



Conditions Générales

Les présentes Conditions Générales s'appliquent à la fourniture des 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. Les autres termes sont définis dans le corps des présentes Conditions Générales.
 - (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 Suisse S.à r.l., ayant son siège social à 23 Rue de Rive, Case Postale 1135, 1260 Nyon 1, Suisse, et immatriculée aux Chambres de Commerce et d'industrie suisses sous le numéro CH-020-4028738-2.
 - (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, permettant les appels vidéo et audio ; (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 et est décrit à l'article 2 des présentes Conditions Générales.
 - (h) « Contrat » désigne le Contrat de services entre vous et ACN et il comprend le contrat de services téléphoniques, les présentes Conditions Générales Standard, les Conditions Générales Supplémentaires

applicables aux services ACN spécifiques, la Politique de protection des données à caractère personnel et la Liste de 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 de 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 situé à l'adresse www.myacn.eu ou à une autre URL fourni 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 de prix » désigne la ou les listes de prix ACN en vigueur pour les Services que Vous achetez et qui
- (p) sont disponibles sur le Portail Client ou en contactant le Service Clients.
- (q) « Date de début du Service » prend la signification énoncée à la Clause 4.
- (r) « 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 effectués par ACN en utilisant automatiquement votre numéro de téléphone actuel et 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 (lorsque disponible). Il se peut qu'ACN n'offre pas toutes les fonctions d'appel que Vous recevez de votre opérateur de téléphonie actuel.

Service de 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. Pour plus d'informations, nous vous invitons à vous référer aux Conditions générales supplémentaires applicables à la Téléphonie numérique ACN.

VDSL. VDSL est un service d'accès Internet haut débit fourni par ACN en utilisant la ligne téléphonique existante. Si vous optez pour l'achat du VDSL, vous devez également acquérir la Présélection ACN.

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 46.
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 50. 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 pour la Présélection (CPS) et la Téléphonie numérique (DPS), le présent Contrat restera en vigueur indéfiniment jusqu'à sa résiliation par ACN ou par Vous. Pour le VDSL, le présent Contrat sera prorogé pour une période de 6 mois consécutifs (chacune une « Durée de renouvellement »), à moins qu'il soit résilié par ACN ou par Vous, conformément aux Conditions Générales supplémentaires relatives au VDSL.

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 de Services ACN et d'Équipement ACN et à permettre à ACN d'accéder et d'installer l'Équipement ACN dans les locaux. 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 utilisant l'Appli ACN Companion, Vous acceptez de télécharger et d'installer l'application sur votre appareil mobile.

8. 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.
9. 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.
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.

Utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN

11. ACN n'affirme nullement que les Services ACN et l'Équipement ACN sont 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. Vous êtes tenu de veiller à ce que seules les personnes que Vous autorisez utilisent vos Services ACN et l'Équipement ACN. Vous devez 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. 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.
14. Votre utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN doit se conformer à nos Conditions Particulières d'utilisation (« CPU »). 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.

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. 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. Vous continuerez à recevoir des services de votre opérateur de téléphonie actuel jusqu'à ce que vos Services ACN soient connectés. L'incapacité d'ACN à fournir un ou plusieurs Services ACN ne Vous donne pas le droit d'annuler d'autres Services ACN.
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. Vous pouvez obtenir des renseignements actualisés sur l'ensemble des Services ACN et de l'Équipement ACN, y compris les tarifs, les autres frais et les conditions de service, sur le Portail Client ou en contactant le Service Clients.

Frais et paiements

18. Vous Vous engagez à payer tous les frais pour les Services ACN et 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. Vous pouvez demander à ce que les services à valeur ajoutés, accessibles avec les Services ACN (tels que les services de divertissement pour adultes, les numéros 090x et les numéros courts SMS/MMS) soient bloqués en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients.
19. 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 et les arriérés pour les Frais basés sur l'utilisation, tels que les appels. L'Équipement ACN est facturé au moment de l'achat ou à la Date d'entrée en vigueur du Service selon le type d'équipement. Les Frais basés sur l'utilisation apparaissent en règle générale sur votre prochaine facture, mais ils peuvent apparaître sur une facture ultérieure. Nous pouvons émettre des factures corrigées le cas échéant. Il se peut que nous Vous facturions plus souvent qu'une fois par mois si, par exemple, votre consommation est supérieure à la normale.
20. Selon le ou les services ACN que Vous achetez, 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, avec un lien hypertexte vers la facture. Si ACN propose la facturation électronique, vous pourriez être tenu de payer des frais (comme indiqué dans la Liste de prix) si vous optez pour recevoir des factures détaillées papier ou si vous demandez une copie de la facture.

21. 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. Si la facturation électronique n'est pas possible, une facture papier peut Vous être envoyée.
22. Vous pouvez demander des factures standard ou détaillées. Les factures standard résument votre utilisation de téléphone. Les factures détaillées fournissent des détails sur les numéros de téléphone que Vous appelez. Vous pourriez être tenu de payer des frais (conformément à la loi en vigueur et comme indiqué dans la Liste de prix) si Vous choisissez de recevoir des factures détaillées.
23. Vous pouvez choisir de quelle manière Vous souhaitez payer vos factures au moment de l'envoi du présent Contrat ou 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. Si Vous avez choisi de payer par carte de crédit ou de débit ou par recouvrement direct (LSV), votre mode de paiement sera indiqué sur vos factures. Certains modes de paiement sont soumis à des frais (comme indiqué dans la Liste de prix).
24. Si Vous payez ACN par carte de débit ou de crédit ou par recouvrement direct (LSV), 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 chaque mois 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. Si aucune date d'échéance n'est indiquée, le paiement est exigible vingt-et-un (21) jours après la date de facturation. En cas de paiement après la date d'échéance, Vous serez soumis à des Frais (comme indiqué dans la Liste de 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 pourrait récupérer 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 et ceux relatifs aux matériaux. 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 dans le cadre de toute violation de 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. 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 ou si Vous contestez des frais liés aux services à valeur ajoutée. En cas de différent lié aux services à valeur ajoutée, nous nous réservons le droit de bloquer tout futur accès à de tels services.
29. 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.

Collecte et utilisation des données personnelles

30. 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 »), 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 ; et (f) 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 30 ou tel que requis par la loi, vos Données personnelles sont gardées confidentielles.
31. Si 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 les partenaires commerciaux d'ACN, 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..
32. 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. Dans certains cas, nous pourrions être obligés de divulguer ces informations, même si Vous nous demandez de ne pas le faire.
33. 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, qui peuvent 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.

34. 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..
35. Vous acceptez qu'ACN puisse divulguer vos Données personnelles et votre historique de compte pour les agences de référence de crédit. Ces informations seront mises à jour par les agences et peuvent être utilisées par les organismes et les tierces parties pour évaluer votre solvabilité ainsi qu'à d'autres fins.
36. Vous acceptez que votre numéro de téléphone puisse être affiché sur les téléphones des personnes que Vous appelez. Vous devez aviser ACN par écrit si Vous ne voulez pas que votre numéro de téléphone soit affiché. ACN mettra en œuvre les moyens raisonnablement nécessaires pour satisfaire votre demande. 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.
37. Vous pouvez revoir, corriger et supprimer vos Données personnelles en envoyant une demande écrite au Service Clients. Vous vous engagez à mettre à jour vos Données personnelles en utilisant le Portail Client pour les changer ou en contactant le Service Clients.

Suspension et résiliation pour non-paiement

38. En cas de non-paiement, avant 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 immédiatement résilier le présent Contrat.
39. 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 38.

Suspension du Service

40. ACN peut suspendre les services ACN pour non-paiement tel qu'énoncé à la Clause 38.
41. 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 (CPU), ou indiquent un utilisation potentiellement abusive, une éventuelle fraude ou un éventuel usage excessif ou inhabituel; (d) si, dans le cadre du VDSL, vous faites un usage disproportionné du service et vous causez ou menacez de causer le dysfonctionnement ou la dégradation des services au détriment des autres usagers ; (e) si ACN soupçonne une fraude par un tiers; (f) en cas d'ordonnance, d'instruction ou de demande émanant d'un organisme gouvernemental, ou (g) si ACN n'est pas en mesure de fournir les services ACN pour des raisons indépendantes de sa volonté.

42. 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, Vous continuerez à recevoir les appels entrants ; pour la Téléphonie numérique, les appels entrants seront également bloqués. Si vous faites l'achat du VDSL, vous ne serez pas en mesure d'utiliser les services requérant une connexion Internet.
43. Si vos Services ACN sont suspendus, 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 (conformément à la loi en vigueur), des frais peuvent vous être facturés comme indiqué dans la liste des prix.
44. 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.
45. La suspension des Services ACN par ACN n'empêche pas ACN de mettre fin au présent Contrat en vertu de la Clause 52.

Résiliation du présent Contrat

Votre droit rétractation du présent Contrat

46. Vous pouvez vous rétracter du présent contrat dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion (« 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 réception de l'Équipement ACN. Si Vous achetez plus d'un Service ACN, Vous pouvez annuler tout ou partie de vos Services ACN, à condition que le VDSL soit fournie avec la Présélection d'ACN, ainsi Vous ne pouvez pas annuler la Présélection et conserver le VDSL. Si vous faites l'achat d'un forfait de services groupés, l'annulation d'un des services de l'offre groupée pourrait avoir une incidence sur le prix et le fonctionnement des autres services.
47. 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.

48. Si vous exercez votre droit de rétractation, nous Vous rembourserons tous les paiements que Vous aurez versés, y compris les coûts de livraison de l'Équipement ACN que Vous avez acheté, et ce dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle Vous Nous avez informés de votre décision de vous rétracter du présent Contrat. ACN vous remboursera en utilisant le même mode de paiement que vous avez utilisé pour nous régler, à moins que nous en convenions autrement.
49. En cas d'achat d'Équipement ACN, vous devez le retourner à ACN, à vos propres frais, dans les 14 jours suivant l'exercice de votre 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. L'Équipement ACN doit être retourné en bon état, dans son emballage d'origine, et avec tout le contenu d'origine. Si Vous endommagez ou ne retournez pas l'Équipement ACN, il Vous sera facturé au prix de détail complet, tel qu'indiqué sur la Liste des prix.
50. Si vous nous demandez de vous fournir les services ACN durant le délai de rétractation et que nous avons commencé 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

51. 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 la Durée initiale ou que vous ne résiliez pas conformément à la Clause 1 des Conditions générales supplémentaires du VDSL, il peut Vous être demandé de verser une indemnité à ACN en vertu de la Clause 52. Vous pourrez résilier le VDSL à tout moment sans pénalité si vous déménager vers un lieu où ACN ne fournit pas le VDSL.

Résiliation par ACN

52. ACN peut résilier le présent Contrat si vous violez les Conditions particulières d'utilisation (CPU) ou si, en vertu de la Clause 38, Vous omettez de payer une facture. Concernant le VDSL, ACN peut résilier le présent Contrat si Vous concluez un contrat avec un autre opérateur pour la fourniture d'un service de Présélection et que vous avez omis d'en notifier ACN en vertu de la Clause 1 des Conditions Générales supplémentaires du VDSL. Dans ce cas, vous devrez peut-être payer une indemnité à ACN en vertu de la Clause 54. ACN peut résilier le présent Contrat à tout moment en Vous donnant un préavis écrit de trente (30) jours.

Conséquences de la résiliation

53. 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, Vous serez dans l'impossibilité de passer ou de recevoir des appels. Vous pourrez également perdre votre numéro de téléphone et ne serez pas en mesure de le récupérer. Si vous bénéficiez du VDSL, vous ne pourrez pas disposer des services requérant une connexion Internet.

54. 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 Vous résiliez le présent Contrat au cours de la Durée initiale de la Présélection ou du VDSL ou si la résiliation de votre service VDSL n'est pas conforme aux dispositions de la Clause 1 des Conditions Générales supplémentaires du VDSL, Vous acceptez de payer une indemnité à ACN pour résiliation anticipée qui pourrait comprendre (a) des frais restants pour l'Équipement ACN, (b) des autres frais mensuels récurrents pour le Service ACN résilié jusqu'à la fin de la Durée initiale ou la Durée de Renouvellement et (c) des frais rachetables (comme les frais d'activation) ou les déductions que Vous avez reçues pour les services ACN résiliés. Les frais peuvent varier en fonction de votre Service ACN. Pour en savoir plus, consultez la liste des prix en vigueur. Si Vous avez droit à un remboursement, ACN déduira tout montant qui Vous est dû en vertu du présent Contrat.

Modifications au présent Contrat

Changements par ACN

55. Occasionnellement, nous ou d'autres opérateurs peuvent avoir à interrompre les Services ACN. Si cela se produit, nous rétablirons les Services ACN aussi rapidement que nous le pouvons.
56. 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 un quelconque changement (exceptés des changements requis par la loi), susceptible de vous être défavorable, intervient, 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 la modification apportée aux modalités du présent Contrat ait pris effet, Vous êtes réputé avoir accepté la modification.
57. ACN peut changer votre forfait 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 nouvel offre tarifaire. Vous avez le droit de résilier le présent Contrat conformément à la Clause 56 si ce changement vous cause un désavantage matériel.

Modifications apportées par vos soins

58. Vous pouvez modifier vos Services ACN en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Nous Vous en 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. Il peut Vous être demandé de verser une indemnité en vertu de la Clause 54 si Vous supprimez un Service ACN au cours de sa Durée initiale.

59. 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.

Limitation de responsabilité

60. ACN n'est pas responsable des pertes que Vous pourriez subir résultant de la négligence, de la rupture du Contrat, d'une fausse déclaration, de la perte ou de l'indisponibilité des Services ACN, ou pour tout autre raison, pour 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. ACN n'est responsable d'aucune perte en cas d'utilisation des Services ACN à des fins commerciales.

61. 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 (CPU); (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.

62. La responsabilité totale d'ACN qui découle du présent Contrat se limite à 50 % de l'ensemble des frais Vous ayant été facturés pour les Services ACN en cause, dans les trois (3) mois qui ont précédé l'événement ayant entraîné la responsabilité d'ACN.

