, verlies van of schade aan software, gegevens, informatie, computer of andere apparatuur, verloren bestuurs- of personeelstijd, indirecte of gevolgschade, of enige andere schade die in redelijkheid niet door ACN kon worden voorzien, ongeacht of een dergelijke claim is gebaseerd op nalatigheid, contractbreuk, onjuiste voorstelling, verlies of niet-beschikbaarheid van ACN-diensten.

59. ACN treft geen aansprakelijkheid indien u (a) de ACN-diensten of ACN-apparatuur gebruikt in strijd met deze Overeenkomst of de Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik; (b) de ACN-diensten of ACN-apparatuur aanpast; of (c) de ACN-diensten of ACN-apparatuur gebruikt onder abnormale of incorrecte gebruiksomstandigheden.

60. Niets in dit gedeelte beperkt onze aansprakelijkheid indien u gewond raakt of komt te overlijden als gevolg van ACN's nalatigheid.

Overige zaken die u dient te weten

61. In overeenstemming met de WEEE-richtlijn van de Europese Unie met betrekking tot afgedankte elektrische en elektronische apparatuur dient ACN-apparatuur niet verwijderd te worden samen met ongescheiden afval. Er kunnen namelijk gevaarlijke stoffen in elektronische apparatuur aanwezig zijn die gevolgen kunnen hebben voor de omgeving en gezondheid. U wordt verzocht contact op te nemen met de klantenservice voor meer informatie over beschikbare methodes voor inzameling.

62. Indien u het oneens bent met kosten of enig ander aspect van uw ACN-dienst, dient u contact op te nemen met de klantenservice. ACN zal trachten ieder geschil dat u mogelijk heeft met ons, op te lossen. Indien wij het geschil niet kunnen oplossen, kunt u contact opnemen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (www.ombudsmantelecom.be) of de Vereniging voor Directe Verkoop van België (www.comeos.be).
63. Deze Overeenkomst en alle rechten en verplichtingen die hieruit voortvloeien, zijn onderhevig aan de Belgische wet. U gaat ermee akkoord dat u zich onderwerpt aan de exclusieve jurisdictie van de rechtscollèges in België voor het oplossen van alle geschillen die uit deze Overeenkomst voortvloeien.
64. Deze Overeenkomst is persoonlijk voor u bedoeld en mag niet door u aan derden worden toegewezen. Tenzij dat uitdrukkelijk is bepaald in de van toepassing zijnde wet, worden er in deze Overeenkomst geen rechten voor derden gecreëerd. ACN kan instructies aannemen met betrekking tot uw account van ieder persoon die naar onze indruk met uw toestemming handelt. ACN kan deze Overeenkomst toewijzen zoals door de wet is toegestaan.
65. Wanneer een van de partijen nalaat om enig recht uit te oefenen, bevoegdheid te gebruiken of verhaalsmogelijkheid te benutten uit hoofde van deze Overeenkomst, kan zulks niet worden beschouwd als een verklaring van afstand.
66. Indien een bepaling uit deze Overeenkomst wordt beschouwd als onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar, dan zullen de resterende bepalingen in deze Overeenkomst van kracht blijven.



Aanvullende Algemene Voorwaarden digitale telefonie

Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie zijn van toepassing op de levering door ACN van digitale telefonie en de daarbij behorende ACN-apparatuur, indien van toepassing. Deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van ACN. Ingeval deze Aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie in strijd zijn met de Algemene Voorwaarden, prevaleren de bepalingen van dit document.

Algemene bepalingen voor gebruik van digitale telefonie

1. Digitale telefonie van ACN werkt uitsluitend met ACN beeldtelefoons of ACN telefoonadapters voor digitale telefonie die in Europa worden aangeschaft of via de ACN Companion-app op uw mobiele apparaat. U kunt ACN-apparatuur gebruiken die is aangeschaft bij ACN of een andere persoon. ACN-apparatuur werkt mogelijk niet met andere telefoondiensten.
2. Voor digitale telefonie is voor het gebruik van ACN-apparatuur een internetverbinding vereist en een continue stroomvoorziening. Informatie over de vereisten met betrekking tot de internetsnelheid voor digitale telefonie kan worden gevonden op het klantportaal. Alle abonnements- en gebruikskosten die door uw internetprovider in rekening worden gebracht komen bovenop de kosten van ACN voor uw digitale telefonie en zijn geheel uw verantwoordelijkheid. Gebruik van digitale telefonie kan resulteren in gebruikskosten die door uw internetprovider in rekening worden gebracht.
3. Digitale telefonie wordt aangeboden als extra telefoonlijn en is niet bedoeld als vervanging voor de telefoondienst van uw vaste lijn. Digitale telefonie ondersteunt geen faxtransmissie, alarm- en beveiligingssystemen, systemen voor creditcard- en contante betalingen, geldautomaten, of andere diensten die een telefoonverbinding via een vaste lijn vereisen. Oproepen naar sommige speciale nummers, premiumnummers, diensten voor inlichtingen en bepaalde internationale nummers zijn mogelijk niet toegestaan.
4. Digitale telefonie kan worden gebruikt op andere locaties dan het gebouw (nomadisch gebruik) indien dat wettelijk is toegestaan en onder voorwaarde dat u een internetverbinding heeft en het gebruik van digitale telefonie niet is geblokkeerd. Indien u digitale telefonie gebruikt op een andere locatie dan het gebouw, dan dient u ACN hiervan op de hoogte te stellen zoals uiteengezet in clausule 11. Wij kunnen niet garanderen dat digitale telefonie normaal zal functioneren, zelfs als de locatie in onze systemen is geüpdatet. Wanneer u digitale telefonie gebruikt via de ACN Companion-app op een andere locatie dan het Gebouw gaat u ermee akkoord dat niet alle functies van digitale telefonie beschikbaar zullen zijn. ACN kan geen klant- of technische ondersteuning verlenen indien u digitale telefonie of ACN-apparatuur gebruikt in andere landen of locaties dan die waarin ACN of haar gelieerde maatschappijen actief mogen zijn. Uw gebruik van digitale telefonie op zulke locaties is geheel voor eigen risico.
5. Er mag op geen enkel moment meer dan één verbinding voor digitale telefonie actief zijn, tenzij u meer dan één account voor digitale telefonie heeft.

Levering van ACN-apparatuur en digitale telefonie

6. ACN zal ACN-apparatuur leveren aan het gebouw binnen 30 dagen na acceptatie van uw bestelling. Indien de door u gekozen ACN-apparatuur niet beschikbaar is, zullen wij u informeren dat u alternatieve ACN-apparatuur kunt selecteren (prijzen voor ACN-apparatuur variëren) of deze Overeenkomst kunt beëindigen. Indien u deze Overeenkomst beëindigt in overeenstemming met clausule 38 van de Algemene Voorwaarden, zal ACN alle betaalde bedragen vergoeden.
7. Zodra uw Overeenkomst voor digitale telefonie wordt geaccepteerd, zal ACN u voorzien van een telefoonnummer om oproepen te plaatsen en ontvangen. Afhankelijk van uw serviceadres, technische specificaties en wettelijke vereisten, zal ACN een geografisch of niet-geografisch nummer verlenen. In sommige gevallen is het mogelijk uw huidige telefoonnummer over te zetten naar digitale telefonie.
8. ACN behoudt het eigendom van ACN-apparatuur totdat deze aan u is geleverd en u er volledig voor heeft betaald. Zodra ACN-apparatuur is geleverd aan uw gebouw, bent u verantwoordelijk voor enige schade of verlies ervan. Voordat u heeft betaald voor uw ACN-apparatuur, mag u deze niet verkopen aan of overdragen op een andere persoon.

