



Présélection ACN

1. **ACN propose-t-elle des services téléphoniques aux particuliers et aux entreprises ?**
ACN ne dispose actuellement d'aucun produit spécifique aux entreprises. Toutefois, de nombreuses petites entreprises sont clientes d'ACN. En effet, les lignes analogiques comme les lignes RNIS (ISDN) peuvent être raccordées aux services d'ACN.
2. **Qu'est-ce que le service de Présélection ?**
Les clients peuvent souscrire aux services d'un autre opérateur que Belgacom sans avoir à changer de Numéro, de composer de préfixe particulier ou de brancher un quelconque boîtier. C'est ce qu'on appelle la Présélection. Cela signifie que les communications sont acheminées directement par ACN et sont facturées par ACN à des tarifs extrêmement compétitifs. (Certains numéros seront toujours acheminés par Belgacom).
3. **Quels sont les avantages de la Présélection ACN ?**
Avec la Présélection, vous bénéficiez des tarifs très avantageux d'ACN sur TOUTES vos communications puisqu'elles sont directement et automatiquement acheminées par ACN. Vous n'avez aucun préfixe à composer ni à utiliser la numérotation automatique pour chacun de vos appels.
4. **Quels sont les appels acheminés par ACN ?**
ACN acheminera tous les appels à l'exception des appels vers les numéros courts à 3 ou 4 chiffres. Les appels vers ces numéros courts ne seront pas acheminés par ACN qui ne les facturera pas au client ; ils ne figureront donc pas sur la facture ACN envoyée au client.
5. **Puis-je bénéficier de la Présélection ACN si j'ai le téléphone par le câble ?**
Non, seuls les clients de Belgacom peuvent demander la Présélection ACN.
6. **Puis-je bénéficier de la Présélection ACN si j'ai un abonnement ADSL avec Belgacom ?**
Oui.
7. **Si je dispose de 2 lignes téléphoniques Belgacom, puis-je demander la Présélection ACN sur une seule des 2 lignes ?**
Oui. S'il s'agit d'une ligne analogique, vous pouvez choisir les numéros de téléphone pour lesquels vous souhaitez la Présélection ACN. Assurez-vous de bien avoir indiqué tous les numéros pour lesquels vous souhaitez la Présélection ACN sur le Contrat de service téléphonique (CST) ou sur le formulaire de commande en ligne.

Important : les clients disposant de lignes RNIS (ISDN) et donc de plusieurs numéros RNIS, doivent obligatoirement indiquer le Numéro principal sur le CST ou sur le formulaire de commande en ligne.
8. **Puis-je demander la Présélection ACN si je dispose de plusieurs numéros de téléphone ?**
Oui. Si vous disposez de plusieurs numéros de téléphone rattachés au même compte Belgacom, il vous suffit de remplir et de signer un seul CST ou formulaire de commande en ligne. Si vous disposez de plusieurs comptes Belgacom, il vous faudra remplir et signer séparément un CST ou de passer une commande en ligne distincte par compte Belgacom.

Important : les clients disposant de lignes RNIS (ISDN) et donc de plusieurs numéros RNIS, doivent obligatoirement indiquer le Numéro principal sur le CST ou sur le formulaire de commande en ligne.

9. **Le service de blocage d'appel fonctionnera-t-il une fois la Présélection ACN activée sur ma ligne ?**
Non. Le service de blocage d'appels offert par Belgacom est incompatible avec la Présélection ACN. Par conséquent, tous les appels vers des numéros bloqués seront acheminés et facturés par ACN.
10. **Un publiphone loué auprès de Belgacom peut-il être connecté à ACN ?**
Oui. En effet, s'il s'agit d'une ligne Belgacom classique et d'un publiphone à usage privé, il est alors possible de le raccorder aux services d'ACN. Les publiphones à usage public ne peuvent être raccordés aux services d'ACN.
11. **Si je dispose d'un forfait Internet avec Belgacom, puis-je bénéficier de la Présélection ACN ?**
Oui, la Présélection ACN ne modifie en rien votre accès Internet.
12. **Si je dispose d'un standard à 8 lignes téléphoniques, puis-je bénéficier de la Présélection ACN ?**
Oui. Les lignes pour lesquels vous demandez la Présélection ACN sont les lignes externes (les lignes Belgacom, par exemple). Si par exemple, vous avez 1 ligne, c.-à-d. un standard avec 8 numéros de poste, alors il vous faudra demander la Présélection pour la ligne du standard. Pour bénéficier de la Présélection ACN, veuillez indiquer sur le CST (Contrat de service téléphonique) ou sur le formulaire de commande en ligne, le numéro de la ligne externe comme numéro principal et TOUS les numéros sous-jacents, sans exception.
13. **Puis-je demander la Présélection ACN pour une centrale d'alarme ?**
ACN ne prend pas en charge les centrales d'alarme. Par conséquent, les centrales d'alarme reliées à des numéros de téléphone ne peuvent être connectées aux services d'ACN.
14. **La souscription aux services ACN est-elle soumise à une certaine durée d'engagement ?**
Non.
15. **Qui contacter en cas de problème ?**
Cela dépend de la nature du problème. Si le problème concerne les appels entrants, c'est Belgacom qui en est responsable et vous devez les contacter au 0800 15 406. Pour les appels sortants, contactez le service Clients d'ACN et indiquez à l'agent, qui s'occupera de vous, la date et l'heure à laquelle vous avez essayé d'appeler ainsi que le numéro de téléphone composé. Si le problème concerne la qualité de service ou la disponibilité du service assuré par Belgacom, contactez ACN et expliquez en détail le problème.