Informations additionnelles

63. Conformément à la directive relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) de l'Union européenne, l'Équipement ACN ne doit pas être jeté avec des déchets non triés en raison de la présence de substances dangereuses dans les équipements électroniques pouvant potentiellement nuire à l'environnement et à la santé. Veuillez contacter le Service Clients pour obtenir des informations sur les systèmes de reprise et de collecte vous étant disponibles.

64. 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 dans les trente (30) jours suivant la réception. Si nous ne pouvons pas résoudre le différend ou si vous n'êtes pas d'accord avec la solution que nous proposons, Vous pouvez contacter l'Ombudscom au 031 310 11 77 ou sur le site www.ombudscom.ch.

65. Si vous avez acheté Votre produit ou service en ligne, vous pouvez être en mesure d'utiliser le Règlement en ligne des litiges pour résoudre votre litige. La plateforme du Règlement en ligne des litiges est gérée par la Commission Européenne et est disponible dans toutes les langues de l'UE. Vous trouverez les informations concernant le dépôt d'une plainte auprès de cette plateforme à l'adresse ec.europa.eu/odr. Si vous choisissez d'avoir recours à cette plateforme, veuillez spécifier suisse.numerique@myacn.ch comme adresse e-mail du Service Clients.

66. Le présent Contrat et tous les droits et obligations découlant de celui-ci sont régis par le droit suisse. Vous Vous soumettez à la juridiction exclusive des tribunaux de Genève pour la résolution de tout différend découlant du présent Contrat.
67. 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.
68. Le présent Contrat est personnel et ne peut être cédé. 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 sans préavis ni consentement.
69. Si une disposition quelconque du présent Contrat est jugée illégale, invalide ou inapplicable, les autres dispositions du présent Contrat ne seront pas affectées.
70. En vertu du présent Contrat, ACN peut, à sa discrétion, vous notifier par téléphone, télécopie, courriel, courrier postal ou en personne à moins que le présent Contrat ou qu'une loi applicable ne précise une modalité particulière de notification.



Conditions Générales Supplémentaires relatives à la 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 supplémentaires DPS complètent les Conditions Générales d'ACN. En cas de conflit entre ces Conditions Supplémentaires 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 visiophone 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 ne fonctionnera pas 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. Si vous obtenez votre connexion Internet d'un autre fournisseur qu'ACN, l'utilisation du DPS peut entraîner des frais d'utilisation de la part de par votre fournisseur de services Internet. Ces frais relèvent de votre entière responsabilité.
3. Le DPS est fourni en tant que ligne de téléphone supplémentaire et ne remplace pas pour votre service de ligne téléphonique fixe. Vous pourrez également transférer votre numéro de téléphone actuel vers le DPS ou demander un nouveau numéro d'ACN. 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 10. 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.

Livraison de l'équipement ACN et du DPS

5. Si l'Équipement ACN que Vous avez choisi n'est pas disponible, Vous pouvez 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 5, ACN Vous remboursera les sommes versées.
6. ACN reste propriétaire de l'Équipement ACN jusqu'à ce qu'il Vous soit livré et que Vous l'avez payé. 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.
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. Vous pourrez également transférer votre numéro de téléphone actuel vers le DPS

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

8. Vous devez installer l'Équipement ACN et le service de Téléphonie numérique ACN conformément aux instructions du Guide d'installation rapide fourni avec votre Équipement ACN. ACN n'assume aucune responsabilité pour tout défaut ou mauvais fonctionnement de l'Équipement ACN ou l'indisponibilité 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.
9. 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

10. Le DPS permet des appels vers des numéros d'urgence comme le 112. Toutefois, l'accès aux services d'urgence est soumis à des restrictions 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. Vous reconnaissez avoir pris connaissance des limitations mentionnées ci-dessus. Dans la mesure du

possible, les services d'urgence devraient être accessibles par le biais d'un service téléphonique qui permet à l'opérateur de service d'urgence de vous localiser (tel qu'un téléphone fixe).

11. 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.
12. 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

13. Vous recevrez des factures électroniques pour votre DPS et votre Équipement ACN conformément à la procédure décrite à la Clause 20 des Conditions Générales. ACN ne fournit pas de facture papier pour le DPS ou l'Équipement ACN.
14. Si Vous achetez l'Équipement ACN, Vous devez payer l'intégralité de l'Équipement ACN avant que votre Contrat ne soit accepté, à moins que vous ayez effectué l'achat conformément au plan de paiement échelonné ACN. 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 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 46 à 49 des Conditions Générales.

Interruption de service

15. 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.



Conditions Générales Supplémentaires VDSL

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

1. Si vous faites l'achat du Service VDSL, vous devez également vous procurer la Présélection (CPS). Si ACN n'est pas en mesure de fournir le service VDSL dans vos locaux mais peut fournir le service CPS vous serez soumis à la Durée Initiale uniquement pour la CPS. À la fin de la Durée initiale, le présent Contrat sera prorogé pour une durée de renouvellement de 6 mois consécutifs, à moins qu'il soit résilié par Vous au moins 2 mois avant la date d'échéance ou par ACN conformément aux Conditions Générales.
2. Si vous recevez actuellement la DSL d'un autre fournisseur, vous pouvez nous demander de fournir la VDSL à une date ultérieure, dans un délai maximum de 120 jours après la date d'entrée en vigueur. Si vous ne spécifiez aucune date de mise à disposition, ACN vous fournira la VDSL comme le prescrit la Clause 16 des Conditions Générales.
3. Si la vitesse de la VDSL que vous avez demandée n'est pas disponible, ACN fournira la VDSL avec la vitesse maximale disponible dans les Locaux. Les vitesses de courant descendant et ascendant sont des vitesses maximums disponibles et ne sont pas garanties.
4. Vous êtes responsable de la fourniture et de l'établissement de l'ensemble des connexions, logiciel et matériel pour votre service VDSL. ACN ne garantit pas le fonctionnement de la VDSL avec les équipements terminaux que vous avez acquis ou avec les paramètres que vous avez configurés.
5. ACN vous fournira une adresse IP pour votre utilisation personnelle avec la VDSL ACN. L'adresse IP ne peut pas être utilisée par des tiers. ACN se réserve tous les droits relatifs à l'adresse IP, autres que le droit d'utilisation. De plus, votre droit d'utilisation cesse à la résiliation du présent Contrat.
6. ACN peut limiter ou refuser l'accès aux adresses ou portails Internet lorsque ACN croit raisonnablement qu'ils pourraient violer la loi en vigueur ou encourager ou permettre des activités illégales. Il est possible qu'ACN efface des courriels entrants ou sortants sans avis ni approbation si nous estimons que ces courriels sont susceptibles de contenir des virus, des logiciels espions (spyware) ou malveillants (malware), ou tout autre donnée nuisible ou s'ils sont soupçonnés d'être des SPAM. ACN ne garantit pas que les courriels, que vous recevez, sont exempts de virus, de logiciels espions ou malveillants ou de tout autre donnée nuisible et nous Vous encourageons à prendre les mesures appropriées pour vous protéger de telles données.
7. Vous vous engagez à indemniser et à dégager ACN de toute responsabilité dans le cas où ACN fait l'objet de poursuites ou est menacée de poursuites judiciaires en droit ou règlement pénal, administratif ou civil en raison du contenu envoyé ou reçu par vous lors de l'utilisation de la VDSL via ACN.



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für die Erbringung der Dienstleistungen von ACN wie beschrieben unter Punkt 2. Für die Erbringung bestimmter ACN-Dienstleistungen können zusätzliche Vertragsbedingungen gelten.

Definitionen

1. Für den Vertragszweck haben die unten stehenden Begriffe folgende Bedeutungen: Weitere Begriffe werden im Hauptteil dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert.
 - (a) „Nutzungsrichtlinien (Acceptable Usage Policy)“ oder „AUP“ bezeichnet unsere Nutzungsrichtlinien, die im Kundenportal verfügbar sind.
 - (b) „Konto“ bezeichnet Ihr Kundenkonto/Ihre Kundenkonten für die Benutzung der ACN-Dienstleistungen und den Kauf von ACN-Geräten.
 - (c) „ACN“, „uns“, oder „wir“ bezeichnet ACN Communications Schweiz GmbH, mit folgendem eingetragenem Firmensitz: Rue de Rive 23, Case Postale 1135, 1260 Nyon 1, , Schweiz und eingetragen bei den Schweizer Industrie- und Handelskammern mit der Nummer CH-020-4028738-2.
 - (d) „ACN-Geschäftspartner“ bezeichnet eine Person, mit der die ACN-Gruppe ein Vertragsverhältnis in Bezug auf die Erbringung von ACN-Dienstleistungen eingegangen ist.
 - (e) „ACN Companion App“ bezeichnet die von ACN bereitgestellte Anwendung zur Nutzung des ACN digitalen Telefondienstes auf Ihrem Mobilgerät. Derzeitig ist die ACN Companion App für bestimmte Android- (Version 4.1 oder höher) sowie iOS-Mobilgeräte erhältlich. Bitte schauen Sie für weitere Einzelheiten zu Systemanforderungen sowie den von der ACN Companion App unterstützten Geräten im Dokument bezüglich [kompatibler Geräte für die ACN Companion App](#) nach.
 - (f) „ACN-Geräte“ bezeichnet alle von ACN gemäss diesem Vertrag unmittelbar an Sie verkauften Telekommunikationsgeräte. ACN-Geräte umfassen (i) das ACN-Bildtelefon, das Video- und Audioanrufe ermöglicht, (ii) den ACN Telefonadapter für den digitalen Telefondienst und (iii) alle anderen von ACN bereitgestellten Telekommunikationsgeräte. Geräte und Anlagen, die von uns an Sie vermietet werden oder die von Ihnen oder einem anderen Telekommunikationsanbieter bzw. Dienstanbieter bereitgestellt werden, sind für die Zwecke dieses Vertrags keine ACN-Geräte. Dies umfasst bspw. Computer, Telefone, Mobilgeräte oder die Verkabelung bei Ihnen Zuhause
 - (g) „ACN-Dienstleistung“ bezeichnet ein/en Telekommunikations- bzw. Fernmeldedienst oder –produkt, das Kunden von ACN angeboten wird und unter Punkt 2 dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen beschrieben wird.

- (h) „Vertrag“ bezeichnet den Dienstleistungsvertrag zwischen Ihnen und ACN und umfasst den Telefonserviceantrag, diese allgemeinen Geschäftsbedingungen, zusätzliche Vertragsbedingungen, die für bestimmte ACN-Dienstleistungen gelten, die Datenschutzerklärung und die Preisliste in ihrer jeweils gültigen Fassung.
- (i) „Gebühren“ bezeichnet sämtliche Gebühren, Entgelte, und Zuschläge für ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte wie in der Preisliste dargelegt.
- (j) „Kunde“ oder „Sie“ bezeichnet eine Person, die ACN-Dienstleistungen oder ACN-Geräte kauft bzw. nutzt.
- (k) „Kundenportal“ bezeichnet die Kundenwebsite von ACN hier www.myacn.eu oder unter einer anderen von uns bekannt gegebenen URL.
- (l) „Datum des Inkrafttretens“ hat die unter Punkt 3 festgelegte Bedeutung.
- (m) „Anfangslaufzeit“ hat die in unter Punkt 5 festgelegte Bedeutung.
- (n) „Räumlichkeiten“ bezeichnet den physischen Ort, an dem wir die ACN-Dienstleistungen bereitstellen.
- (o) „Preisliste“ bezeichnet die aktuelle Preisliste/n für die ACN-Dienstleistung/leistungen, die Sie bestellt
- (p) haben und die über das Kundenportal abrufbar ist oder indem Sie den Kundendienst kontaktieren.
- (q) „Dienstbeginn“ hat die unter Punkt 4 festgelegte Bedeutung.
- (r) „Allgemeine Geschäftsbedingungen“ bezeichnet die allgemeinen Geschäftsbedingungen von ACN.

ACN-Dienstleistungen

2. ACN bietet die folgenden Dienstleistungen im Rahmen dieser allgemeinen Geschäftsbedingungen an:

Anbieter-Voreinstellung bzw. CPS-Dienstleistung (CPS – Carrier Preselection): Die CPS-Dienstleistung ermöglicht Ihnen, sämtliche oder bestimmte Verbindungsarten über Ihre bisherige Telefonnummer und automatisch über ACN zu tätigen bzw. laufen zu lassen, ohne dass die Wahl eines speziellen Kodes erforderlich wäre. Ihr Telefonanschluss wird weiterhin von Ihrem bisherigen Telefonanbieter bereitgestellt und gewartet, sofern Sie nicht einen Direktanschluss von ACN (falls verfügbar) erwerben. ACN kann möglicherweise nicht alle Ruffunktionen bereitstellen, die Sie von Ihrem derzeitigen Telefonanbieter erhalten.

Digitaler Telefondienst (DPS-Digital Phone Service) bzw. DPS-Dienstleistung: Die DPS-Dienstleistung ist eine Telekommunikationsdienstleistung, die es Ihnen ermöglicht, durch Verwendung des ACN-Bildtelefons oder anderen von ACN zugelassenen Geräten: (1) Video- und Sprachanrufe über das Internet zu tätigen und zu empfangen (2) lediglich Sprachanrufe mithilfe des ACN Telefonadapters für digitale Telefondienste zu tätigen oder

(3) lediglich Sprachanrufe über das Internet mithilfe der ACN Companion App auf Ihrem Mobilgerät zu tätigen Die ACN Companion App dient nicht als Ersatz für Ihr herkömmliches Mobil- oder Festnetz und bestimmte Funktionen sind ggf. nicht verfügbar. Für DPS ist ein ununterbrochener Breitband- oder mobiler Internetanschluss erforderlich, je nachdem, welches Gerät Sie für DPS verwenden. Falls Sie für DPS mobiles Internet über die ACN Companion App verwenden, fallen ggf. zusätzliche Kosten an ,Falls ACN keinen Internetdienst in Ihrer Umgebung anbietet, müssen Sie diesen von einem anderen Anbieter beziehen. Siehe die zusätzlichen Vertragsbedingungen für DPS-Dienstleistungen für weitere Einzelheiten.

VDSL-Dienstleistung: Die VDSL-Dienstleistung ist eine Hochgeschwindigkeits-Internetanschlusssdienstleistung, die ACN über Ihren bestehenden Telefonanschluss bereitstellt. Wenn Sie die VDSL-Dienstleistungen bestellen, müssen Sie ebenfalls eine Anbieter-Voreinstellung von ACN bestellen.