Installatie van ACN-apparatuur en digitale telefonie van ACN

9. U dient de ACN-apparatuur en digitale telefonie van ACN te installeren volgens de instructies die bij uw ACN-apparatuur zijn meegeleverd. ACN is niet aansprakelijk voor het niet of onjuist functioneren van ACN-apparatuur of digitale telefonie indien u de ACN-apparatuur onjuist installeert of indien het probleem wordt veroorzaakt door een dienst of door apparatuur die door u of een andere telecomleverancier wordt geleverd.
10. Wanneer u van plan bent om digitale telefonie te gebruiken via de ACN Companion-app gaat u ermee akkoord de applicatie te downloaden en te installeren volgens de instructies van ACN. De ACN Companion-app is momenteel beschikbaar voor mobiele apparaten met Android (versie 4.1 en hoger) en iOS (versie 9 of hoger). Bekijk het document [Compatibele apparaten voor de ACN Companion-app](#) voor meer details over systeemvereisten en apparaten die worden ondersteund door de ACN Companion-app. ACN is niet aansprakelijk voor de beschikbaarheid van digitale telefonie wanneer u een mobiel apparaat gebruikt dat niet voldoet aan de bovenstaande technische vereisten of wanneer u de applicatie niet downloadt en installeert.

Noodoproepen

11. Het is met digitale telefonie mogelijk oproepen te plaatsen naar nummers van nooddiensten zoals 112 en 999. Voor toegang tot nooddiensten kunnen echter beperkingen gelden die mogelijk niet van toepassing zijn op telefoons met een vaste lijn. Oproepen naar nooddiensten kunnen mislukken indien uw internetverbinding niet beschikbaar is of indien er een stroomstoring is. De leveranciers van nooddiensten

zijn mogelijk niet in staat u automatisch te lokaliseren indien u hen via digitale telefonie belt. U gaat ermee akkoord dat u ACN het adres verschaft waarop u uw ACN-apparatuur gebruikt zodat locatiegegevens aan de nooddiensten kunnen worden verstrekt. Indien u digitale telefonie op een andere locatie gebruikt, dient u uw locatiegegevens bij ACN bij te werken. Indien u uw locatiegegevens niet bijwerkt, kunnen de gegevens die aan de nooddiensten worden verstrekt, onjuist zijn.

12. Wanneer u digitale telefonie gebruikt via de ACN Companion-app op een andere locatie dan het Gebouw gaat u ermee akkoord dat noodfuncties niet beschikbaar kunnen zijn door netwerkbeperkingen. Maak in die gevallen gebruik van uw netwerkprovider om te bellen naar alarmnummers. ACN is niet aansprakelijk voor het niet beschikbaar zijn van de nooddiensten.
13. ACN is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, waaronder gevolgschade, voortvloeiende uit het niet tot stand komen, niet functioneren of onderbreking van oproepen naar nooddiensten via digitale telefonie, of voor de juistheid van locatiegegevens die aan de nooddiensten worden verstrekt.

Kosten en betaling

14. U zult elektronische facturen ontvangen voor uw digitale telefonie en ACN-apparatuur in overeenstemming met de procedure beschreven in clause 21 van de Algemene Voorwaarden. Elektronische facturen zijn 24 uur per dag en 7 dagen in de week beschikbaar op het klantportaal. Elektronische facturen worden ondersteund door een elektronisch certificaat om de echtheid van de oorsprong en inhoud ervan te garanderen. ACN verstrekt geen papieren facturen voor digitale telefonie of ACN-apparatuur.
15. Indien u ACN-apparatuur aanschaft, dient u het volledige bedrag van de ACN-apparatuur te voldoen voordat uw aanbod om een overeenkomst te sluiten zal worden geaccepteerd. ACN zal uw betaling verwerken wanneer de ACN-apparatuur wordt verzonden en zal u per e-mail informeren dat uw factuur beschikbaar is op het klantportaal. Indien u aanvullende ACN-apparatuur wenst aan te schaffen, zal dit op de volgende maandelijkse factuur in rekening worden gebracht. Indien uw betaling wordt geweigerd of geannuleerd, zal ACN proberen contact met u op te nemen voor een andere vorm van betaling. Indien u geen andere vorm van betaling opgeeft, kan ACN de verzending van ACN-apparatuur opschorten of deze Overeenkomst beëindigen. Indien verzending reeds heeft plaatsgevonden, dient u de ACN-apparatuur op eigen kosten te retourneren tenzij u deze Overeenkomst heeft beëindigd in overeenstemming met clause 38 en 40 van de Algemene Voorwaarden.

Beëindiging

16. Indien u een factuur niet op tijd betaalt en deze (of een deel ervan) nog steeds niet betaalt binnen de termijn die staat aangegeven op de betalingsherinnering van ACN, behoudt ACN zich het recht voor de levering van digitale telefonie waarop het openstaande bedrag betrekking heeft, direct te op te schorten. Indien u - na deze opschorting - binnen een extra tien (10) dagen na ontvangst van een tweede

betalingsherinnering nog steeds nalaat te betalen, behoudt ACN zich het recht voor deze Overeenkomst te beëindigen.

17. Digitale telefonie is onderhevig aan een initiële periode van 12 maanden vanaf de startdatum dienst. Indien u digitale telefonie gedurende de initiële periode beëindigt, gaat u ermee akkoord ACN een vergoeding voor vroege beëindiging te betalen bestaande uit alle resterende kosten voor ACN-apparatuur en alle resterende maandelijkse terugkerende kosten tot en met het einde van de initiële periode. Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie.

Onderbreking van dienst

18. In het geval van geplande onderbrekingen in digitale telefonie als gevolg van software-, apparatuur- of netwerkupgrades, zal ACN u ten minste 24 uur van tevoren informeren over deze onbeschikbaarheid door een mededeling te plaatsen op het klantportaal. ACN zal tevens het aantal van dergelijke onderbrekingen beperken tot 8 per jaar, met een maximale duur van 40 uur. ACN zal trachten dergelijke onderbrekingen te plannen op tijden die voor u minder nadelig zijn. Indien digitale telefonie niet kon worden gebruikt als gevolg van een fout van ACN, heeft u recht op een vermindering van de kosten voor dat deel van de maand waarin u niet in staat was gebruik te maken van digitale telefonie. De vermindering zal gelden voor een deel van de kosten die volgens de Overeenkomst gedurende deze periode in rekening hadden moeten worden gebracht.



Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux services ACN décrits dans la Clause 2. Des conditions générales supplémentaires peuvent s'appliquer à la prestation de certains services ACN spécifiques.

Définitions

1. Aux fins du présent Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante:
 - (a) « Conditions Particulières d'utilisation » ou « CPU » désigne nos conditions particulières d'utilisation disponibles sur le Portail Client.
 - (b) « Compte » indique votre ou vos comptes client pour votre achat et pour l'utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN.
 - (c) « ACN » ou « nous » désigne ACN Communications Belgium BVBA, ayant son siège social à Avenue Louise 331-333, 1050 Bruxelles, Belgique et immatriculée à la Banque Carrefour des entreprises sous le numéro 0863.822.612.
 - (d) « Partenaire commercial d'ACN » désigne toute personne avec laquelle le groupe ACN a établi une relation commerciale dans le cadre de la prestation de services ACN.
 - (e) « Appli ACN Companion » désigne l'application fournie par ACN qui Vous permet d'utiliser le service de Téléphonie numérique ACN sur votre appareil mobile. Actuellement, l'Appli ACN Companion est disponible sur certains appareils mobiles tournant sous Android (version 4.1 ou supérieure) et iOS (version 9 ou supérieure). Veuillez consulter le document [Appareils compatibles avec l'Appli ACN Companion](#) pour plus de renseignements sur la configuration système requise et les appareils pris en charge par l'Appli ACN Companion.
 - (f) « Équipement ACN » désigne tout équipement de télécommunications qui Vous a été vendu directement par ACN en vertu du présent Contrat. L'Équipement ACN comprend (i) le Visiophone ACN ; (ii) l'Adaptateur téléphonique pour Service de Téléphonie numérique ACN et (iii) tout autre dispositif de télécommunications fourni par ACN. Les dispositifs et équipements que nous Vous louons ou qui sont fournis par Vous ou un autre prestataire de services de télécommunications ou de services généraux, tels que les ordinateurs, les téléphones, les appareils mobiles ou le câblage de votre habitation, ne sont pas des Équipements ACN aux fins du présent contrat.
 - (g) « Services ACN » désigne un service de télécommunications ou le produit offert aux clients par ACN.