Souscription et activation des services ACN

16. **Comment puis-je devenir client d'ACN ?**
Pour devenir client d'ACN, il vous suffit de remplir le Contrat de service téléphonique avec un Représentant indépendant ACN. C'est lui qui enverra le contrat directement à ACN.
- Vous avez également la possibilité d'effectuer une commande en ligne par le biais du portail de commande en ligne d'ACN, accessible depuis la Boutique en ligne des Représentants ACN ou sur www.myacn.eu. Il vous suffit simplement de sélectionner « Téléphonie fixe » puis de cliquer sur le bouton « Commandez ».
- Remarque :** vous devrez saisir l'Identifiant Equipe de votre Représentant indépendant ACN au début du processus de commande.
- Remarque :** Si vous avez souscrit auprès de Belgacom un service qui se révèle être incompatible avec le service ACN, il vous faudra le résilier.

- 17. Puis-je souscrire au service téléphonique d'ACN si je ne connais aucun Représentant indépendant ?**
Oui, vous pouvez effectuer une commande par le biais du portail de commande en ligne d'ACN, disponible sur www.myacn.eu.
- 18. Les organismes gouvernementaux et les institutions publiques peuvent-ils bénéficier des services ACN ?**
Non, ACN ne peut accepter les organismes gouvernementaux et les institutions publiques parmi ses clients. La raison est qu'ACN n'est pas en mesure d'assurer le Service Clients nécessaire aux larges organisations. Il est également difficile de confirmer que la personne, qui signe le Contrat de Service Téléphonique (CST) au nom de l'organisme gouvernemental ou de l'institution publique, est habilitée à le faire.
- 19. Comment saurais-je que la Présélection ACN est bien installée sur ma ligne ?**
Vous recevrez un courrier de confirmation d'ACN ainsi qu'un courrier de Belgacom vous annonçant que le service de Présélection ACN a bien été activé.
- 20. Quel est le délai d'activation des services ACN ?**
Les services ACN seront activés dans un délai de 10 à 14 jours ouvrables à compter de la réception par ACN de votre Contrat de service téléphonique ou de votre commande en ligne.

Facturation et paiement

- 21. Comment régler ma facture ?**
Le Direct Debit ou domiciliation bancaire est un moyen de paiement facile et pratique pour le règlement de vos factures. Il est aujourd'hui très fréquemment utilisé par les consommateurs. Grâce à la domiciliation bancaire, vous êtes sûr de payer vos factures à temps et vous évitez donc les frais pour retard de paiement. Le montant de votre facture mensuelle sera prélevé directement sur votre compte environ 15 jours après réception de la facture.
- Pour régler par domiciliation bancaire, il suffit simplement de compléter le formulaire joint à votre courrier de bienvenue ou de le télécharger depuis la section « Centre d'information » sur www.myacn.eu. Vous pouvez également régler par bulletin de virement en utilisant le talon joint chaque mois à votre facture ou régler par carte de crédit.
- Vous pouvez aussi effectuer un transfert bancaire en utilisant les coordonnées bancaires suivantes :
- Nom du titulaire :** ACN Communications Belgium BVBA
Numéro de compte bancaire : 723-5402718-58 (ABN AMRO, Anvers)
- 22. Recevrai-je toujours une facture de Belgacom, même si j'ai la Présélection ACN ?**
Oui. Belgacom est toujours responsable de la ligne téléphonique. Les frais d'abonnement téléphonique ainsi que le prix des appels qu'ACN n'a pas acheminés ou qu'ACN ne peut acheminer figureront sur votre facture Belgacom.
- 23. Quelle est la périodicité de facturation chez ACN ?**
Vous recevrez une facture tous les mois. Si vous n'avez pas demandé de facture détaillée dans le cadre de votre Contrat de service téléphonique ou de votre commande en ligne, mais que vous souhaitez en recevoir une, vous pouvez en faire la demande auprès du Service Clients ACN simplement en utilisant le formulaire de contact clientèle mis à votre disposition à la section Assistance spécialement dédiée du site www.myacn.eu.
- 24. Quel est le mode de facturation des appels ?**
Les appels sont facturés à la seconde. Des frais de connexion s'appliquent à tous les appels.

Votre compte client ACN

25. Comment puis-je modifier mes informations personnelles ?

Vous pouvez effectuer en ligne tout changement concernant vos coordonnées personnelles ou votre option téléphonique en utilisant le formulaire de contact clientèle disponible à la section « Assistance » de www.myacn.eu.

26. Comment puis-je modifier la langue dans laquelle je reçois tous les documents ACN ?

Si vous n'avez coché aucune langue dans la section Choix de la langue de votre Contrat de service téléphonique, vous recevrez tous les documents ACN dans la langue du Contrat. Pour modifier la langue de votre choix, il vous suffit de contacter le Service Clients d'ACN.