Vertragsbeginn und -dauer

3. Dieser Vertrag beginnt entweder (1) an dem Tag, an dem Ihre Bestellung der ACN-Dienste durch ACN bestätigt wird oder (2) ab dem Tag, an dem Sie die ACN-Geräte erhalten, falls zutreffend („Datum des Inkrafttretens“). Ihre Widerrufsfrist beginnt am Datum des Inkrafttretens dieses Vertrags, wie unter Punkt 46 beschrieben.
4. Ihr „Dienstbeginn“ ist der frühere der folgenden Zeitpunkte: (1) das Datum, an dem ACN mit der Bereitstellung von CAN-Diensten an Sie beginnt oder (2) das Datum, an dem Sie durch ein Schreiben von ACN über die Bereitstellung von ACN-Diensten informiert werden. Ihr Dienstbeginn liegt nach dem Datum des Inkrafttretens dieses Vertrages und kann, wie unter Punkt 50 dargelegt, innerhalb der Widerrufsfrist liegen. Sollten ACN hinreichende Gründe vorliegen, die Bereitstellung von ausgewählten Diensten am Bestimmungsort des Kunden nicht leisten zu können, werden wir Sie darüber in Kenntnis setzen und der Vertrag wird noch vor Dienstbeginn widerrufen. Sollten Sie mehr als einen ACN-Dienst erwerben, unterliegen diese ggf. unterschiedlichen Dienstbeginnzeiten.
5. Sofern nicht anderweitig vereinbart, wird der Vertrag für eine Anfangslaufzeit von zwölf (12) Monaten abgeschlossen abgeschlossen, beginnend mit dem Dienstbeginn (der „Anfangslaufzeit“) für jede ACN-Dienstleistung, die Sie erwerben. Nach Ablauf der Anfangslaufzeit für die CPS-Dienstleistung und DPS-Dienstleistung läuft der Vertrag faktisch unbefristet weiter, bis dieser von ACN oder durch Sie gekündigt wird. Für VDSL-Dienstleistungen verlängert sich dieser Vertrag um jeweils einen Vertragsintervall von 6 Monaten (jeweils ein „Verlängerungszeitraum“), sofern nicht von ACN oder Ihnen gemäss der zusätzlichen Vertragsbedingungen für VDSL-Dienstleistungen gekündigt.

Ihre Pflichten gegenüber ACN

Bereitstellung der ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte

6. Sie gestatten ACN und Geschäftspartnern von ACN, alle erforderlichen Schritte zu ergreifen, um Ihnen die gewünschten ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte bereitzustellen.

7. Sie sind einverstanden, die Anweisungen von ACN bezüglich der Bereitstellung von ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräten zu befolgen und gestatten ACN, die Räumlichkeiten zu betreten und ACN-Geräte zu installieren. Sie sind einverstanden, Genehmigung von Dritten einzuholen, falls wir diese benötigen, um ACN-Geräte auf ihrem Grundstück zu installieren. Bezüglich DPS unter Verwendung der ACN Companion App stimmen Sie zu, die Anwendung herunterzuladen und sie auf Ihrem Mobilgerät zu installieren.
8. Sie sind einverstanden, Ihr ACN-Gerät mit angemessener Sorgfalt anzuwenden. Falls Ihr ACN-Gerät aufgrund Ihrer Handlungen beschädigt wird, müssen Sie für die Reparatur oder Ersatz aufkommen.
9. Sie bestätigen, dass die von Ihnen oder anderen Telekommunikationsanbietern bereitgestellten Geräte funktionstüchtig sind und die entsprechenden technischen Standards erfüllen. Sie bestätigen für DPS unter Verwendung der ACN Companion App, dass das von Ihnen verwendete Mobilgerät den technischen Anforderungen der Anwendung entspricht. Derzeitig ist die ACN Companion App für bestimmte Android- (Version 4.1 oder höher) sowie iOS-Mobilgeräte erhältlich. Bitte schauen Sie für weitere Einzelheiten zu Systemanforderungen sowie den von der ACN Companion App unterstützten Geräten im Dokument bezüglich [kompatibler Geräte für die ACN Companion App](#) nach, ACN haftet nicht, wenn wir aufgrund von Geräten, die von Ihnen oder Dritten bereitgestellt werden, Ihnen unsere ACN-Dienstleistungen nicht oder nur mit eingeschränkter Dienstqualität bereitstellen können.
10. Sofern wir Ihnen eine Telefonnummer zur Verfügung stellen, sind Sie einverstanden, dass Sie nicht Eigentümer dieser Rufnummer sind und dass Sie diese nicht an eine andere Person verkaufen oder übertragen dürfen. Mit der Ausnahme jedoch, dass Sie die Nummer zu einem anderen Telekommunikationsdienstleister wie durch das Gesetz festgelegt, mitnehmen können.

Nutzung der ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte

11. ACN sichert nicht zu, dass ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte sich für einen bestimmten Geschäftszweck eignen. Wenn Sie ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte für Geschäftszwecke nutzen, erkennen Sie an, dass diese Ihre bestimmten Bedürfnisse möglicherweise nicht erfüllen. ACN ist nicht für Verluste verantwortlich, wenn Sie ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte für Geschäftszwecke nutzen.
12. Sie sind verantwortlich, sicherzustellen, dass nur von Ihnen autorisierte Personen Ihre ACN-Dienstleistungen bzw. ACN-Geräte nutzen. Sie müssen ACN benachrichtigen, sofern Sie Grund zur Annahme haben, dass Ihre ACN-Dienstleistungen oder ACN-Geräte in unautorisierter oder betrügerischer Weise genutzt werden oder wenn Ihre ACN-Geräte gestohlen worden sind. Sie sind für die Nutzung der ACN-Dienstleistungen verantwortlich, sofern Sie uns nicht benachrichtigt haben.
13. Sie dürfen die ACN-Dienstleistungen bzw. ACN-Geräte nicht an bzw. für kommerzielle Zwecke wiederverkaufen oder nutzen darunter Teleshops, Betreiberaktivitäten, Telemarketing, Prepaid-Karten-Anbieter und Call Center Operations.

14. Ihre Nutzung der ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte muss gemäss unserer Nutzungsrichtlinien („AUP“ – Acceptable Usage Policy) erfolgen. Sie dürfen die ACN-Dienstleistungen oder ACN-Geräte nicht (a) zur Übertragung jeglichen Materials nutzen, das diffamierend, anstössig, beleidigend, obszön oder bedrohlich ist, (b) für unangemessene, unmoralische, betrügerische oder gesetzwidrige Zwecke nutzen, (c) in einer Weise nutzen, die Rechte anderer Personen verletzen, (d) nutzen um offensive, anstössige, bedrohliche, belästigende Anrufe oder Scherzanrufe zu führen oder (e) in einer Weise nutzen, die ACN-Dienstleistungen oder ACN-Geräte schaden oder korrumpieren könnte.

Pflichten von ACN

15. ACN wird ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte innerhalb von dreissig (30) Werktagen vom Zeitpunkt der Vertragsannahme bereitstellen, sofern ACN und Sie keinen längeren Zeitraum vereinbart haben. Nur im Zusammenhang mit DPS-Dienstleistungen wird ACN die DPS-Dienstleistung innerhalb von 30 Tagen nach dem Tag des Eingangs der ACN-Geräte beim Kunden bereitstellen. Sie sind berechtigt, diesen Vertrag zu kündigen, wenn ACN die ACN-Dienstleistungen oder ACN-Geräte aufgrund unseres Fehlers nicht innerhalb von 30 Tagen erbringt bzw. liefert, es sei denn, Sie haben um einen späteren Liefertermin gebeten und vorausgesetzt, Sie bitten ACN nach den 30 Tagen schriftlich um die Lieferung und ACN erbringt die ACN-Dienstleistungen bzw. liefert die ACN-Geräte nicht innerhalb angemessener Frist nach dieser Anfrage. Sie werden weiterhin den Dienst von Ihrem bisherigen Telefonanbieter erhalten, bis Sie für die Dienste von ACN freigeschaltet sind. Die Unfähigkeit von ACN einen oder mehrere ACN-Dienstleistung/e bereitzustellen, berechtigt Sie nicht, andere ACN-Dienstleistungen zu kündigen.
16. ACN wird mit angemessener Sorgfalt vorgehen, um Ihnen einen durchgängigen, hochqualitativen Dienst zu bieten. Jedoch können Ereignisse, die ausserhalb unserer Kontrolle liegen, wie bspw. Netzwerk-Ausfälle oder Überlastungen durch andere Telekommunikationsanbieter, Stromausfälle, schlechtes Wetter, staatliche Massnahmen, Arbeitermassnahmen und höherer Gewalt uns daran hindern, ACN-Dienstleistungen überhaupt bereitzustellen oder die Dienstqualität beeinträchtigen. In diesen Fällen haftet ACN nicht für Ausfälle oder Schäden und Sie bleiben für die Zahlung Ihrer ACN-Dienstleistungen verantwortlich.
17. Sie erhalten aktuelle Informationen zu allen ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräten, einschliesslich der Tarife, sonstiger Gebühren sowie zu den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Dienstleistung über das Kundenportal oder durch Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst.

Gebühren und Zahlung

18. Sie stimmen zu, sämtliche Gebühren für die ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte zu bezahlen. Sie haften für eine allfällige unbefugte Nutzung, sofern Sie diese ACN nicht, wie unter Punkt 12 aufgeführt, mitgeteilt haben. Sie sind verantwortlich für Verbindungen zu Sonder-, Premium- und internationalen Rufnummern Sie können beantragen, dass Mehrwertdienste (wie bspw. Zugang zu Erwachsenenunterhaltung, 090x-Nummern, SMS/MMS-Kurznummern) auf die über ACN-Dienstleistungen zugegriffen wird, über das Kundenportal oder durch Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst gesperrt werden.

19. ACN stellt Ihnen die Gebühren gemäss der Preisliste in Rechnung. Sämtliche Gebühren enthalten MwSt. Wiederkehrende Gebühren wie monatliche Abonnement-Gebühren berechnen wir üblicherweise monatlich im Voraus und nutzungsabhängige Gebühren wie Verbindungsentgelte im Nachhinein. ACN-Geräte werden zum Zeitpunkt des Erwerbs bzw. abhängig vom Gerätetyp mit Dienstbeginn in Rechnung gestellt. Nutzungsabhängige Gebühren werden üblicherweise mit Ihrer nächsten Rechnung berechnet, können aber auch auf einer späteren Rechnung berechnet werden. Falls erforderlich, erstellen wir korrigierte Rechnungen. Wir können Ihnen mehr als einmal monatlich eine Rechnung stellen, falls zum Beispiel Ihre Nutzung höher ist als üblicherweise.
20. Abhängig von der/n ACN-Dienstleistung/en, die Sie erwerben, schickt Ihnen ACN eine Rechnung in Papierform oder eine elektronische Rechnung. Papierrechnungen werden an die Räumlichkeiten gesendet, sofern Sie keine andere Rechnungsanschrift angegeben haben. Im Fall von elektronischen Rechnungen sendet ACN eine E-Mail an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse, die einen Hyperlink zur Rechnung enthält. Wenn ACN elektronische Rechnungen anbietet, müssen Sie möglicherweise eine Gebühr bezahlen (siehe Preisliste), falls Sie sich für eine aufgeschlüsselte Papierrechnung entscheiden oder eine Kopie der Rechnung beantragen.
21. Sie müssen uns informieren, wenn sich Ihre Rechnungs- oder E-Mail-Adresse ändert. Sie können Ihre Angaben über das Kundenportal oder durch Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst ändern. Sie sind dafür verantwortlich, wenn Rechnungen an Ihre vorige Rechnungs- oder E-Mail-Adresse gesendet werden, wenn Sie uns keine Änderung mitgeteilt haben. ACN ist nicht verantwortlich, wenn eine Rechnung oder E-Mail aus Gründen ausserhalb unserer Kontrolle nicht an Sie geliefert wurde. Wenn es aus irgendeinem Grund nicht möglich ist, eine elektronische Rechnung an Sie zu senden, kann Ihnen eine Papierrechnung gesendet werden.
22. Sie können Standardrechnungen oder Einzelverbindungsnachweise beantragen. Standardrechnungen stellen Ihre Telefonnutzung zusammengefasst dar. Einzelverbindungsnachweise führen Einzelheiten zu von Ihnen gewählten Rufnummern auf. Möglicherweise fällt eine Gebühr an (soweit gesetzlich zulässig und wie in der Preisliste festgelegt), wenn Sie Einzelverbindungsnachweise wünschen.
23. Sie können wählen, wie Sie für Ihre Rechnungen bezahlen, wenn Sie diesen Vertrag übermitteln oder über das Kundenportal oder durch Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst. Die verfügbaren Zahlungsarten variieren je nach ACN-Dienstleistung oder ACN-Gerät. Wenn Sie per Kredit- oder Debitkarte bezahlen, wird Ihre Zahlungsart auf Ihrer Rechnung angegeben. Für einige Zahlungsarten fällt eine Gebühr an (siehe Preisliste).
24. Wenn Sie per Kredit- oder Debitkarte oder per Lastschriftverfahren bezahlen, müssen Sie ACN ermächtigen, Ihre Kredit- oder Debitkarte automatisch zu belasten oder Ihr Bankkonto monatlich zu belasten. Der vollständige, ausstehende Gebührenbetrag wird zum Fälligkeitsdatum der Rechnung jeden Monat belastet oder abgebucht. Es fällt eine Gebühr an (wie in der Preisliste festgelegt), wenn Ihre Zahlung abgelehnt oder abgebrochen wird. ACN kann auch Kosten, Gebühren oder anfallende Ausgaben wiederverlangen, die aufgrund einer fehlgeschlagenen Zahlung entstehen.
25. Sie sind einverstanden, sämtliche Gebühren zum auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum zu bezahlen. Falls kein Fälligkeitsdatum angegeben ist, ist die Zahlung einundzwanzig (21) Tage nach Rechnungsdatum fällig. Wenn Sie nach Fälligkeit zahlen, fällt eine Gebühr (wie in der Preisliste festgelegt) an, die ACN für Ihre Verletzung

dieser Vereinbarung kompensiert. Alternativ kann ACN Ihnen, wie gesetzlich zulässig, Zinsen auf überfällige Beträge berechnen. ACN kann von Ihnen verauslagte Kosten, Gebühren und Ausgaben wiederverlangen, die uns aufgrund unbezahlter oder überfälligen Gebühren entstehen, einschliesslich der Gebühren des Inkassobüros, Einreichungs- und Gerichtskosten sowie Anwaltskosten.