ACN Communications Belgium BVBA

Adresse du siège : Avenue Louise 331-333, 1050 Ixelles, Belgique

TVA 0863.822.612 RPM Bruxelles Adresse postale : Avenue Louise 331-333, 1050 Ixelles, Belgique

- (h) « Contrat » désigne le contrat de services entre Vous et ACN et il comprend le Contrat de services téléphoniques (« CST »), les présentes Conditions Générales Standard, les Conditions Générales Supplémentaires applicables aux services ACN spécifiques que Vous achetez, la Politique de protection des données à caractère personnel et la Liste des prix, chacun tel qu'il est actuellement en vigueur.
- (i) « Frais » désigne tous les frais, redevances et surtaxes facturés pour les Services ACN et l'Équipement ACN comme indiqué dans la Liste des prix.
- (j) « Client » ou « Vous » désigne une personne qui achète ou utilise les Services ACN ou l'Équipement ACN.
- (k) « Portail Client » désigne le site Internet de Services à la clientèle d'ACN situé à l'adresse www.myacn.eu ou à une autre URL fournie par nos soins.
- (l) « Date d'entrée en vigueur » prend la signification énoncée à la Clause 3.
- (m) « Durée initiale » prend la signification énoncée à la Clause 5.
- (n) « Locaux » désigne l'emplacement physique où nous Vous fournissons des Services ACN.
- (o) « Liste des prix » désigne la liste des prix ACN en vigueur disponible sur le Portail Client.
- (p) « Date de début du Service » prend la signification énoncée à la Clause 4.
- (q) « Conditions Générales Standard » désigne les présentes Conditions générales standard d'ACN.

Services ACN

2. ACN offre les services suivants aux termes des présentes Conditions générales Standard :

Présélection (CPS). La Présélection Vous permet de choisir que la totalité ou certains types d'appels soient automatiquement effectués par ACN sans qu'il soit nécessaire de composer un code spécial. Votre ligne téléphonique continuera d'être fournie et entretenue par votre opérateur de téléphonie actuel à moins que Vous achetiez un Abonnement téléphonique auprès d'ACN. Il se peut qu'ACN n'offre pas toutes les fonctions d'appel que Vous recevez de votre opérateur de téléphonie actuel.

Abonnement téléphonique. Si Vous achetez un Abonnement téléphonique auprès d'ACN, ACN fournira et entretiendra votre ligne téléphonique et Vous permettra de passer et de recevoir des appels téléphoniques. Il se peut qu'ACN n'offre pas toutes les fonctions d'appel que Vous recevez de votre opérateur de téléphonie actuel. Si vous acquérez l'Abonnement téléphonique auprès d'ACN, vous devez également acquérir la Présélection.

ACN Communications Belgium BVBA

Adresse du siège : Avenue Louise 331-333, 1050 Ixelles, Belgique

TVA 0863.822.612 RPM Bruxelles Adresse postale : Avenue Louise 331-333, 1050 Ixelles, Belgique

Téléphonie numérique (DPS). La Téléphonie numérique est un service de télécommunications qui Vous permet d'effectuer et de recevoir des appels vidéo et vocaux via Internet en utilisant le Vidéophone ACN : (2) les appels uniquement vocaux à l'aide de l'Adaptateur téléphonique du service de Téléphonie numérique ACN ; ou (3) des appels uniquement vocaux via Internet à l'aide de l'Appli ACN Companion sur votre appareil mobile. L'Appli ACN Companion ne remplace pas votre ligne de téléphone mobile ordinaire ou de téléphone fixe et certaines fonctions ne sont peut-être pas disponibles. La téléphonie numérique nécessite une connexion Internet haut débit ou mobile ininterrompue en fonction de l'appareil que Vous utilisez pour le DPS. Des frais supplémentaires peuvent être facturés si Vous utilisez Internet mobile pour le DPS via l'Appli ACN Companion. Si ACN ne propose pas de service Internet haut débit ou mobile dans votre région, Vous devez l'obtenir auprès d'un autre opérateur.

Entrée en vigueur et durée du présent Contrat

3. Le présent Contrat commence soit (1) à la confirmation par ACN de votre commande de Services ACN ou (2) à la date où Vous recevez l'Équipement ACN, le cas échéant (« Date de prise d'effet »). Votre Période de rétractation commence à compter de la Date de prise d'effet du présent Contrat décrite dans la clause 38.
4. Votre « Date de début de Service » est l'une des deux dates suivantes qui surviendra la première entre (1) la date à laquelle ACN commence à Vous fournir les Services ACN et (2) la date à laquelle Vous recevez une lettre d'ACN confirmant la fourniture de Services ACN. Votre Date de début de Service est ultérieure à la Date d'entrée en vigueur du présent Contrat et peut se trouver dans la Période de rétractation décrite à l'article 42. Si ACN a des motifs raisonnables pour être dans l'incapacité de fournir les services ACN sélectionnés dans vos locaux, nous Vous en informerons et votre contrat sera annulé avant votre Date de début de service. Si Vous achetez plusieurs Services ACN, ils peuvent avoir des Dates de début de service différentes.
5. Le présent Contrat se poursuit pour une période initiale de douze (12) mois, sauf accord contraire, à compter de la Date de début du Service (la « Durée initiale ») pour chaque Service ACN que Vous achetez. À la fin de la Durée initiale, le présent Contrat restera en vigueur indéfiniment jusqu'à sa résiliation par ACN ou par Vous.

Vos obligations à l'égard d'ACN

Fourniture des Services ACN et de l'Équipement ACN

6. Vous autorisez ACN et tout partenaire commercial d'ACN à prendre toutes les mesures nécessaires pour Vous fournir les Services ACN ou l'Équipement ACN.

7. Vous Vous engagez à suivre les instructions formulées par ACN concernant la fourniture et l'installation des Services ACN et de l'Équipement ACN. Vous vous engagez à permettre à ACN et aux partenaires commerciaux d'ACN d'accéder aux locaux si nécessaire pour installer ou réparer l'Équipement ACN. Vous Vous engagez à obtenir l'autorisation de tout tiers si nous avons besoin d'accéder ou d'installer l'Équipement ACN sur sa propriété. Pour le DPS avec l'Appli ACN Companion, Vous vous engagez à télécharger et installer l'application sur votre appareil mobile. Vous Vous engagez à ce que la connexion de vos Services ACN au réseau téléphonique soit effectuée au lieu spécifié par ACN ou le partenaire commercial d'ACN. ACN ne peut pas fournir de Services ACN sans point de connexion préexistant.
8. Si Vous portez votre numéro de téléphone actuel d'un autre fournisseur de services vers ACN, Vous autorisez expressément ACN et votre fournisseur de services actuel à prendre toutes les mesures nécessaires pour activer les Services ACN et l'Équipement ACN de votre choix. Si Vous souscrivez au service de Présélection, Vous demandez à votre opérateur téléphonique local actuel d'autoriser ACN à effectuer votre présélection téléphonique pour tout appel en local, national et international. Vous reconnaissez que cette autorisation annule automatiquement toute présélection précédente à laquelle Vous avez souscrit.
9. Vous reconnaissez que les équipements de télécommunications, le câblage ou les gaines et conduits situés dans les Locaux ne sont pas la propriété d'ACN. Vous Vous engagez à prendre raisonnablement soin de votre Équipement ACN. Si votre Équipement ACN est endommagé à la suite de vos actions, Vous devrez en payer la réparation ou le remplacement. Vous confirmez que l'équipement fourni par Vous ou par d'autres fournisseurs de télécommunications est en bon état et conforme aux normes techniques applicables. Pour le DPS utilisant l'Appli ACN Companion, Vous confirmez que l'appareil mobile que Vous utilisez est conforme aux exigences techniques de l'application. Actuellement, l'Appli ACN Companion est disponible sur certains appareils mobiles tournant sous Android (version 4.1 ou supérieure) et iOS (version 9 ou supérieure). Veuillez consulter le document [Appareils compatibles avec l'Appli ACN Companion](#) pour plus de renseignements sur la configuration système requise et les appareils pris en charge par l'Appli ACN Companion. ACN décline toute responsabilité si nous ne sommes pas en mesure de Vous fournir des Services ACN ou si la qualité de nos services est réduite en raison de l'équipement fourni par Vous ou par un tiers. Vous êtes responsable de toute perte ou dommage subi par ACN en lien avec un équipement défectueux ou non-agréé que Vous connectez au réseau.
10. Si nous Vous fournissons un numéro de téléphone, Vous acceptez de ne pas posséder le numéro, ni de pouvoir le vendre ou le transférer à toute autre personne, à l'exception des cas où la législation Vous autorise à transférer ledit numéro à un autre fournisseur de télécommunications. ACN peut Vous attribuer un nouveau numéro de téléphone si Vous déménagez ou pour des raisons réglementaires, techniques ou opérationnelles. ACN ne saurait être tenue responsable de tous frais ou de toute perte que Vous pourriez subir si un nouveau numéro Vous est attribué.

Utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN

11. Les offres tarifaires proposées par ACN sont destinées à un usage personnel et pour les petites entreprises. Nonobstant ce qui précède, ACN n'affirme nullement que les Services ACN et l'Équipement ACN soient adaptés à des fins commerciales. Si Vous utilisez les Services ACN et l'Équipement ACN à des fins commerciales, Vous reconnaissez qu'il est possible qu'ils ne répondent pas à vos besoins spécifiques. ACN n'est responsable d'aucune perte si Vous utilisez les Services ACN ou l'Équipement ACN à des fins commerciales.
12. Les Services ACN et l'Équipement ACN sont destinés uniquement à un usage personnel ou pour votre entreprise. Vous êtes tenu de veiller à ce que seules les personnes que Vous autorisez utilisent vos Services ACN et l'Équipement ACN. Vous devez immédiatement informer ACN si Vous avez des raisons de croire que vos Services ACN ou votre Équipement ACN sont utilisés d'une manière non autorisée ou frauduleuse ou si votre Équipement ACN est volé. Vous êtes responsable de toute l'utilisation des Services ACN à moins de fournir à ACN une notification à cet effet.
13. Que Vous utilisiez les Services ACN à des fins personnels ou commerciales, Vous ne pouvez ni revendre ni utiliser les Services ACN ou l'Équipement ACN à des fins commerciales, notamment pour le téléachat, les activités d'opérateur, le télémarketing, les fournisseurs de cartes prépayées et les opérations de centres d'appels. Votre utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN à de telles fins confère à ACN le droit de suspendre ou de résilier vos Services ACN immédiatement et sans préavis.
14. Votre utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN doit se conformer à nos Conditions Particulières d'utilisation. Vous ne devez pas utiliser les services ACN ou l'Équipement ACN (a) pour la transmission de document diffamatoire, injurieux, insultant, obscène ou menaçant ; (b) à des fins immorales, frauduleuses, illicites ou illégitimes ; (c) d'une manière qui violerait les droits de toute autre personne; (d) pour passer des appels indécentes, menaçants, nuisibles ou trompeurs ; (e) d'une manière qui pourrait endommager ou détériorer les Services ACN ou l'Équipement ACN ; (f) ou d'une manière contraire à la législation en vigueur. ACN peut restreindre ou suspendre l'utilisation de vos Services ACN ou mettre fin au présent Contrat immédiatement et sans préavis en cas de motifs raisonnables de soupçonner que Vous avez violé les présentes Conditions.

Obligations d'ACN

15. ACN fournira les services ACN et l'Équipement ACN dans un délai de trente (30) jours à compter de la date à laquelle nous acceptons votre Contrat à moins que Vous conveniez avec ACN d'un plus long délai. Dans le cas de la Téléphonie numérique, ACN fournira le service de Téléphonie numérique dans les 30 jours qui suivent la réception de l'Équipement ACN par le client. Si Vous changez de fournisseur de service, Vous continuerez à recevoir des services de votre opérateur de téléphonie actuel jusqu'à ce que vos Services ACN soient connectés. Vous êtes en droit de résilier le présent Contrat si ACN omet de fournir les Services ACN ou l'Équipement ACN sous 30 jours en raison d'une erreur de notre part, sauf si Vous avez demandé

une date de livraison ultérieure et à condition que Vous fassiez d'abord une demande écrite auprès d'ACN dans les 30 jours en demandant la livraison et qu'ACN omette de fournir les Services ACN ou l'Équipement ACN dans un délai raisonnable suivant cette demande.

16. ACN prendra les précautions raisonnables pour Vous fournir en continu un service de haute qualité. Toutefois, les événements indépendants de notre volonté, tels que les défaillances ou la congestion de réseau provoquées par d'autres fournisseurs de télécommunications, les pannes de courant, les phénomènes météorologiques violents ou les actions gouvernementales ou syndicales et les cas de force majeure, peuvent parfois nous empêcher de Vous fournir les services ACN ou affecter la qualité de nos services. Dans de tels cas, ACN n'est pas responsable des défaillances ni des défauts et Vous resterez responsable du paiement de vos services ACN.
17. Occasionnellement, nous ou d'autres opérateurs peuvent avoir à interrompre les Services ACN pour des travaux de maintenance ou de réparation. Si cela se produit, nous rétablirons les Services ACN aussi rapidement que nous le pouvons. En cas d'interruption de Votre Service ACN pour une raison imputable à ACN, ACN Vous remboursera à condition que Vous notifiez ACN du dommage ou de l'interruption dans un délai raisonnable à compter du moment de la découverte du dommage ou du moment où il aurait dû être découvert. Le montant est égal au montant des frais d'abonnement mensuels au prorata de la durée de l'interruption du Service ACN. Vous perdrez votre droit à remboursement si Vous ne nous informez pas de l'interruption à temps. Tout remboursement sera crédité sur une facture ultérieure..
18. Vous pouvez obtenir des renseignements actualisés sur l'ensemble des Services ACN et de l'Équipement ACN, y compris les frais et les conditions de service, sur le Portail Client ou en contactant le Service Clients.

Frais et paiements

19. Vous Vous engagez à payer tous les frais pour les Services ACN et l'Équipement ACN que ce soit Vous ou quelqu'un d'autre qui utilise les Services ACN ou l'Équipement ACN. Vous êtes responsable de toute utilisation non autorisée à moins que Vous en ayez informé ACN comme défini à la Clause 12. Vous êtes responsable des appels vers des numéros spéciaux, surtaxés et internationaux à moins que Vous ayez demandé à ce que ces numéros soient bloqués.
20. ACN Vous facturera les frais conformément à la Liste de prix. Tous les frais incluent la TVA. Normalement, nous facturons un mois d'avance pour les frais récurrents, comme les frais d'abonnement mensuels et les arriérés pour les Frais basés sur l'utilisation, tels que les appels. Les Frais basés sur l'utilisation apparaissent en règle générale sur votre prochaine facture, mais ils peuvent apparaître sur une facture ultérieure dans la mesure permise par la loi. Nous pouvons émettre des factures corrigées pour les mois précédents.
21. ACN Vous enverra une facture papier ou électronique. Les factures papier sont envoyées à l'adresse des Locaux à moins que Vous n'ayez spécifié qu'elles soient envoyées à une adresse différente. Pour les factures électroniques, ACN enverra un courriel à l'adresse électronique que Vous fournissez à ACN, Vous

ACN Communications Belgium BVBA

Adresse du siège : Avenue Louise 331-333, 1050 Ixelles, Belgique

TVA 0863.822.612 RPM Bruxelles Adresse postale : Avenue Louise 331-333, 1050 Ixelles, Belgique

informant que la facture est disponible sur le Portail Client. Vous pourriez être tenu de payer des Frais (comme indiqué dans la Liste des prix) si Vous demandez à recevoir des factures détaillées papier ou si Vous demandez la copie d'une facture.

22. Vous pouvez demander des factures standard ou détaillées. Les factures standard résumant votre utilisation de téléphone. Les factures détaillées fournissent des détails sur les numéros de téléphone que Vous appelez et les 4 derniers chiffres des numéros peuvent être masqués. Vous pouvez modifier vos préférences de facturation en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Vous pourriez être tenu de payer des Frais (comme indiqué dans la Liste des prix) si Vous choisissez de recevoir des factures détaillées.
23. Vous pouvez choisir de quelle manière Vous souhaitez payer vos factures en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Les modes de paiement disponibles peuvent varier selon les Services ACN et l'Équipement ACN. Certains modes de paiement sont soumis à des frais administratifs (comme indiqué dans la Liste des prix).
24. Si Vous payez ACN par carte de débit ou de crédit ou par domiciliation bancaire, Vous devez autoriser ACN à débiter automatiquement votre carte de crédit ou de débit ou votre compte bancaire. Le montant total des Frais dus sera prélevé ou débité à la date d'échéance de la facture. Vous serez soumis à des Frais (comme indiqué dans la Liste de prix) si votre paiement est rejeté ou annulé. ACN récupérera également auprès de Vous tout frais, coût ou dépense que nous engageons à la suite d'un défaut de paiement.
25. Vous Vous engagez à payer l'ensemble des Frais à la date d'échéance indiquée sur la facture. En cas de paiement après la date d'échéance, Vous serez soumis à des Frais (comme indiqué dans la Liste des prix) afin de dédommager ACN pour la violation de ce Contrat. ACN peut également Vous facturer des intérêts sur tout montant impayé comme prévu par la loi. ACN récupérera auprès de Vous tout frais, coût ou dépense que nous engageons pour recouvrer les Frais impayés ou échus, y compris les frais des agences de recouvrement de la dette et les frais de dossier et de justice et les honoraires d'avocat.
26. Vous êtes responsable des frais d'assistance technique pour les équipements non fournis par ACN, y compris les frais de main-d'œuvre, ceux relatifs aux matériaux, ainsi que les visites d'ACN ou de personnel tiers. Vous pouvez être soumis à des Frais si Vous annulez le déplacement programmé d'un technicien ou le manquer ou si le technicien n'est pas en mesure d'accéder à vos Locaux. Les Frais relatifs à l'assistance technique de tiers sont fixés par les tiers et Vous sont facturés.
27. Vous Vous engagez à rembourser ACN pour l'ensemble des pertes, des dommages, des responsabilités, des coûts et des dépenses qu'ACN peut encourir si Vous violez vos obligations en vertu du présent Contrat.
28. Si Vous pensez que les montants des Frais sont incorrects, Vous pouvez les contester par écrit en contactant le Service Clients, conformément à la présente Clause 28. Vous devez payer tous les frais qui ne font pas l'objet d'un différent. Nous ne suspendrons ni ne résilierons vos Services ACN pendant que nous

enquêtons sur un différend de bonne foi. Si Vous avez droit à un remboursement des Frais, le remboursement sera d'abord utilisé pour payer les frais en suspens et sera ensuite crédité sur votre compte. Si Vous n'êtes plus un client, ACN transférera tout remboursement sur le compte bancaire désigné.

29. Vous devez nous informer de tout changement de facturation ou d'adresse électronique. Vous pouvez modifier vos informations en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Vous êtes responsable des factures envoyées à votre précédente adresse de facturation ou adresse électronique si Vous ne nous informez pas d'un changement. ACN ne peut être tenue responsable si une facture ou un courriel n'arrive pas à destination pour des raisons indépendantes de notre volonté.

Suspension et résiliation pour non-paiement

30. En cas de non-paiement, au plus tard à la date d'échéance, d'un montant de votre facture ne faisant pas l'objet d'un différent, ACN Vous contactera pour Vous rappeler votre obligation de payer. Si Vous ne payez pas la facture dans le délai indiqué dans le rappel, ACN peut suspendre vos services ACN. Si Vous omettez de payer à la date indiquée dans un deuxième rappel, ACN peut suspendre ou résilier le présent Contrat immédiatement et sans préavis.
31. La responsabilité d'ACN ne pourra être engagée pour toute perte ou tout dommage résultant d'une quelconque suspension ou résiliation en vertu de la Clause 30.

Suspension du Service

32. ACN peut suspendre les services ACN pour non-paiement tel qu'énoncé à la Clause 30.
33. ACN peut suspendre les services ACN ou résilier le présent Contrat immédiatement et sans préavis : (a) en cas de manquement grave ou répété de votre part du présent Contrat, où le manquement répété signifie au minimum trois (3) manquements ou plus dans une période de six mois ; (b) si Vous êtes engagé dans des procédures de faillite, de réorganisation ou d'insolvabilité ou si de telles poursuites sont intentées à votre encontre ; (c) si Vous Vous engagez dans des actions qui compromettent la stabilité, la sécurité ou l'opérabilité des Services ACN, violent les Conditions particulières d'utilisation, ou indiquent un utilisation potentiellement abusive, une éventuelle fraude ou un éventuel usage excessif ou inhabituel ; (d) si ACN soupçonne une fraude par un tiers ; (e) en cas d'ordonnance, d'instruction ou de demande émanant d'un organisme gouvernemental, ou (f) si ACN n'est pas en mesure de fournir les services ACN pour des raisons indépendantes de sa volonté.
34. Si vos Services ACN sont suspendus, Vous ne pourrez pas passer d'appels sortants sauf pour les appels vers les services d'urgence et certains autres numéros. Pour la Présélection et l'Abonnement téléphonique, Vous continuerez à recevoir les appels entrants ; pour la Téléphonie numérique, les appels entrants seront

également bloqués. Si Vous achetez un Abonnement téléphonique auprès d'ACN, les services d'autres fournisseurs de télécommunications qui dépendent d'une ligne téléphonique fixe, tels que les systèmes de sécurité résidentielle et les accès Internet bas débit, peuvent également être affectés.

35. Si votre Service ACN est suspendu, Vous devez contacter le Service Clients afin de déterminer les mesures que Vous devez prendre pour rétablir le service. Pour le rétablissement de votre service ACN, des frais peuvent Vous être facturés comme indiqué dans la liste des prix (comme le permet la loi applicable).
36. Si vos Services ACN sont suspendus suite à des actions ou omissions de votre part, Vous acceptez (a) de payer tous les Frais générés durant la période de suspension ; (b) de rembourser ACN pour tous les frais, coûts et dépenses encourus par ACN à la suite de la suspension et de toute reconnexion, et (c) le fait qu'ACN ne soit pas responsable des pertes que Vous pourriez subir.
37. La suspension des Services ACN par ACN n'empêche pas ACN de mettre fin au présent Contrat en vertu de la Clause 44.