26. Sie haften für Kosten, die in Zusammenhang mit technischer Hilfe für Geräte, die nicht von ACN bereitgestellt werden, anfallen, einschliesslich Arbeitszeit- und Materialkosten. Es können Gebühren anfallen, wenn Sie einen Termin mit dem Techniker stornieren oder verpassen oder der Techniker Ihre Räumlichkeiten nicht betreten kann. Gebühren für die technische Hilfe von Drittanbietern werden von den Drittanbietern festgelegt und gehen zu Ihren Lasten.
27. Sie stimmen zu, ACN in Bezug auf alle Verluste, Schäden, Verbindlichkeiten, Kosten und Aufwendungen, die ACN im Zusammenhang mit einer Verletzung Ihrer Pflichten aus diesem Vertrag entstehen können, erstatten.
28. Wenn Sie überzeugt sind, dass bestimmte Gebühren nicht stimmen, können Sie diese beanstanden, indem Sie den Kundendienst kontaktieren. Sie müssen für Gebühren aufkommen, die Sie nicht beanstanden. Wir werden Ihre ACN-Dienstleistungen weder aussetzen noch beenden, während wir einen Bona-Fide-Disput untersuchen oder wenn Sie Gebühren im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten beanstanden. Im Falle eines Rechtsstreits im Zusammenhang mit Mehrwertdiensten behalten wir uns das Recht vor, weiteren Zugang zu solchen Diensten zu sperren.
29. Falls Ihnen eine Rückerstattung von Gebühren zusteht, wird die Rückerstattung zunächst verwendet, um alle noch ausstehenden Gebühren zu bezahlen und wird dann Ihrem Konto gutgeschrieben. Wenn Sie kein Kunde mehr sind, wird ACN eine Rückerstattung auf eines von Ihnen festgelegtes Bankkonto vornehmen.

Erhebung und Nutzung personenbezogener Daten

30. ACN erhebt, pflegt, und verarbeitet personenbezogene Daten wie Ihren Namen, Adresse und Geburtsdatum von Ihnen im Rahmen der Allgemeinen Datenschutzverordnung („GDPR“) mit elektronischen und nicht-elektronischen Mitteln in Zusammenhang mit unseren Leistungen im Rahmen dieser Vereinbarung, der Einhaltung unserer gesetzlichen Verpflichtungen und anderen gesetzlich zulässigen Zwecken, einschliesslich (a) der Bereitstellung von ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräten, (b) der Erfüllung unserer Verpflichtungen und der Ausübung unserer Rechte im Rahmen dieser Vereinbarung, (c) die Erfüllung unserer Vertragsverpflichtungen gegenüber Dritten, (d) gesetzliche, finanzielle, buchhalterische und administrative Funktionen und (e) Schutz der gesetzlichen und vertraglichen Rechte von ACN. Sie erkennen an, dass die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten für diese Zwecke wesentlich für ACN zur Erfüllung dieser Vereinbarung ist. Ihr Versäumnis, Ihre personenbezogenen Daten zur Verfügung zu stellen und diese auf dem aktuellen Stand zu halten oder Widerruf Ihrer Zustimmung zur Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten kann dazu führen, dass ACN Ihnen die ACN-Dienstleistungen nicht bereitstellen kann. Soweit nicht nachfolgend in dieser Punkt 30 etwas anderes vereinbart wurde oder gesetzlich anderweitig angeordnet, werden Ihre personenbezogenen Daten vertraulich behandelt.

31. Wenn Sie der Nutzung Ihrer personenbezogenen Daten für Werbung, Marketing sowie dem Angebot anderer Produkte und Dienste durch ACN und Geschäftspartner von ACN zustimmen, sind Sie einverstanden, Werbung per Post, E-Mail oder über andere Medien zu erhalten. Diese Einwilligung kann jederzeit durch Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst zurückgezogen werden.
32. ACN kann Ihren Namen, Adresse und Telefonnummer Herausgebern von Telefonbüchern oder Anbietern von Auskunftsdiensten offenlegen, sofern Sie uns nicht bitten, diese Angaben nicht offen zu legen. In manchen Fällen können wir gesetzlich gezwungen werden, diese Angaben offen zu legen, auch wenn Sie uns gebeten haben, dies nicht zu tun.
33. Sie sind einverstanden, dass ACN Telefonate und schriftliche Kommunikation (einschliesslich E-Mail) zwischen Ihnen und ACN für Schulungszwecke, Servicequalität, Marketing sowie für rechtliche und behördliche Zwecke überwachen, aufzeichnen und archivieren kann.
34. Sie stimmen der Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an (a) ACN Europe BV und andere Tochtergesellschaften von ACN, (b) deren jeweilige Mitarbeiter, externe Consultants, Berater, Händler und Dritte, (c) ACN Geschäftspartner und (d) andere Dritte im gesetzlich zulässigen Umfang zu. Sie erkennen an, dass einige Empfänger ausserhalb der Europäischen Union, einschliesslich den Vereinigten Staaten, ansässig, die eine Übermittlung von Daten gemäß Allgemeiner Datenschutzgrundverordnung oder anderem geltenden Recht vorsehen..
35. Sie sind einverstanden, dass ACN Ihre personenbezogenen Daten und Ihre Kontogeschichte Auskunfteien und Agenturen für Betrugsprävention offenlegen kann, die diese Angaben aufzeichnen und zum Zwecke der Bewertung der Kreditwürdigkeit, Betrugsprävention und Verfolgung von Schuldnern an Dritte geben können.
36. Sie stimmen zu, dass Ihre Telefonnummer den Personen, die Sie anrufen, angezeigt werden kann. Sie müssen ACN schriftlich mitteilen, falls Sie Ihre Telefonnummer nicht angezeigt bekommen möchten. ACN wird sich angemessen bemühen, Ihrem Wunsch nachzukommen. ACN kann Ihren Namen, Adresse und Telefonnummer immer wie gesetzlich vorgeschrieben Notdiensten offen legen.
37. Sie können Ihre personenbezogenen Daten durch Zusendung einer schriftlichen Anfrage an den Kundendienst überprüfen, korrigieren und löschen. Sie sind einverstanden, Ihre personenbezogenen Daten über das Kundenportal oder durch Kontaktaufnahme mit dem Kundendienst zu aktualisieren, sollten diese sich ändern.

Aussetzen und Beendigung wegen Nicht-Zahlung

38. Wenn Sie den unbestrittenen Rechnungsbetrag nicht bis zum Fälligkeitsdatum zahlen, wird ACN Sie kontaktieren, um Sie an Ihre Zahlungsverpflichtung zu erinnern. Wenn Sie nicht bis zum in der Zahlungserinnerung genannten Termin zahlen, kann ACN Ihre ACN-Dienstleistung sperren. Wenn Sie nicht bis zu dem in der zweiten Mahnung genannten Termin zahlen, kann ACN diesen Vertrag sofort kündigen.

39. ACN übernimmt keine Haftung für irgendwelche Verluste oder Schäden, die aus dem Aussetzen oder der Beendigung gemäß Punkt 38 resultieren.

Aussetzen der Dienstleistung

40. ACN kann die ACN-Dienstleistungen wie unter Punkt 38 dargelegt aufgrund von Nicht-Zahlung aussetzen.

41. ACN kann die ACN-Dienstleistungen aussetzen oder diesen Vertrag sofort und ohne vorherige Mitteilung an Sie kündigen, wenn (a) von Ihnen schwerwiegender und wiederholter Verstoss gegen diesen Vertrag vorliegt, wobei wiederholter Verstoss drei (3) oder mehr Verstösse in jedem Zeitraum von sechs Monaten sind; (b) Sie Insolvenz melden, Sanierung oder es wird ein Insolvenzverfahren oder ein solches Verfahren gegen Sie eröffnet; (c) Sie in Handlungen involviert sind, die der Stabilität, Sicherheit oder Funktionsfähigkeit der ACN-Dienstleistungen schaden, gegen die Nutzungsrichtlinien verstossen, oder potenziellen Missbrauch, Betrug, oder uncharakteristisch oder übermässige Nutzung erkennen lassen, (d) Sie in Verbindung mit der VDSL-Dienstleistung, die Dienstleistung unverhältnismässig nutzen und Störungen oder eine Verschlechterung der Dienstleistung für andere Benutzer verursachen oder drohen zu verursachen; (e) ACN Betrug durch Dritte vermutet (f) es aufgrund einer Verfügung, Anweisung oder Aufforderung von einer behördlichen Stelle erforderlich ist, oder (g) ACN aus Gründen ausserhalb seiner Kontrolle unfähig wird, die ACN-Dienstleistungen bereitzustellen.

42. Wenn Ihre ACN-Dienstleistungen ausgesetzt werden, können Sie keine abgehenden Telefonate mehr führen ausgenommen Verbindungen zum Notdienst und bestimmter anderer Rufnummern. Im Falle der CPS-Dienstleistung gehen weiterhin eingehende Anrufe ein. Im Falle der DPS-Dienstleistung werden eingehende Anrufe gesperrt. Wenn Sie die VDSL-Dienstleistung bestellen, können Sie keine Dienstleistung nutzen, für die eine Internetverbindung erforderlich ist.

43. Wenn Ihre ACN-Dienstleistungen ausgesetzt werden, müssen Sie den Kundendienst kontaktieren, um herauszufinden, welche Schritte Sie unternehmen müssen, um den Dienst wieder nutzen zu können. Für das Wiederanstellen Ihres ACN-Dienstes kann eine Gebühr (soweit gesetzlich zulässig) gemäss der Angaben in der Preisliste berechnet werden.

44. Wenn Ihre ACN-Dienstleistungen als Folge Ihrer Handlungen oder Auslassungen ausgesetzt wird, sind Sie einverstanden, (a) sämtliche Gebühren während des Zeitraums der Aussetzung zu zahlen, (b) ACN alle Gebühren, Entgelte, Kosten und Ausgaben rückzuerstatten, die ACN im Zusammenhang mit der Aussetzung und erneuter Freischaltung entstanden sind und (c) ACN nicht für Ihnen entstandene Verluste haftbar zu machen.

45. Das Aussetzen der ACN-Dienstleistungen durch ACN verhindert ACN nicht, diese Vereinbarung gemäß Punkt 52 zu beenden.

Beendigung dieses Vertrags

Ihr Recht, diesen Vertrag zu widerrufen

46. Sie können diesen Vertrag, wie in Punkt 3 dargelegt innerhalb von 14 Tagen nach Datum des Inkrafttretens ohne Angabe von Gründen widerrufen. Wenn Sie ACN-Geräte gekauft haben, können Sie diesen Vertrag innerhalb von 14 Tagen nach Eingang der ACN-Geräte widerrufen. Wenn Sie mehr als eine Dienstleistung von ACN bestellen, können Sie einen oder alle Ihre ACN-Dienstleistungen kündigen. Wenn die VDSL-Dienstleistung nur zusammen mit der CPS-Dienstleistung bereitgestellt wird, so können Sie nicht die CPS-Dienstleistung kündigen und die VDSL-Dienstleistung halten. Wenn Sie ein gebündeltes Dienstleistungspaket erwerben, kann die Kündigung einer der Dienste des Leistungspakets sich auf die Preisgestaltung und das Funktionieren der restlichen Dienste auswirken.
47. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie entweder das ausgefüllte Muster-Widerrufsformular übersenden, das im Kundenportal verfügbar ist, oder eine schriftliche Mitteilung an ACN senden, oder den Kundendienst von ACN anrufen und Ihren Widerruf schriftlich bestätigen.
48. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie entweder das ausgefüllte Muster-Widerrufsformular übersenden, das im Kundenportal verfügbar ist, oder eine schriftliche Mitteilung an ACN senden, oder den Kundendienst von ACN anrufen und Ihren Widerruf schriftlich bestätigen.
49. Wenn Sie ACN-Geräte gekauft haben, müssen Sie diese innerhalb von 14 Tagen von der Ausübung Ihres Widerrufsrecht auf eigene Kosten an ACN zurücksenden, um eine Erstattung zu erhalten, es sei denn ACN weist Sie anderweitig an. Wir können die Rückerstattung einbehalten, bis wir die ACN-Geräte erhalten oder Sie uns nachweisen, dass Sie diese an uns geschickt haben. ACN-Geräte müssen unbeschädigt in ihrer Originalverpackung und mit sämtlichem Originalinhalt zurückgesendet werden. Wenn Sie ACN-Geräte beschädigen oder nicht zurücksenden, wird Ihnen der volle Verkaufspreis, wie in der Preisliste angegeben, berechnet.
50. Wenn Sie uns gebeten haben, Ihre ACN-Dienstleistungen während der Widerrufsfrist zu erbringen und wir begonnen haben, Ihnen die gewünschte ACN-Dienstleistung zu erbringen, können Sie immer noch Ihr Widerrufsrecht ausüben, aber Sie müssen uns anteilig einen Betrag für die Leistungen zahlen, die wir Ihnen erbracht haben, bis Sie Ihre Widerrufserklärung übermittelt haben.

Kündigung durch Sie

51. Nach Ablauf der Widerrufsfrist können Sie Ihre/n ACN-Dienstleistung/e unter Einhaltung einer Frist von dreissig (30) Tagen schriftlich kündigen. Sie müssen ACN gegenüber gemäss Ziffer 54 Schadenersatz leisten, wenn Sie die DPS-Dienstleistung oder VDSL-Dienstleistung in der Anfangslaufzeit kündigen oder nicht gemäss Ziffer 1 der zusätzlichen Bedingungen für die VDSL-Dienstleistung kündigen. Sie können die VDSL-Dienstleistung jederzeit ohne Strafzahlung kündigen, wenn Sie an einen Ort ziehen, an dem ACN keine VDSL-Dienstleistung bereitstellt.