Résiliation du présent Contrat

Droits de rétractation

38. Si Vous êtes client, Vous pouvez Vous rétracter du présent Contrat dans un délai de 14 jours à compter de la Date de prise d'effet (« Délai de rétractation ») sans donner de motif, comme décrit dans la Clause 3. En cas d'achat d'Équipement ACN, Vous pouvez Vous rétracter du présent Contrat dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception de l'Équipement ACN. L'Abonnement ACN est fourni uniquement avec la Présélection ACN, vous n'êtes donc pas en mesure de vous rétracter du Contrat de Présélection et garder l'Abonnement avec ACN.
39. Afin d'exercer votre droit de rétractation, Vous devez envoyer soit le Modèle de formulaire de rétractation dûment complété, disponible sur le Portail Client, soit un autre type de communication écrite à ACN ou appeler les Services Clients et confirmer votre rétractation par écrit.
40. Si Vous exercez votre droit de rétractation, ACN Vous remboursera tous les paiements versés, y compris les coûts de livraison de l'équipement ACN dont Vous avez fait l'acquisition, et ce dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle Vous nous avez notifié de votre décision de Vous rétracter dans le cadre du présent Contrat. Nous Vous rembourserons en utilisant le même mode de paiement que Vous avez utilisé pour Nous régler, à moins que Vous et Nous n'en convenions ensemble autrement.
41. En cas d'achat d'Équipement ACN, Vous devez le retourner à ACN, à vos propres frais, dans un délai de 14 jours de l'exercice du droit de rétractation pour obtenir un remboursement, sauf avis contraire d'ACN. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à réception de l'Équipement ACN ou jusqu'à obtention par

Vous d'une preuve tangible que celui-ci Nous a bien été expédié. Si Vous endommagez ou ne retournez pas l'Équipement ACN, Vous n'aurez pas droit à être intégralement remboursé.

42. Si Vous Nous avez demandé de Vous fournir les Services ACN durant le Délai de rétractation et que nous avons commencés à Vous fournir les Services ACN demandés, Vous pouvez quand même exercer votre droit de rétractation ; il Vous sera toutefois demandé de régler une somme proportionnelle aux services qui Vous ont été fournis jusqu'à la date de votre demande de rétractation.

Résiliation de Votre part après expiration du Délai de Rétractation

43. Après l'expiration du Délai de Rétractation, Vous pouvez résilier le présent Contrat à tout moment en nous donnant 30 jours de préavis par écrit ou en contactant les Services Clients. Si Vous informez ACN de votre souhait de Vous retirer du présent Contrat par téléphone, Vous devrez confirmer votre annulation par écrit. Si Vous résiliez le présent Contrat au cours de 6 mois après la Date d'entrée en vigueur, il peut Vous être demandé de verser une indemnité à ACN en vertu de la Clause 46.

Résiliation par ACN

44. ACN peut résilier le présent Contrat si, en vertu de la Clause 30, Vous omettez de payer une facture. ACN peut résilier le présent Contrat à tout moment pour quelque raison que ce soit en Vous donnant un préavis écrit de trente (30) jours.

Conséquences de la résiliation

45. La résiliation du présent Contrat entraînera la déconnexion de vos Services ACN. Si Vous bénéficiez de la Présélection ACN, Vous ne pourrez pas passer d'appels sortants sauf pour les appels vers les services d'urgence et certains autres numéros. Vous serez en mesure de recevoir des appels entrants. Si Vous bénéficiez de la Téléphonie numérique ou de l'Abonnement téléphonique ACN, Vous serez dans l'impossibilité de passer ou de recevoir des appels. Si Vous bénéficiez d'un Abonnement téléphonique auprès d'ACN, les services d'autres fournisseurs de télécommunication qui dépendent d'une ligne téléphonique fixe, tels que les systèmes de sécurité résidentielle et les accès Internet bas débit, seront également affectés. Vous pourrez également perdre votre numéro de téléphone et ne serez pas en mesure de le récupérer.
46. En cas de résiliation, ACN Vous enverra une facture finale. Vous Vous engagez à payer tous les frais jusqu'à la date de résiliation. Si votre Service ACN est sujet à une Durée initiale et que Vous résiliez votre contrat au cours de six(6) mois après la Date d'entrée en vigueur, Vous acceptez de verser une indemnité à ACN pour résiliation anticipée, conformément à la législation applicable. Cette indemnité pourrait comprendre (a) des frais restants pour l'Équipement ACN, et (b) des autres frais mensuels récurrents Si Vous avez droit à un remboursement, ACN déduira tout montant qui Vous est dû en vertu du présent Contrat.

Collecte et utilisation des données personnelles

47. ACN recueille, conserve et traite les données personnelles, comme votre nom, votre adresse et votre date de naissance, (« Données Personnelles ») dans le champ d'application du Règlement général sur la protection des données (ci-après le « RGPD »), et de ses Décrets d'application (« Loi Vie privée ») par des moyens électroniques et non électroniques, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, dans le respect de nos obligations légales, et d'autres fins autorisées par la loi, y compris (a) la fourniture des Services ACN et de l'Équipement ACN ; (b) l'exécution de nos obligations et de nos droits en vertu du présent Contrat ; (c) le respect de nos obligations contractuelles envers les tiers ; (d) les services juridiques, financiers, comptables et administratifs ; et (e) la protection des droits juridiques et contractuels d'ACN. Vous reconnaissez que la mise à disposition de vos données personnelles à ces fins est essentielle pour l'exécution par ACN du présent Contrat. Votre refus de, ou votre incapacité à, fournir vos Données personnelles et à les maintenir à jour ou le retrait de votre consentement concernant l'utilisation de vos Données personnelles peut empêcher ACN de Vous fournir des services. Sauf stipulations de la présente Clause 47 ou tel que requis par la loi, vos Données personnelles sont gardées confidentielles.
48. Vous consentez à la divulgation de vos Données personnelles (a) à ACN Europe BV et aux autres affiliés d'ACN; (b) à leurs employés, leurs consultants externes, leurs conseillers, leurs distributeurs et d'autres tiers ; (c) aux Partenaires commerciaux d'ACN, et (d) à d'autres tiers dans la mesure permise par la loi. Vous reconnaissez que certains bénéficiaires peuvent se trouver dans des pays hors de l'Union européenne, y compris aux États-Unis, où le transfert de données est autorisé par le RGPD ou toute autre loi applicable.
49. Vous consentez à l'utilisation de vos Données personnelles à des fins de publicité, de marketing et d'offre d'autres produits et services à votre intention par ACN et par des tiers et Vous acceptez de recevoir de la publicité par courrier postal, par courrier électronique, ou par le biais d'autres médias. Ce consentement peut être retiré à tout moment en contactant le Service Clients.
50. ACN peut divulguer vos nom, adresse et numéro de téléphone aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et aux fournisseurs de services de renseignements, sauf si Vous nous demandez de ne pas divulguer ces informations. Si la loi l'exige, il se peut que nous soyons tenus de divulguer ces renseignements, même si Vous nous demandez de ne pas le faire.
51. Vous acceptez qu'ACN puisse divulguer vos Données personnelles et votre historique de compte pour les agences de référence de crédit et de prévention de la fraude. Vous reconnaissez et acceptez que de telles agences puissent conserver ces informations et les communiquer à des tierces parties aux fins de l'évaluation du risque de crédit, de la prévention de la fraude et du dépistage de débiteurs.

52. Vous acceptez que votre numéro de téléphone puisse être affiché sur les téléphones des personnes que Vous appelez. Si Vous achetez un Abonnement téléphonique ou la Téléphonie numérique auprès d'ACN, Vous devez aviser ACN si Vous ne voulez pas que votre numéro de téléphone soit affiché. Cependant, Nous ne pouvons pas garantir que votre numéro ne s'affichera pas lors d'appels vers des abonnés ou d'autres opérateurs de téléphonie. ACN peut toujours communiquer votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone aux organismes de services d'urgence ou si la loi l'exige.
53. Vous acceptez qu' ACN puisse surveiller, enregistrer et archiver les appels téléphoniques et les communications écrites (y compris les courriels) entre Vous et ACN à des fins de formation, de qualité de service, de marketing, de réglementation et à des fins juridiques.
54. Vous Vous engagez à mettre à jour vos Données personnelles en utilisant le Portail Client pour les changer ou en contactant le Service Clients. Vous pouvez revoir, corriger et supprimer vos Données personnelles en envoyant une demande écrite au Service Clients.

Modifications au présent Contrat

Changements par ACN

55. ACN peut modifier les modalités du présent Contrat en Vous informant de ce changement. Si possible, ACN Vous donnera un préavis pour tout changement. ACN peut apporter des modifications sans préavis pour répondre aux exigences légales ou réglementaires. Si ACN effectue un quelconque changement (exceptés des changements requis par la loi) aux modalités du présent contrat, ACN Vous fournira un préavis d'au moins un mois d'un tel changement et Vous avez le droit de résilier le présent Contrat sans payer de pénalités ni de frais d'annulation. Si Vous continuez à utiliser les Services ACN après que la modification apportée aux modalités du présent contrat ait pris effet, Vous êtes réputé avoir accepté la modification.
56. ACN peut changer votre offre tarifaire en fonction de votre utilisation des Services ACN ou pour d'autres raisons à la discrétion raisonnable d'ACN. ACN Vous avisera de tout changement avec les détails de votre nouvelle offre tarifaire. Vous avez le droit de résilier le présent Contrat conformément à la Clause 55 si ce changement Vous cause un désavantage matériel.

Modifications apportées par vos soins

57. Vous pouvez modifier vos Services ACN en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Nous Vous informerons de tout changement concernant les frais résultant de cette modification. Il peut Vous être demandé de conclure un nouveau Contrat avec une nouvelle Durée initiale si Vous ajoutez des Services ACN. ACN peut rejeter votre demande d'ajout de Services ACN en cas de sommes impayées dues à ACN. Il peut Vous être demandé de verser une indemnité en vertu de la Clause 46 si Vous supprimez un Service ACN au cours de sa Durée initiale. Si Vous déménagez et Vous voulez conserver vos Services ACN,

contactez le Service Clients au moins 30 jours avant votre déménagement. ACN Vous aidera à transférer vos Services ACN à votre nouveau domicile, si possible. Vous pourriez avoir à payer des Frais (comme indiqué dans la Liste des prix) pour transférer vos Services ACN.

Clause limitative de responsabilité

58. ACN n'est pas responsable des pertes de profits, de ventes, de chiffre d'affaires, de contrats ou de clients, des atteintes à la réputation, des pertes ou des dommages occasionnés sur des logiciels, des données, des informations, des ordinateurs ou d'autres équipements, des pertes de temps pour la direction ou le personnel, des pertes indirectes ou consécutives, ou de toute autre perte qui ne pouvait pas avoir été raisonnablement prévue par ACN, qu'une telle perte résulte ou non de la négligence, de la rupture du Contrat, d'une fausse déclaration, de la perte ou de l'indisponibilité des Services ACN.
59. ACN ne sera pas responsable si Vous (a) utilisez les Services ACN ou l'Équipement ACN en violation du présent Contrat ou des Conditions particulières d'utilisation ; (b) modifiez le Service ACN ou l'Équipement ACN, ou (c) utilisez les Services ACN ou l'Équipement ACN dans des conditions d'exploitation anormales ou incorrectes.
60. Notre responsabilité aux termes de la présente section n'est aucunement limitée si Vous êtes blessé ou si Vous décédez en raison d'une négligence de notre part.

Informations additionnelles

61. Conformément à la directive européenne relative au traitement des Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), l'Équipement ACN ne doit pas être jeté avec les ordures ménagères non triées en raison des substances nocives qu'il pourrait contenir et des effets qu'il pourrait avoir sur notre environnement et des risques pour la santé. Nous Vous prions de bien vouloir contacter le Service Clients pour des informations détaillées sur les systèmes de collecte et de reprise mis à votre disposition.
62. Si Vous contestez des frais ou tout autre aspect de votre Service ACN, Vous devez contacter le Service Clients. ACN tentera de résoudre tout différend que Vous pourriez avoir. Si nous ne pouvons pas résoudre le différend, Vous pouvez contacter le Service de médiation pour les télécommunications (www.ombudsmantelecom.be) ou l'Association de vente directe de Belgique (www.comeos.be).
63. Le présent Contrat et tous les droits et obligations découlant de celui-ci sont régis par le droit belge. Vous Vous soumettez à la juridiction exclusive des tribunaux de Belgique pour la résolution de tout différend découlant du présent Contrat.
64. Le présent Contrat est personnel et ne peut être cédé. Sauf dans les cas expressément prévus par la législation applicable, aucun élément du présent Contrat ne crée de droits pour tout tiers. ACN peut



recevoir des instructions concernant votre compte de la part de toute personne qui, selon nous, agit avec votre permission. ACN peut céder le présent Contrat dans la mesure autorisée par la loi.

65. L'échec de l'une des parties à exercer ou à appliquer tout droit, pouvoir ou recours en vertu du présent Contrat ne doit pas être considéré comme une renonciation.
66. Si une disposition quelconque du présent Contrat est jugée illégale, invalide ou inapplicable, les autres dispositions du présent Contrat ne seront pas affectées.



Conditions Générales Supplémentaires relatives au DPS

Les présentes Conditions générales supplémentaires relatives à la DPS s'appliquent à la fourniture du Service de téléphonie numérique ACN et à l'Équipement ACN associé, le cas échéant. Les présentes Conditions DPS complètent les Conditions Générales d'ACN. En cas de conflit entre ces Conditions DPS et les Conditions Générales, le présent document prévaut.

Conditions générales d'utilisation du DPS

1. Le service de Téléphonie numérique d'ACN fonctionne uniquement avec les Adaptateurs téléphoniques ou les visiophones ACN achetés en Europe ou via l'Appli ACN Companion sur votre appareil mobile. Vous pouvez utiliser l'Équipement ACN acheté auprès d'ACN ou d'une autre personne. L'Équipement ACN peut ne pas fonctionner avec d'autres services de téléphonie.
2. Le DPS nécessite une connexion Internet et une alimentation électrique constante lors de l'utilisation de l'Équipement ACN. Vous trouverez les informations relatives à la vitesse Internet requise pour le DPS sur le portail Clients. Tous frais d'abonnement ou frais basés sur l'utilisation facturés par votre fournisseur de services Internet s'ajoutent aux Frais ACN pour le DPS et relèvent de votre entière responsabilité. L'utilisation du DPS peut entraîner des frais d'utilisation de la part de par votre fournisseur de services Internet.
3. Le DPS est fourni en tant que ligne de téléphone supplémentaire et ne remplace pas pour votre service de ligne téléphonique fixe. Le DPS ne prend pas en charge la transmission de fax, les systèmes d'alarme et de sécurité, les systèmes de carte de crédit ou de débit et les systèmes de paiement en espèces, les machines de distribution automatique de billets, ou d'autres services qui nécessitent une ligne téléphonique fixe. Les appels vers certains numéros spéciaux, vers des numéros surtaxés, des services d'annuaire et certains numéros internationaux peuvent ne pas être autorisés
4. Le DPS peut être utilisé dans des lieux autres que les Locaux (appelés utilisation « nomade ») si cela est permis par la loi et si Vous avez une connexion Internet et que l'utilisation du DPS n'est pas bloquée. Si vous utilisez le DPS dans des lieux autres que les Locaux, Vous devez actualiser les informations concernant votre localisation et les transmettre à ACN selon les dispositions prévues dans la Clause 11. Nous ne pouvons pas garantir que le DPS fonctionnera normalement même si l'emplacement a été mis à jour dans nos systèmes. Si Vous utilisez le DPS via l'Appli ACN Companion à un autre endroit que les Locaux, Vous acceptez que toutes les fonctions du DPS ne soient pas disponibles. ACN ne peut pas vous offrir une assistance client ou technique si Vous utilisez la téléphonie numérique ou un équipement ACN dans des pays autres que ceux dans lesquels ACN et ses sociétés affiliées sont autorisées à opérer. Votre utilisation de la Téléphonie numérique dans de tels lieux est à vos propres risques.
5. Vous ne pouvez à aucun moment avoir plus d'une connexion DPS active à moins que Vous ayez plus d'un Compte DPS.