Beendigung durch ACN

52. Nach Ablauf der Widerrufsfrist können Sie diesen Vertrag jederzeit unter Wahrung einer Frist von 30 Tagen schriftlich kündigen oder indem Sie den Kundendienst anrufen. Sollten Sie ACN telefonisch über Ihren Wunsch der Vertragskündigung informieren, werden Sie aufgefordert die Kündigung schriftlich zu bestätigen. Wenn Sie in der Anfangslaufzeit kündigen oder nicht entsprechend Punkt 1 der zusätzlichen Vertragsbedingungen für VDSL-

Dienstleistungen, kann verlangt werden, dass Sie ACN gemäß Punkt 52 Schadenersatz leisten. Sie können die VDSL-Dienstleistung jederzeit ohne Strafzahlung kündigen, wenn Sie an einen Ort ziehen, an dem ACN keine VDSL-Dienstleistung bereitstellt.

Folgen der Kündigung

53. Die kann diesen Vertrag kündigen, wenn Sie gegen die Nutzungsrichtlinien verstossen oder nach Punkt 38, wenn Sie eine Rechnung nicht bezahlen. Bei VDSL-Dienstleistungen kann ACN diesen Vertrag beenden, wenn Sie einen Vertrag mit einem anderen Anbieter für die Bereitstellung der Anbieter-Voreinstellungs-Dienstleistung abschliessen und versäumen, ACN nach Ziffer 1 der zusätzlichen Vertragsbedingungen für VDSL-Dienstleistungen zu kündigen. In einem solchen Fall, kann verlangt werden, dass Sie ACN gemäß Punkt 54 Schadenersatz leisten.
54. Mit Kündigung wird ACN Ihnen eine Abschlussrechnung senden. Sie stimmen zu, alle Gebühren bis zum Vertragsende zu zahlen. Wenn Sie während der Anfangslaufzeit eine ACN-Dienstleistung kündigen, oder wenn Sie die VDSL-Dienstleistung anders kündigen, als wie unter Punkt 1 der zusätzlichen Vertragsbedingungen für VDSL-Dienstleistungen vorgesehen, stimmen Sie zu, ACN Schadenersatz für vorzeitige Vertragskündigung zu zahlen, welcher sich folgendermassen zusammensetzen kann: (a) jegliche noch ausstehenden Kosten für ACN-Geräte, (b) jegliche noch ausstehenden monatlichen Gebühren für die gekündigte Dienstleistung bis zum Ende der Anfangslaufzeit bzw. der verlängerten Vertragslaufzeit. und (c) jegliche Gebühren, die entfallen (bspw. Aktivierungsgebühren) oder Rabatte bzw. Preisreduzierungen, die Sie für die gekündigte ACN-Dienstleistung erhalten haben. Die Gebühren/Kosten können je nach Ihrer ACN-Dienstleistung variieren. Einzelheiten finden Sie in der entsprechenden Preisliste. Falls Ihnen eine Rückerstattung zusteht, wird ACN von diesem Betrag jeglichen Betrag abziehen, den Sie im Rahmen dieses Vertrages ACN schulden.

Vertragsänderungen

Änderungen durch ACN

55. Gelegentlich müssen wir oder andere Betreiber die ACN-Dienstleistungen unterbrechen. Wenn dies der Fall ist, werden wir die ACN-Dienstleistungen sobald wie möglich wiederherstellen.
56. ACN kann die Bestimmungen dieses Vertrages ändern, indem ACN Sie über die Änderung schriftlich informiert. Wenn möglich, wird ACN Sie vorab über jede Änderung informieren. ACN kann Änderungen ohne vorherige Ankündigung vornehmen, um rechtliche oder regulatorische Anforderungen zu erfüllen. Wenn eine Änderung (ausgenommen Änderungen, die gesetzlich erforderlich sind) Ihnen einen erheblichen Nachteil verursacht, wird Ihnen ACN solch eine Änderung mindestens einen Monat im Voraus ankündigen und Sie sind berechtigt, diesen Vertrag ohne Strafzahlung oder Kündigungsgebühren zu kündigen. Wenn Sie die ACN-Dienstleistungen, nachdem die Änderung an den Vertragsbedingungen in Kraft ist, nutzen, so gilt die Änderung von Ihnen als angenommen.
57. ACN kann Ihren Tarif aufgrund Ihrer Nutzung der ACN-Dienstleistungen oder aus weiteren Gründen, die im billigen Ermessen ACNs liegen, ändern. ACN wird Sie über solch eine Änderung mit Einzelheiten über Ihren neuen Tarif in

Kenntnis setzen. Sie sind berechtigt, diesen Vertrag gemäß Punkt 56 zu kündigen, wenn diese Änderung Ihnen einen erheblichen Nachteil verursacht.

Änderungen durch Sie

58. Sie können Änderungen an Ihren ACN-Dienstleistungen über das Kundenportal oder durch Kontaktaufnahme vornehmen. Wir werden Sie über Gebührenänderungen, die durch die Änderung entstehen, informieren. Es kann von Ihnen verlangt werden, einen neuen Vertrag mit einer neuen Anfangslaufzeit abzuschliessen, wenn Sie ACN-Dienstleistungen hinzufügen. Es kann verlangt werden, dass Sie gemäß Punkt 54 Schadenersatz leisten, wenn Sie eine ACN-Dienstleistung während der Anfangslaufzeit entfernen.
59. Wenn Sie umziehen und Ihre ACN-Dienstleistungen auch am neuen Standort beziehen möchten, müssen Sie den Kundendienst mindestens 30 Tage vor dem Umzug kontaktieren. ACN wird Ihnen helfen, Ihre ACN-Dienstleistungen an Ihrem neuen Standort zu beziehen. Sie müssen möglicherweise eine Gebühr (wie in der Preisliste festgelegt) bezahlen, um Ihre ACN-Dienstleistungen umzulegen.

Haftungsbeschränkung

60. ACN ist nicht verantwortlich für Verluste, die Sie erleiden, die aus Fahrlässigkeit, Vertragsbruch, falschen Angaben, Verlust oder Nichtverfügbarkeit von ACN-Dienstleistungen, oder aus anderen Gründen, für entgangenen Gewinn, Absatz, Umsatz, Aufträge oder Kunden, Rufschädigung, Verlust oder Schäden an Software, verlorene Daten, Informationen oder Computer oder andere Geräte, Zeitverlust des Managements oder von Mitarbeitern, indirekte oder Folgeschäden, oder sonstige Verluste, die vernünftigerweise von ACN nicht hätten vorhersehbar sein können. ACN ist nicht für Verluste verantwortlich, wenn Sie ACN-Dienstleistungen und ACN-Geräte für Geschäftszwecke benutzen.
61. ACN übernimmt keine Haftung, wenn Sie (a) die ACN-Dienstleistungen oder ACN-Geräte in Verletzung dieses Vertrages oder der Nutzungsrichtlinien nutzen; (b) Veränderungen an der ACN-Dienstleistung oder am ACN-Gerät vornehmen, oder (c) die ACN Dienstleistungen oder ACN-Geräte unter abnormalen oder falschen Betriebsbedingungen nutzen.
62. In keinem Fall übersteigt die aus diesem Vertrag resultierende Gesamthaftung von ACN 50% aller Ihnen in Rechnung gestellten Gebühren für die strittige ACN-Dienstleistung in den drei (3) Monaten vor Eintritt des Ereignisses, das die Haftung von ACN auslöste.

Weitere Dinge, die Sie wissen müssen

63. Gemäss der Richtlinie der Europäischen Union über Elektro- und Elektronik-Altgeräte (WEEE – Waste Electrical and Electronic Equipment) dürfen ACN-Geräte aufgrund des möglichen Vorhandenseins von Schadstoffen in elektronischen Geräten, die sich auf die Umwelt und Gesundheit auswirken können, nicht mit unsortiertem Abfall entsorgt werden. Bitte setzen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung, um Einzelheiten zu den Rückgabe- und Sammelsystemen zu erhalten, die Ihnen zur Verfügung stehen.

64. Wenn Sie eine Gebühr oder einen anderen Aspekt Ihrer ACN-Dienstleistung beanstanden, müssen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung setzen. ACN wird versuchen, alle Streitigkeiten, die Sie hervorbringen, innerhalb von dreissig (30) Tagen nach Eingang zu beheben. Wenn wir den Streit nicht beilegen können, oder dieser nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst worden ist, können Sie Ombudscom anrufen unter 031 310 11 77 oder auf www.ombudscom.ch gehen.
65. Falls Sie Ihr Produkt oder Ihren Dienst online gekauft haben, können Sie ggf. auch auf das Onlineportal für Streitbeilegung (Online Dispute Resolution „ODR“) zurückgreifen, um Ihre Streitigkeit beizulegen. Das ODR-Portal wird von der Europäischen Kommission verwaltet und steht in sämtlichen europäischen Sprachen zur Verfügung. Informationen zum Einreichen einer Beschwerde über das Portal finden Sie auf ec.europa.eu/odr. Wenn Sie die ODR-Plattform nutzen, verweisen Sie bitte auf die E-Mail-Adresse des Kundendienstes deutschland.digital@myacn.eu.
66. Dieser Vertrag und alle sich aus ihm ergebenden Rechte und Pflichten unterliegen schweizerischem Recht. Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertrag ergebenden oder im Zusammenhang damit stehenden Streitigkeiten ist Genf.
67. Sollte eine der beiden Parteien der Ausübung oder der Durchsetzung der in diesem Vertrag übertragenen Rechte, Befugnisse oder Rechtsbehelfen nicht nachkommen, so kann dies nicht als Verzicht angesehen werden.
68. Dieser Vertrag ist personengebunden und kann nicht von Ihnen übertragen werden. ACN kann Anweisungen bezüglich Ihres Kontos von anderen Personen entgegennehmen, von denen wir annehmen, dass Sie mit Ihrer Genehmigung handeln. ACN kann diesen Vertrag ohne vorherige Benachrichtigung oder Zustimmung übertragen.
69. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags als illegal, ungültig oder nicht durchsetzbar sein, so bleiben die übrigen Bestimmungen dieses Vertrags davon unberührt.
70. ACN kann Ihnen im Rahmen dieses Vertrags nach eigenem Ermessen per Telefon, Fax, E-Mail, Post oder persönlich kündigen, sofern dieser Vertrag oder geltendes Recht keine bestimmte Vorgehensweise für die Kündigung festgelegt.



Zusätzliche Vertragsbedingungen für DPS-Dienstleistungen

Diese zusätzlichen Vertragsbedingungen für DPS-Dienstleistungen gelten für die Bereitstellung der DPS-Dienstleistung und damit verbundener ACN-Geräte, falls zutreffend. Diese zusätzlichen Vertragsbedingungen für DPS-Dienstleistungen ergänzen die allgemeinen Geschäftsbedingungen von ACN. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen zusätzlichen Vertragsbedingungen für DPS-Dienstleistungen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen, ist dieses Dokument massgebend.

Allgemeine Nutzungsbedingungen für DPS-Dienstleistungen

1. Die DPS-Dienstleistung von ACN funktioniert nur mit Telefonadapetern und Bildtelefonen von ACN, die in Europa oder über die ACN Companion App auf Ihrem Mobilgerät gekauft worden sind. Sie können von ACN oder einer anderen Person gekaufte ACN-Geräte verwenden. ACN-Geräte funktionieren nicht mit anderen Telefonie-Dienstleistungen.
2. Für die DPS-Dienstleistung ist eine Internetverbindung in beide Richtungen mit konstanter Stromversorgung erforderlich, um ACN-Geräte zu verwenden. Angaben zur erforderlichen Internetgeschwindigkeit für DPS können im Kundenportal gefunden werden. Wenn Sie Ihre Internetverbindung von einem anderen Anbieter als ACN beziehen, können Gebühren für Ihre Nutzung der DPS-Dienstleistung von Ihrem Internetdienstanbieter anfallen. Sie haften allein für solche Gebühren.
3. Die DPS-Dienstleistung ist ein zusätzlicher Telefonanschluss und ist nicht als Ersatz für Ihre Festnetztelefondienstleistung gedacht. Sie können Ihre bisherige Telefonnummer zur DPS-Dienstleistung mitnehmen oder eine neue Nummer von ACN beantragen. Die DPS-Dienstleistung unterstützt keine Faxübertragung, Alarm- und Sicherheitssysteme, Kredit- bzw. Debitkarten und Barzahlungssysteme, Geldautomaten oder andere Dienste, die eine Festnetzverbindung erfordern. Verbindungen zu einigen Sondernummern, Premium-Nummern, Verzeichnisdiensten und bestimmten internationalen Rufnummern sind nicht erlaubt.
4. Die Nutzung der DPS-Dienstleistung kann auch an anderen Standorten als in Ihren Räumlichkeiten (genannt „nomadische“ Nutzung) erfolgen, soweit gesetzlich zulässig und vorausgesetzt, dass Sie über eine Internetverbindung verfügen und die Nutzung von DPS nicht blockiert ist. Wenn Sie die DPS-Dienstleistung an einem anderen Standort als den Räumlichkeiten nutzen, müssen Sie Ihren Standort bei ACN gemäß Punkt 10 aktualisieren. Wir können eine ordnungsgemäße Funktionsweise von DPS nicht garantieren, selbst dann nicht, wenn der Standort in unseren Systemen aktualisiert wurde. Falls Sie DPS über die ACN Companion App an einem Standort außerhalb Ihrer Räumlichkeiten verwenden, erklären Sie sich damit einverstanden, nicht auf sämtliche DPS-Funktionen zugreifen zu können. ACN kann keinen Kundendienst oder technischen Support bieten, wenn Sie DPS-Dienstleistungen oder ACN-Geräte in Ländern oder an Standorten nutzen, in bzw. an denen ACN oder ihre Tochterunternehmen nicht berechtigt sind, tätig zu sein. Ihre Nutzung von DPS-Dienstleistungen an solchen Standorten erfolgt ausschliesslich auf eigene Gefahr.