Livraison de l'équipement ACN et du DPS

6. ACN livrera l'Équipement ACN dans les Locaux dans un délai de 30 jours à compter de l'acceptation de votre commande. Si l'Équipement ACN que Vous avez choisi n'est pas disponible, Nous Vous conseillerons de sélectionner d'autres Équipements ACN (les prix des Équipements ACN varient) ou résiliez le présent Contrat. Si Vous résiliez le présent Contrat en vertu de la présente Clause 38 des Conditions Générales Standard, ACN Vous remboursera les sommes versées.
7. Une fois que votre Contrat DPS est accepté, ACN Vous fournira un numéro de téléphone pour passer et recevoir des appels. En fonction de votre adresse de service, des spécifications techniques et des exigences juridiques, ACN fournira un numéro géographique ou non géographique. Dans certains cas, Vous pourrez transférer votre numéro de téléphone actuel vers le DPS.
8. ACN reste propriétaire de l'Équipement ACN jusqu'à ce qu'il Vous soit livré et que Vous l'avez payé en totalité. Une fois l'Équipement ACN livré à vos Locaux, Vous êtes responsable de tout dommage ou toute perte. Vous ne pouvez pas vendre ni transférer votre Équipement ACN à toute autre personne avant d'en avoir effectué le paiement.

Installation de l'Équipement ACN et du Service de téléphonie numérique ACN

9. Vous devez installer l'Équipement ACN et le service de Téléphonie numérique ACN conformément aux instructions fournies avec votre Équipement ACN. ACN n'assume aucune responsabilité pour tout défaut ou mauvais fonctionnement de l'Équipement ACN ou du DPS si Vous installez l'Équipement ACN incorrectement ou si le problème est causé par un service ou par l'Équipement fourni par vos soins ou par un autre fournisseur de communications.
10. Si Vous envisagez d'utiliser le DPS via l'Appli ACN Companion, Vous acceptez de télécharger et d'installer l'application sur votre appareil mobile conformément aux instructions fournies par ACN. Actuellement, l'Appli ACN Companion est disponible sur certains appareils mobiles tournant sous Android (version 4.1 ou supérieure) et iOS (version 9 ou supérieure). Veuillez consulter le document [Appareils compatibles avec l'Appli ACN Companion](#) pour plus de renseignements sur la configuration système requise et les appareils pris en charge par l'Appli ACN Companion. ACN n'aura aucune responsabilité vis-à-vis de la disponibilité du DPS si Vous n'utilisez pas d'appareil mobile conforme aux prescriptions techniques ci-dessous ou si Vous ne téléchargez et n'installez pas l'application.

Appels d'urgence

11. Le DPS permet des appels vers des numéros d'urgence comme le 112 et 999. Toutefois, l'accès aux services d'urgence peut être soumis à des restrictions techniques qui ne s'appliquent pas aux téléphones fixes. Les appels vers les services d'urgence peuvent échouer si votre connexion Internet n'est pas disponible ou en

cas de panne de courant. Les opérateurs des services d'urgence peuvent ne pas être en mesure de Vous localiser automatiquement si Vous les appelez en utilisant le DPS. Vous acceptez de fournir à ACN l'adresse à laquelle Vous utilisez votre Équipement ACN de sorte que des informations de localisation puissent être fournies aux services d'urgence. Si Vous utilisez le DPS dans un lieu distinct, Vous devez actualiser les informations concernant votre localisation et les transmettre à ACN. Si Vous n'actualisez pas vos données de localisation, les informations fournies aux services d'urgence peuvent être incorrectes.

12. Si Vous utilisez le DPS via l'Appli ACN Companion à un autre endroit que les Locaux, Vous acceptez que les services d'urgence ne soient pas disponibles en raison de restrictions du réseau. Dans ces cas, les appels vers les numéros d'urgence doivent être passés à l'aide du service de l'opérateur de votre réseau. ACN ne sera pas responsable de l'indisponibilité des services d'urgence.
13. ACN n'est pas responsable des dommages directs ou indirects, y compris les dommages consécutifs résultant de la non connexion, du non fonctionnement ou de l'interruption des appels aux services d'urgence avec le système DPS, ni de l'exactitude des informations de localisation fournies aux services d'urgence.

Frais et paiements

14. Vous recevrez des factures électroniques pour votre DPS et votre Équipement ACN conformément à la procédure décrite à la Clause 21 des Conditions Générales. Les factures électroniques sont disponibles 24 heures/24, 7 jours/7 sur le Portail Client. Les factures électroniques sont accompagnées d'un certificat électronique garantissant l'authenticité de leur origine et de leur contenu. ACN ne fournit pas de facture papier pour le DPS ou l'Équipement ACN.
15. Si Vous achetez l'Équipement ACN, Vous devez payer l'intégralité de l'Équipement ACN avant que votre offre de conclusion de Contrat ne soit acceptée. ACN traitera votre paiement lorsque l'Équipement ACN sera livré et Vous fera parvenir un avis par courriel Vous indiquant que votre facture est disponible sur le Portail Client. Si Vous achetez un Équipement ACN supplémentaire, Vous serez facturé sur la prochaine facture mensuelle. Si votre paiement est refusé ou annulé, ACN tentera de Vous contacter pour convenir d'un autre mode de paiement. Si Vous ne fournissez pas une autre forme de paiement, ACN peut suspendre l'expédition de l'Équipement ACN ou mettre fin au présent Contrat. Si l'expédition a déjà eu lieu, Vous devez retourner l'Équipement ACN à vos frais, sauf si Vous avez résilié le présent Contrat aux termes des Clauses 38 et 40 des Conditions Générales.

Résiliation

16. Si Vous omettez de payer une facture dans les délais et Si Vous omettez à nouveau de payer une facture (ou toute partie de celle-ci) à la date indiquée dans un rappel de demande de paiement d'ACN, ACN se réserve le droit d'immédiatement suspendre la fourniture du DPS à laquelle s'applique les sommes dues. Suite à une telle suspension, si Vous omettez à nouveau de payer dans un délai supplémentaire de dix (10)

ACN Communications Belgium BVBA

Adresse du siège : Avenue Louise 331-333, 1050 Ixelles, Belgique

TVA 0863.822.612 RPM Bruxelles Adresse postale : Avenue Louise 331-333, 1050 Ixelles, Belgique



jours à compter de la réception d'un second rappel de demande de paiement des sommes restant dues, ACN se réserve le droit de résilier le présent Contrat.

17. Le DPS est sujet à une Durée initial de 12 mois à compter de la Date de début du Service. Si Vous résiliez le DPS avant la fin de la Durée initiale, Vous acceptez de verser une indemnité à ACN pour résiliation anticipée qui comprend tous frais restants pour l'Équipement ACN et tous autres frais mensuels récurrents jusqu'à la fin de la Durée initiale. Pour en savoir plus, consultez la Liste des prix ACN.

Interruption de service

18. En cas d'interruptions planifiées du DPS en raison de mises à niveau des logiciels, équipements ou réseaux, ACN Vous informera d'une telle indisponibilité avec un préavis minimum de 24 heures en insérant une information à cet effet sur le Portail client d'ACN. ACN s'engage également à limiter le nombre de ces interruptions à 8 interruptions par an d'une durée maximale de 40 heures. ACN s'efforcera de programmer ces interruptions à des heures qui sont susceptibles d'occasionner une gêne moindre pour le client. Si le DPS n'a pas pu être utilisé pour des raisons imputables à ACN, Vous pourrez prétendre à une réduction des Frais pour le mois en question pour tenir compte de toutes périodes pendant lesquelles Vous n'étiez pas en mesure d'utiliser le DPS. Cette réduction sera partiellement calculée sur ses frais qui, selon les modalités du Contrat, auraient dû être facturés pendant cette période.