Bereitstellung von ACN-Geräten und der DPS-Dienstleistungen

5. Wenn das von Ihnen gewählte ACN-Gerät nicht verfügbar ist, können Sie ein anderes ACN-Gerät auswählen (Preise für ACN-Geräte variieren) oder den Vertrag beenden. Wenn Sie diesen Vertrag gemäß Punkt 5 beenden, wird Ihnen ACN sämtliche gezahlten Beträge zurückerstatten.
6. ACN ist so lange Eigentümer des ACN-Geräts, bis es an Sie geliefert wurde und Sie dafür gezahlt haben. Nach Lieferung des ACN-Geräts zu Ihren Räumlichkeiten, sind Sie für jegliche Schäden oder Verluste verantwortlich. Sie können Ihr ACN-Gerät erst verkaufen oder einer anderen Person übertragen, bis Sie dafür bezahlt haben.
7. Sobald Sie Ihren Vertrag für DPS-Dienstleistungen angenommen haben, stellt Ihnen ACN eine Telefonnummer bereit, damit Sie Anrufe tätigen und empfangen können. Abhängig von Ihrer Anschlussadresse, technischen Spezifikationen und rechtlichen Anforderungen, kann Ihnen ACN eine geografische oder nicht-geografische Nummer bereitstellen. Sie können auch Ihre bisherige Telefonnummer zur DPS-Dienstleistung mitnehmen.

Installation von ACN-Geräten und DPS-Dienstleistungen von ACN

8. Sie müssen ACN-Geräte und die DPS-Dienstleistung gemäss der in der Kurzanleitung genannten Anweisungen installieren. Diese werden mit Ihrem ACN-Gerät geliefert. ACN übernimmt keine Haftung für Fehler oder Fehlfunktionen des ACN-Geräts oder der DPS-Verfügbarkeit, wenn Sie das ACN-Gerät falsch installieren oder wenn das Problem von einer Dienstleistung oder einem Gerät verursacht wird, das/die Sie oder ein anderer Anschlussanbieter bereitstellen/t.
9. Wenn Sie DPS über die ACN Companion App verwenden, stimmen Sie einem Download sowie der Installation der Anwendung auf Ihrem Mobilgerät gemäß den durch ACN bereitgestellten Vorgaben zu. Derzeitig ist die ACN Companion App für bestimmte Android- (Version 4.1 oder höher) sowie iOS-Mobilgeräte erhältlich. Bitte schauen Sie für weitere Einzelheiten zu Systemanforderungen sowie den von der ACN Companion App unterstützten Geräten im Dokument bezüglich [kompatibler Geräte für die ACN Companion App](#) nach. ACN unterliegt keinerlei Haftung hinsichtlich der Verfügbarkeit von DPS, sofern Sie sich bezüglich des verwendeten Mobilgeräts nicht an die oben aufgeführten technischen Anforderungen halten oder die Anwendung nicht herunterladen und installieren.

Notrufe

10. Die DPS-Dienstleistung ermöglicht Anrufe zu Notrufnummern wie 112, aber Verbindungen zu Notdiensten unterliegen Einschränkungen, die möglicherweise nicht für Festnetztelefone gelten. Verbindungen zu Notdiensten können fehlschlagen, wenn Ihre Internetverbindung nicht verfügbar oder ein Stromausfall ist. Notdienste können möglicherweise nicht automatisch Ihren Standort ermitteln, wenn Sie diese mittels der DPS-Dienstleistung anrufen. Sie stimmen zu, ACN die Adresse bereitzustellen, an der Sie das ACN-Gerät nutzen, damit den Notdiensten Ihre Standortangaben mitgeteilt werden können. Wenn Sie die DPS-Dienstleistung an einem anderen Standort nutzen, müssen Sie Ihre Standortangaben mit ACN aktualisieren. Wenn Sie Ihren Standort nicht aktualisieren, sind die Angaben, die den Notdiensten bereitgestellt werden, möglicherweise falsch. Sie erkennen an, über die obigen

Einschränkungen informiert worden zu sein. Wenn möglich, sollten Notrufe über einen Telefonservice erfolgen, die dem Betreiber des Notdienstes ermöglichen, Ihren Standort zu ermitteln (wie bspw. einem Festnetztelefon).

11. Sollten Sie DPS über die ACN Companion App an einem Standort außerhalb Ihrer Räumlichkeiten verwenden, erklären Sie sich damit einverstanden, dass Notdienste ggf. aufgrund von Netzwerkbeschränkungen nicht zur Verfügung stehen. In solchen Fällen sollten Anrufe an Notdienste über den Dienst Ihres Netzbetreibers erfolgen. ACN kann nicht für fehlende Notdienste haftbar gemacht werden.
12. ACN übernimmt keine Haftung für direkte oder indirekte Schäden, einschliesslich Folgeschäden, die aus der Nicht-Verbindung, dem Nichtfunktionieren oder Verbindungsstörungen durch Nutzung der DPS-Dienstleistung entstehen oder für die Richtigkeit der Standortangaben für die Notdienste.

Gebühren und Zahlung

13. Es werden Ihnen elektronische Rechnungen für Ihre DPS-Dienstleistungen und Ihre ACN-Geräte gemäß Punkt 20 der allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Vorgehensweise gesendet. ACN bietet keine Papierrechnungen für DPS-Dienstleistungen oder ACN-Geräte an.
14. Wenn Sie ACN-Geräte kaufen, müssen Sie das ACN-Gerät vollständig bezahlen, bevor Ihr Antrag angenommen wird, sofern Sie nicht gemäss eines Ratenzahlungsplans von ACN gekauft haben. ACN wird Ihre Zahlung abwickeln, wenn Ihr ACN-Gerät versandt wird und Sie erhalten eine Benachrichtigung per E-Mail, dass Ihre Rechnung im Kundenportal verfügbar ist. Wenn Ihre Zahlung abgelehnt oder storniert wird, wird sich ACN mit Ihnen hinsichtlich einer anderen Zahlungsweise in Verbindung setzen. Wenn Sie versäumen, auf eine andere Weise zu zahlen, kann ACN die Lieferung des ACN-Geräts aufschieben oder den Vertrag beenden. Ist die Zustellung bereits erfolgt, müssen Sie das ACN-Gerät auf Ihre Kosten zurücksenden, sofern Sie diesen Vertrag nicht gemäß Punkten 46 und 49 der allgemeinen Geschäftsbedingungen gekündigt haben.

Dienstunterbrechungen

15. Im Falle geplanter DPS-Unterbrechungen aufgrund von Software-, Geräte-, oder Netzwerkaktualisierungen wird ACN Sie spätestens 24 Stunden im Voraus über eine solche Nichtverfügbarkeit in Kenntnis setzen, indem ein entsprechender Hinweis an das Kundenportal übermittelt wird. ACN wird darüber hinaus solche Unterbrechungen auf maximal 8 pro Jahr mit einer Maximaldauer von 40 Stunden begrenzen. Dabei versucht ACN diese Unterbrechungen so legen, dass Ihnen möglichst wenig Unannehmlichkeiten entstehen. Sollte die Nichtnutzung von DPS auf ACN zurückzuführen sein, haben Sie Anspruch auf eine Gebührenrückerstattung für den jeweiligen Monat, in dem DPS nicht in vollem Umfang zur Verfügung stand. Die Rückerstattung betrifft Teile der Gebühren, die Gemäß des Vertrags für diese bestimmte Zeitdauer normalerweise erhoben worden wären.



Zusätzliche Vertragsbedingungen für VDSL-Dienstleistungen

Diese zusätzlichen Vertragsbedingungen für VDSL-Dienstleistungen gelten für die Bereitstellung der VDSL-Dienstleistung und damit verbundener ACN-Geräte. Diese zusätzlichen Vertragsbedingungen für VDSL-Dienstleistungen ergänzen die allgemeinen Geschäftsbedingungen von ACN. Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen zusätzlichen Vertragsbedingungen für VDSL-Dienstleistungen und den allgemeinen Geschäftsbedingungen, ist dieses Dokument massgebend.

1. Die VDSL-Dienstleistung kann nur zusammen mit der CPS-Dienstleistung bezogen werden. Falls ACN die VDSL-Dienstleistung nicht an Ihrem Standort bereitstellen kann, aber die CPS-Dienstleistung bereitstellen kann, unterliegen Sie nur der Anfangslaufzeit für die CPS-Dienstleistung. Nach Ablauf der Anfangslaufzeit verlängert sich dieser Vertrag um jeweils einen Verlängerungszeitraum von 6 Monaten, sofern dieser nicht von Ihnen oder ACN gemäss der allgemeinen Geschäftsbedingungen 2 Monate vor Ablauf der aktuellen Vertragslaufzeit gekündigt wurde.
2. Wenn Sie bereits eine DSL-Dienstleistung von einem anderen Anbieter beziehen, können Sie die VDSL-Dienstleistung auf ein zukünftiges Datum wünschen, sofern das Datum innerhalb von 120 Tagen nach Inkrafttreten liegt. Wenn kein Datum für die Bereitstellung angegeben wird, so wird die VDSL-Dienstleistung von ACN bereitgestellt wie unter Punkt 16 der allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegt.
3. Wenn die von Ihnen bestellte Bandbreite der VDSL-Dienstleistung nicht verfügbar ist, so stellt ACN die maximale Bandbreite an der jeweiligen Adresse zur Verfügung. Die Download- und Uploadgeschwindigkeiten sind als Maximalgeschwindigkeiten angegeben und nicht garantiert.
4. Sie sind für das Beschaffen und das Einrichten aller Verbindungen, Software und Hardware für Ihre VDSL-Dienstleistung selber verantwortlich. ACN garantiert nicht, dass die Nutzung der VDSL-Dienstleistung mit dem von Ihnen besorgten Endgerät oder mit den von Ihnen vorgenommenen Einstellungen möglich ist.
5. ACN stellt Ihnen eine IP-Adresse für Ihre persönliche Nutzung von ACN VDSL zur Verfügung. Die IP-Adresse darf nicht von Dritten verwendet werden. Sämtliche Rechte mit Ausnahme der Nutzungsrechte verbleiben bei ACN. Nach Beendigung dieses Vertrags erlischt Ihr Nutzungsrecht an der IP-Adresse.
6. ACN kann den Zugang zu Internetadressen oder Portalen einschränken oder verweigern, die gegen geltendes Recht verstossen oder sich einsetzen oder illegale Zwecke verfolgen. ACN kann ein- und ausgehende E-Mails ohne vorherige Ankündigung oder Einwilligung löschen, wenn bei der E-Mail vermutet wird, dass sie Viren, Spyware, Malware oder andere schädliche Daten enthält oder wenn bei einer E-Mail vermutet wird, dass es sich um Spam handelt. ACN übernimmt keine Gewähr dafür, dass alle an Sie gesendeten E-Mails frei von Viren, Spyware, Malware oder sonstigen schädlichen Daten sind und wir empfehlen Ihnen, entsprechende Massnahmen zu ergreifen, um sich vor solchen Daten zu schützen.



7. Werden gegen ACN für Inhalte, die nachweislich von Ihnen oder durch Sie empfangen oder versendet wurden oder durch Ihre Nutzung von ACN VDSL, straf-, verwaltungs-, oder zivilrechtlich Verfahren anhängig gemacht oder angedroht, so stimmen Sie zu, ACN schad- und klaglos zu halten.



Condizioni Generali Standard

Le presenti Condizioni Generali Standard si applicano alla fornitura dei Servizi ACN descritti al punto 2. Per la fornitura di Servizi ACN specifici, potrebbero essere applicate Condizioni Generali Supplementari..

Definizioni

1. Di seguito si riportano le definizioni dei termini in uso ai fini del presente Contratto. Ulteriori termini in uso sono definiti nel testo delle presenti Condizioni Generali Standard.
 - (a) “Direttive all’uso”: i nostri criteri di consumo accettabile, riportati nel Portale clienti.
 - (b) "Account": il conto o i conti cliente di cui il Cliente si serve per gli acquisti e l’utenza dei Servizi e dell’Apparecchiatura ACN.
 - (c) “ACN” o “noi”: ACN Communications Svizzera S.a g.l., con sede in 23 Rue de Rive, Case Postale 1135,1260 Nyon 1, Svizzera, e registrata presso le Camere di Commercio e dell’Industria della Svizzera con numero CH-020-4028738-2.
 - (d) “Partner commerciale di ACN”: una persona con cui il Gruppo ACN ha avviato rapporti commerciali relativamente alla fornitura di Servizi ACN.
 - (e) “Applicazione ACN Companion”: l’applicazione fornita da ACN che consente agli utenti della Telefonia digitale ACN di utilizzare il servizio sul proprio cellulare. Attualmente, l’applicazione ACN Companion è disponibile per alcuni dispositivi mobili Android (versione 4.1 o superiore) e iOS (versione 9 o superiore). Si prega di controllare il documento [ACN Companion App Compatible Devices](#) (Dispositivi compatibili con l’applicazione ACN Companion) per tutti i dettagli sui requisiti di sistema e i dispositivi supportati dall’applicazione ACN Companion.
 - (f) “Apparecchiatura ACN”: qualsiasi apparecchio di telecomunicazione acquistato dal Cliente direttamente da ACN ai sensi del presente Contratto. L’Apparecchiatura ACN comprende (i) il videotelefono ACN per l’effettuazione di chiamate audio e video; (ii) l’adattatore telefonico ACN da utilizzare con il servizio di Telefonia digitale ACN; e (iii) qualsiasi altro dispositivo di telecomunicazione fornito da ACN. I dispositivi e l’apparecchiatura noleggiati al Cliente da noi, o forniti dal Cliente o da un altro provider di telecomunicazioni o servizi di pubblica utilità, quali computer, telefoni, dispositivi mobili o i cavi dell’impianto domestico, non fanno parte dell’Apparecchiatura ai fini del presente Contratto.
 - (g) “Servizio ACN”: servizio o prodotto di telecomunicazione offerto da ACN ai Clienti e descritto nell’art.2 delle presenti Condizioni Generali Standard.

- (h) “Contratto”: il contratto di servizio stipulato tra il Cliente e ACN, comprensivo del Contratto di Servizi di telecomunicazione, le presenti Condizioni Generali Standard, eventuali Condizioni Generali Supplementari pertinenti Servizi ACN specifici, la Normativa Privacy e le Tariffe attualmente in vigore.
- (i) “Addebiti”: spese, addebiti e sovrattasse relativi ai Servizi e all’Apparecchiatura ACN come previsto dalle Tariffe ACN.
- (j) “Cliente”: una persona che acquista o usa i Servizi o l’Apparecchiatura ACN.
- (k) “Portale clienti”: il sito ACN dedicato all’Assistenza Clienti accessibile all’indirizzo www.myacn.eu o da altra URL notificata da ACN.
- (l) “Data di decorrenza”: si veda il significato attribuito nel punto 3.
- (m) “Termine iniziale”: si veda il significato attribuito nel punto 5.
- (n) “Luogo di fruizione del servizio”: il luogo in cui ACN eroga fisicamente i Servizi di cui il Cliente usufruisce.
- (o) “Tariffe”: le tariffe attualmente applicate da ACN per i Servizi ACN acquistati dal Cliente, consultabili sul Portale clienti o contattando l’Assistenza Clienti.
- (p) “Data di inizio erogazione”: si veda il significato attribuito nel punto 4.
- (q) “Condizioni Generali Standard”: le presenti Condizioni Generali Standard di ACN.

Servizi ACN

2. ACN offre i seguenti servizi in conformità alle presenti Condizioni Generali Standard:

Preselezione automatica dell’operatore (CPS). La Preselezione automatica dell’operatore permette al Cliente di disporre che tutte le chiamate, o una determinata tipologia delle stesse, sia instradata sulla rete ACN mediante utilizzo del proprio numero telefonico e senza dover digitare un codice specifico. L’attuale provider del Cliente continua a fornire la linea telefonica e la relativa manutenzione, salvo che il Cliente acquisti l’Utenza integrale della linea da ACN (qualora disponibile). È possibile che non tutte le funzioni di chiamata fornite dall’attuale provider del Cliente siano disponibili con ACN.

Servizio di Telefonia Digitale (DPS). DPS è un servizio di telecomunicazione che permette al Cliente di effettuare e ricevere chiamate: (1) chiamate video e voce attraverso una connessione ad Internet, mediante uso del videotelefono ACN (2) chiamate vocali mediante la Teelfonia digitale ACN con adattatore telefonico; oppure (3) chiamate vocali attraverso una connessione ad Internet, mediante uso dell’applicazione ACN Companion installata sul dispositivo mobile del Cliente. L’applicazione ACN Companion non sostituisce il comune telefono mobile o fisso, e alcune funzioni potrebbero non essere disponibili. Il DPS richiede l’attivazione di un collegamento

continuo a Internet a banda larga o mobile, secondo il dispositivo che il Cliente utilizza per il DPS. Qualora il Cliente utilizzi Internet mobile per il DPS mediante l'applicazione ACN Companion, potrebbe incorrere in addebiti supplementari. Nel caso in cui ACN non offra il servizio Internet a banda larga o mobile nella zona del cliente, egli dovrà rivolgersi a un altro provider. Per maggiori informazioni, si consiglia di consultare le Condizioni Generali Supplementari relative al servizio di Telefonia digitale.

VDSL. VDSL è un accesso ad Internet ad alta velocità fornito da ACN e che utilizza la linea telefonica esistente. Qualora il Cliente acquisti il VDSL, lo stesso dovrà anche acquistare la Preselezione automatica dell'operatore ACN.

Inizio e durata del presente Contratto

3. Il presente Contratto decorre (1) dalla data in cui l'ordine del Cliente per i Servizi ACN è confermato da ACN, oppure (2) dalla data in cui il Cliente riceve l'Apparecchiatura ACN, ove applicabile ("Data di decorrenza"). Il Periodo di recesso del Cliente ha inizio dalla Data di decorrenza del presente Contratto, come indicato nella clausola 46.
4. La "Data di inizio erogazione" del Cliente è la prima di una delle seguenti: (1) la data in cui ACN avvia l'erogazione dei Servizi ACN al Cliente, oppure (2) la data in cui il Cliente riceve una lettera da ACN che conferma l'erogazione dei Servizi ACN. La Data di inizio erogazione sarà successiva alla Data di decorrenza del presente Contratto e potrebbe verificarsi durante il Periodo di recesso, come descritto nella clausola 50. Qualora ACN abbia ragioni valide per non essere in grado di fornire i Servizi ACN selezionati nella zona del Cliente, notificheremo il Cliente e il Contratto sarà annullato prima della Data di inizio erogazione. Nel caso in cui il Cliente acquisti più di un Servizio ACN, potrebbero venirgli assegnate diverse Date di inizio erogazione.
5. Il presente Contratto sarà in vigore per un termine iniziale di dodici (12) mesi, salvo diversamente concordato, dalla Data d'inizio dell'erogazione del Servizio ("Termine iniziale") per ogni Servizio ACN acquistato dal Cliente. Allo scadere del Termine iniziale per CPS e DPS, il presente Contratto sarà in vigore a tempo indeterminato, fino alla risoluzione da parte di ACN o del Cliente. Per VDSL, il presente Contratto sarà prorogato per un periodo di 6 mesi consecutivi (ognuno definito "Termine di rinnovo") salvo risoluzione dello stesso da parte di ACN o del Cliente, in conformità alle Condizioni Generali Supplementari specifiche di VDSL.

Obblighi del Cliente verso ACN

Fornitura di Servizi e Apparecchiatura ACN

6. Il Cliente autorizza ACN e i relativi Partner commerciali ad adottare tutte le misure necessarie ai fini della fornitura dei Servizi o dell'Apparecchiatura ACN.
7. Il Cliente acconsente a seguire le istruzioni impartite da ACN relativamente alla fornitura dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN e a permettere ad ACN di accedere al Luogo di fruizione del servizio e installarvi l'Apparecchiatura ACN. Il Cliente acconsente ad ottenere il permesso di eventuali terzi qualora ACN debba installare Apparecchiatura ACN sulla proprietà degli stessi. Per la Telefonia digitale con l'applicazione ACN Companion, il Cliente acconsente a scaricare e installare l'applicazione sul proprio dispositivo mobile.

8. Il Cliente acconsente a utilizzare e mantenere l'Apparecchiatura ACN con ragionevole cura. Qualora tale utilizzo e manutenzione siano causa di danneggiamento dell'Apparecchiatura ACN, il Cliente è tenuto a sostenere le spese di riparazione o sostituzione.
9. Il Cliente conferma che l'apparecchiatura fornita dallo stesso o altri provider di telecomunicazioni è in buono stato e soddisfa i requisiti tecnici standard del settore. Per la Telefonia digitale con l'applicazione ACN Companion, il Cliente conferma che il dispositivo mobile utilizzato è conforme ai requisiti tecnici necessari per l'applicazione. Attualmente, l'applicazione ACN Companion è disponibile per alcuni dispositivi mobili con tecnologia Android (versione 4.1 o superiore) e iOS (versione 9 o superiore). Si prega di controllare il documento [ACN Companion App Compatible Devices](#) (Dispositivi compatibili con l'applicazione ACN Companion) per tutti i dettagli sui requisiti di sistema e i dispositivi supportati dall'applicazione ACN Companion. ACN non è responsabile per l'eventuale impossibilità di fornire al Cliente un qualsivoglia Servizio ACN o per un'eventuale riduzione della qualità del servizio dovute ad apparecchiatura fornita dallo stesso Cliente o da terzi.
10. Qualora ACN gli fornisca un numero di telefono, il Cliente dà atto di non esserne il proprietario e di non avere facoltà di vendere o trasferire a terzi tale numero, ad eccezione del trasferimento dello stesso ad altro provider di telecomunicazioni in conformità alle disposizioni di legge.

Utilizzo dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN

11. ACN non fa affermazioni in merito alla fruibilità dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN per scopi commerciali. Se il Cliente acquista Servizi o Apparecchiatura ACN per scopi ommerciali, dà atto che gli stessi possono non soddisfare tali esigenze. ACN non è responsabile di eventuali perdite derivanti dall'utilizzo dei Servizi o dell'Apparecchiatura ACN per scopi commerciali.
12. Ricade sotto la responsabilità del Cliente far sì che solo persone dallo stesso autorizzate utilizzino i Servizi o l'Apparecchiatura ACN. Qualora il Cliente abbia motivo di credere che i Servizi o l'Apparecchiatura ACN erogati al Cliente siano utilizzati in modo fraudolento o comunque non autorizzato, o gli stessi siano oggetto di furto, il Cliente è tenuto a darne comunicazione ad ACN. Il Cliente che omette di darne comunicazione è tenuto a farsi carico di qualsiasi utilizzo dei Servizi ACN e dei relativi consumi.
13. Il Cliente non è autorizzato a rivendere o utilizzare i Servizi o l'Apparecchiatura ACN per operazioni commerciali, tra cui televendite, svolgimento della funzione di operatore, di agente di telemarketing, di provider di carte prepagate e di addetto al call centre.
14. L'utilizzo dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN deve essere conforme alle Direttive all'uso di ACN. Al Cliente è fatto divieto di utilizzare i Servizi o l'Apparecchiatura ACN (a) per la trasmissione di materiale a carattere diffamatorio, offensivo, lesivo, osceno o minaccioso; (b) per qualsiasi scopo inappropriato, immorale, fraudolento o illegale; (c) in modo lesivo dei diritti di qualsiasi altro individuo; (d) per l'effettuazione di chiamate offensive, contrarie al senso del pudore, moleste o ingannevoli; o (e) in qualsiasi modo che possa recare danno o pregiudicare i Servizi o l'Apparecchiatura ACN.

Obblighi di ACN

15. ACN fornirà i Servizi e l'Apparecchiatura ACN entro trenta (30) giorni dalla data di accettazione del Contratto, salvo accordo stipulato fra ACN e il Cliente per un periodo prolungato. Per quanto riguarda il servizio di Telefonia digitale (DPS), ACN fornirà il servizio DPS entro 30 giorni dalla data in cui il Cliente riceve l'Apparecchiatura ACN. Il Cliente ha diritto a risolvere il presente Contratto qualora ACN non fornisca i Servizi o l'Apparecchiatura ACN entro 30 giorni a causa di errori da parte nostra, salvo che il Cliente abbia richiesto una data di consegna nel futuro; e a condizione che il Cliente invii una richiesta scritta ad ACN allo scadere dei 30 giorni, con cui richiede la consegna, e ACN non fornisca i Servizi o l'Apparecchiatura ACN entro un termine accettabile a seguito di detta richiesta. In tale evenienza, il Cliente continuerà ad usufruire del servizio del proprio attuale provider di servizi telefonici fino all'avvenuto collegamento di tutti i Servizi ACN richiesti. L'impossibilità di ACN di fornire uno o più Servizi ACN non autorizza il Cliente a disdire altri Servizi ACN di cui usufruisce.
16. ACN è tenuta ad adottare ragionevoli accorgimenti al fine di fornire al Cliente un servizio costante e di qualità. Tuttavia, è possibile che ACN sia impossibilitata a fornire i Servizi ACN o fornisca servizi di qualità minore a causa di eventi che esulano dal controllo di ACN, quali guasti alla rete, congestioni della stessa da parte di altri provider di telecomunicazioni, interruzioni della fornitura elettrica, condizioni meteorologiche gravemente avverse, atti governativi o azioni sindacali e cause di forza maggiore. In detti casi, ACN non è responsabile di malfunzionamenti o guasti, e i Servizi ACN di cui il Cliente usufruisce continuano a essere addebitati allo stesso.
17. Il Cliente può inoltre richiedere informazioni aggiornate su tutti i Servizi e Apparecchiature ACN, ivi comprese tariffe, altri Addebiti e Condizioni Generali del servizio visitando il Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza Clienti.

Addebiti e pagamenti

18. Il Cliente acconsente a farsi carico di tutti gli Addebiti derivanti dall'utenza dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN. Eventuali usi non autorizzati o fraudolenti sono a carico del Cliente, a meno di notifica degli stessi ad ACN in conformità a quanto disposto al punto 12. Parimenti, sono a carico del Cliente le chiamate verso numeri speciali, a sovrapprezzo e internazionali. Il Cliente può richiedere il blocco dell'accesso a detti servizi quando utilizza i Servizi ACN (quali ad esempio servizi di intrattenimento per adulti, numeri 090x e codici brevi di messaggi di testo SMS/MMS) visitando il Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza clienti.
19. ACN emette le fatture a carico del Cliente in conformità alle Tariffe ACN. Tutti gli Addebiti sono comprensivi di IVA. Generalmente, ACN fattura con frequenza mensile in anticipo gli Addebiti fissi, come nel caso dei canoni di abbonamento mensile, e in arretrato per gli Addebiti relativi ai consumi, come le chiamate. L'Apparecchiatura ACN è addebitata al momento dell'acquisto o al momento della Data d'inizio dell'erogazione del servizio, secondo il tipo di apparecchiatura. Gli Addebiti relativi ai consumi figurano solitamente nella fattura immediatamente seguente, ma possono anche essere riportati in una fattura emessa in un ciclo successivo. ACN si riserva la facoltà di emettere fatture relative a mesi precedenti comprensive di correzioni. ACN si riserva la facoltà di emettere mensilmente più fatture a carico del Cliente, ad esempio se i consumi dello stesso sono superiori alla norma.

20. In base ai Servizi ACN acquistati, ACN invia al Cliente una fattura in formato elettronico o cartaceo. Le fatture in formato cartaceo sono inviate al Luogo di fruizione del servizio a meno che ne venga concordata la spedizione a diverso recapito. In caso di emissione di fatture in formato elettronico, ACN invia un'e-mail all'indirizzo fornito dal Cliente, completo di link per l'accesso alla fattura stessa. Se ACN offre la fatturazione elettronica, è possibile che il Cliente sia soggetto ad Addebiti (secondo quanto previsto nelle Tariffe ACN) qualora richieda le fatture dettagliate in formato cartaceo, o in caso egli richieda una copia supplementare della fattura.
21. Il Cliente è tenuto a informare ACN dell'eventuale cambiamento del proprio indirizzo e-mail o di fatturazione. Il Cliente può modificare i propri dati per mezzo del Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza Clienti. Le fatture inviate al precedente indirizzo di fatturazione o indirizzo e-mail rimangono a carico del Cliente qualora lo stesso ometta di notificare ad ACN eventuali cambiamenti. ACN non è responsabile del mancato recapito di una fattura o e-mail se lo stesso è dovuto a cause che esulano dal controllo di ACN. Nell'impossibilità di emettere fatture in formato elettronico, ACN può inviare al Cliente fatture cartacee.
22. Il Cliente ha facoltà di richiedere l'invio di fatture standard o dettagliate. Le fatture di tipo standard riassumono i consumi telefonici effettuati dal Cliente. Le fatture di tipo dettagliato riportano invece per intero i numeri telefonici chiamati. Qualora il Cliente opti per le fatture dettagliate, è possibile che egli sia soggetto ad Addebiti (secondo quanto previsto dalle leggi vigenti e secondo quanto indicato nelle Tariffe ACN).
23. Il Cliente ha facoltà di scegliere la modalità di pagamento all'atto dell'invio del presente Contratto o in qualsiasi altro momento servendosi del Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza Clienti. Le modalità di pagamento possono variare in base al Servizio o all'Apparecchiatura ACN acquistati dal Cliente. La modalità di pagamento scelta dal Cliente è indicata sulle fatture a suo carico se il Cliente ha optato per il pagamento a mezzo carta di credito o di debito, o con addebito diretto in conto corrente. Determinate modalità di pagamento sono soggette all'applicazione di un Addebito amministrativo (come specificato nelle Tariffe ACN).
24. Se il Cliente effettua i pagamenti in favore di ACN a mezzo di carta di credito, di debito o con addebito diretto in conto corrente, lo stesso Cliente è tenuto ad autorizzare l'addebito da parte di ACN degli importi sulla stessa carta di credito o di debito, o sul proprio conto corrente. L'intero importo relativo agli Addebiti da saldare sarà addebitato ogni mese sulla carta di credito o di debito o sul conto corrente del Cliente alla data di scadenza della fattura. Qualora il pagamento sia respinto o annullato, il Cliente è soggetto ad un Addebito (come previsto ai sensi delle Tariffe). ACN procede anche al recupero di qualsivoglia costo, addebito o spesa sostenuti a causa del mancato pagamento.
25. Il Cliente acconsente a pagare tutti gli Addebiti entro il termine indicato in fattura. Nel caso in cui la scadenza della fattura non sia indicata, il termine per il pagamento è previsto entro ventuno (21) giorni dalla data della fattura. Il Cliente che effettui il pagamento successivamente alla scadenza del termine previsto è soggetto ad un Addebito in favore di ACN (come previsto dalle Tariffe ACN) a titolo di compensazione per la violazione dei termini di cui al presente Contratto. In alternativa, ACN ha facoltà di addebitare al Cliente gli interessi maturati per il ritardo nel pagamento sotto forma del tasso di interesse previsto per legge applicabile al momento dell'emissione della fattura. ACN procede all'addebito di qualsiasi costo, addebito e spesa sostenuti ai fini del recupero di Addebiti

insoluti o comunque precedentemente dovuti, ivi comprese spese e costi relativi ai servizi di agenzie di recupero crediti, spese amministrative, processuali e legali.

26. Qualsiasi eventuale Addebito relativo ad assistenza tecnica per apparecchiature non fornite da ACN, ivi compresi eventuali Addebiti per manodopera e materiali, è a carico del Cliente. Può essere praticato un Addebito a carico del Cliente se lo stesso annulla o non presenzia ad un sopralluogo tecnico precedentemente programmato, o se il tecnico è impossibilitato ad accedere al Luogo di erogazione del servizio. I costi relativi all'assistenza tecnica prestata da terzi sono fissati da detti terzi e addebitati al Cliente.
27. Il Cliente acconsente a rimborsare ACN per qualsiasi perdita, danno, responsabilità, costo e spesa eventualmente sostenuti da ACN a causa di qualsiasi eventuale violazione dei termini del presente Contratto.
28. Il Cliente ha facoltà di contestare eventuali addebiti a suo avviso errati rivolgendosi all'Assistenza Clienti e presentando ricorso per iscritto. Il Cliente è tenuto a saldare qualsiasi Addebito non contestato. ACN non sospende o termina l'erogazione dei Servizi durante eventuali indagini relative a una contestazione in presunzione di buona fede o per l'erogazione di servizi a valore aggiunto. In caso di contestazione relativamente a servizi a valore aggiunto, ACN si riserva il diritto di bloccare l'accesso a detti servizi.
29. Nell'eventualità che il Cliente abbia diritto al rimborso di uno o più Addebiti, tale rimborso verrà usato in primo luogo ai fini del saldo di eventuali Addebiti insoluti e in seguito accreditato quale movimento avere sull'Account del Cliente. Nell'eventualità che un utente abbia cessato di essere Cliente di ACN, qualsiasi eventuale rimborso sarà accreditato da ACN sul conto corrente dallo stesso indicato.

Acquisizione e trattamento dei dati personali

30. ACN, acquisisce, mantiene e tratta dati personali quali nome, indirizzo e data di nascita del Cliente (d'ora in Avanti, i "Dati personali") ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati ("RGDP"), con mezzi elettronici e non-elettronici in adempimento ai propri obblighi di legge, ai fini e in relazione alle proprie attività ai sensi del presente Contratto e ad altre finalità consentite dalle leggi vigenti, ivi comprese (a) la fornitura dei Servizi e dell'Apparecchiatura ACN al Cliente; (b) lo svolgimento delle operazioni dell'azienda in adempimento ai propri obblighi e l'esercizio dei propri diritti ai sensi del presente Contratto; (c) l'adempimento ai propri obblighi contrattuali nei confronti di terze parti ACN; (d) lo svolgimento delle funzioni legali, finanziarie, contabili e amministrative; e (e) la tutela dei diritti di legge e contrattuali di ACN. Il Cliente dà atto che la comunicazione dei propri Dati personali ad ACN è essenziale ai fini dell'esecuzione di quanto disposto dal presente Contratto da parte di ACN. La mancata comunicazione e aggiornamento dei propri Dati personali o la revoca del consenso all'utilizzo degli stessi da parte del Cliente può impedire ad ACN di fornire al Cliente i propri Servizi. A meno di quanto specificatamente disposto dal presente punto 30 o previsto per legge, i Dati personali del Cliente sono mantenuti riservati.
31. Se il Cliente acconsente all'utilizzo dei Dati personali a fini di marketing, pubblicità e all'offerta di altri servizi e prodotti da parte di ACN e di Partner commerciali di ACN, egli accetta di ricevere messaggi pubblicitari per posta,

e-mail o altri mezzi di comunicazione. Il Cliente ha facoltà di revocare detto consenso in qualsiasi momento rivolgendosi all'Assistenza Clienti.

32. ACN ha facoltà di divulgare nome, indirizzo e numero di telefono del Cliente ai fini della pubblicazione negli elenchi telefonici e della fornitura di servizi di informazione abbonati, a meno di espressa richiesta del Cliente di non divulgare tali dati. In determinati casi, ACN può essere obbligata a divulgare tali dati anche qualora il Cliente ne abbia richiesto espressamente la non divulgazione.
33. Il Cliente acconsente al fatto che ACN possa monitorare, registrare e archiviare conversazioni telefoniche e comunicazioni scritte (ivi comprese le e-mail) tra lo stesso e ACN per fini di formazione del personale, di qualità del servizio, di marketing e di adempienza a disposizioni di legge e prescrizioni dell'autorità di regolazione del settore.
34. Il Cliente acconsente alla divulgazione dei propri Dati personali a (a) ACN Europe B.V. e relative affiliate; (b) i rispettivi impiegati, consulenti esterni, consiglieri, distributori e terzi; (c) i Partner commerciali di ACN; e (d) eventuali terze parti in conformità alle disposizioni di legge. Il Cliente dà atto che parte dei destinatari può avere sede in Paesi esterni all'Unione Europea, ivi compresi gli Stati Uniti d'America, dove il trasferimento è consentito, secondo quanto previsto dal Regolamento generale sulla protezione dei dati, o da altra legge simile..
35. Il Cliente acconsente alla divulgazione dei propri Dati personali e dello storico dell'Account da parte di ACN ad uso delle agenzie di referenze bancarie e prevenzione delle frodi, le quali possono conservare nota di dette informazioni e divulgarle a terzi, a scopo di verifica del rischio del credito e ricerca dei debitori.
36. Il Cliente autorizza a far comparire il proprio numero telefonico sul display degli apparecchi riceventi la chiamata. Qualora non volesse che il proprio numero compaia sul display degli apparecchi chiamati, il Cliente è tenuto a richiedere ad ACN per iscritto che il numero sia mantenuto riservato. ACN adotterà misure ragionevoli per soddisfare la richiesta del Cliente. ACN ha facoltà di divulgare in qualsiasi momento nome, indirizzo e numero di telefono del Cliente a gestori di servizi di emergenza e in adempienza a disposizioni di legge.
37. Il Cliente ha facoltà di prendere visione, correggere e cancellare i propri Dati personali inviandone richiesta scritta all'Assistenza Clienti di ACN. Il Cliente acconsente ad aggiornare i propri Dati personali in caso di cambiamenti, servendosi del Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza Clienti.

Sospensione del servizio e risoluzione per mancato pagamento

38. Nell'eventualità che le fatture a carico del Cliente non siano saldate entro la data di scadenza, ACN procede a contattare il Cliente al fine di sollecitare il pagamento dallo stesso dovuto per contratto. In caso di mancato pagamento entro i termini di cui al sollecito, ACN ha facoltà di sospendere l'erogazione del Servizio. Se il Cliente omette di pagare entro la data riportata in sede di secondo sollecito, ACN ha facoltà di risolvere il presente Contratto immediatamente.
39. ACN non è responsabile per eventuali perdite o danni dovuti alla sospensione o cessazione del Servizio ai sensi del punto 38.

Sospensione del servizio

40. ACN ha facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi ACN per mancato pagamento come specificato al punto 38.
41. ACN ha facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi ACN o di risolvere il presente Contratto con effetto immediato e senza preavviso qualora (a) il Cliente abbia commesso una violazione importante o ripetuta del presente Contratto, ove per ripetizione s'intende un minimo di (3) violazioni entro un qualsivoglia lasso di tempo di sei mesi; (b) il Cliente dia inizio a procedure di fallimento, riorganizzazione dell'organico o insolvenza, o tali procedure siano avviate a carico del Cliente; (c) il Cliente intraprenda qualsiasi attività che pregiudichi la stabilità, sicurezza o fruibilità dei Servizi ACN, violi le Direttive all'uso, o dia segni di potenziale abuso, frode o utilizzo anomalo o eccessivo; (d) in relazione al servizio VDSL, il Cliente utilizzi il servizio in modo smisurato e causi, o minacci di causare, guasti o degrado del servizio per gli altri utenti; (e) ACN sospetti il sussistere di una frode ad opera di terzi; (f) tale misura sia necessaria a seguito di ordini, istruzioni o richieste da parte di autorità governative; o infine (g) ACN non sia più in grado di fornire i propri Servizi per motivi che esulano dal controllo di ACN.
42. In caso di sospensione dell'erogazione dei Servizi ACN, il Cliente non è più in grado di effettuare chiamate in uscita, fatte salve le chiamate di emergenza e verso determinati altri numeri. In caso di attivazione della modalità CPS, il Cliente continuerà a ricevere le chiamate in arrivo; le chiamate in arrivo con attivazione del servizio DPS sono invece bloccate. L'acquisto da parte del Cliente del servizio VDSL comprometterà l'utenza di servizi per i quali è necessaria una connessione ad Internet.
43. In caso di sospensione dei Servizi ACN, al Cliente è fatto obbligo di contattare l'Assistenza Clienti ACN al fine di determinare quali misure lo stesso debba adottare per ripristinare il Servizio. Al Cliente potrebbe essere applicato un Addebito, come stabilito nelle Tariffe ACN, per la ripristinazione del Servizio ACN (secondo quanto previsto dalle leggi vigenti).
44. Qualora l'erogazione dei Servizi ACN al Cliente sia sospesa in conseguenza di azioni od omissioni dello stesso, il Cliente acconsente a (a) pagare tutti gli Addebiti perdurando il periodo di sospensione; (b) rimborsare ad ACN ogni eventuale addebito, costo e spesa sostenuti da ACN in conseguenza di detta sospensione e dell'eventuale ripristino del collegamento; e (c) manlevare ACN da qualsiasi eventuale perdita subita dal Cliente stesso.
45. La sospensione dei Servizi ACN da parte di ACN non impedisce ad ACN di risolvere il presente Contratto ai sensi di quanto disposto dal punto 52.

Rescissione del contratto

Diritto di recesso dal Contratto da parte del Cliente

46. Il Cliente ha facoltà di recedere dal presente Contratto entro 14 giorni dalla Data di decorrenza, come descritto nel punto 3 ("Periodo di recesso") senza doverne fornire motivazione. Qualora il Cliente abbia acquistato Apparecchiatura ACN, egli può recedere dal presente Contratto entro 14 giorni dalla ricezione dell'Apparecchiatura

ACN. Il Cliente che acquisti più di un Servizio ACN può recedere da uno o da tutti i Servizi ACN. Il servizio VDSL è fornito esclusivamente in combinazione al servizio CPS, pertanto il cliente non può recedere dal servizio CPS e mantenere il servizio VDSL. In caso di acquisto da parte del Cliente di un pacchetto di servizi, l'annullamento di uno dei servizi del pacchetto può avere conseguenze sui prezzi e sul funzionamento dei servizi rimanenti.

47. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto a inviare il Modulo di recesso compilato, disponibile nel Portale clienti, oppure inviare altra comunicazione scritta ad ACN, o ancora contattare l'Assistenza Clienti e confermare il recesso per iscritto.
48. Qualora il Cliente eserciti il suo diritto di recesso, rimborseremo tutti i pagamenti effettuati a nostro favore, ivi compresi la consegna dell'Apparecchiatura ACN acquistata dal Cliente, entro 14 giorni dalla data in cui il Cliente ci ha informati della sua decisione di recedere dal presente Contratto. Effettueremo il rimborso utilizzando lo stesso metodo di pagamento utilizzato dal Cliente per la transazione a nostro favore, salvo diversa pattuizione.
49. Nel caso in cui il Cliente abbia acquistato Apparecchiatura ACN, egli è tenuto a restituirla ad ACN a proprie spese entro 14 giorni dall'esercizio del diritto di recesso, per ottenerne il rimborso, salvo quanto diversamente indicato da ACN. Possiamo trattenere il rimborso fino a quando riceviamo l'Apparecchiatura ACN, o fino a quando il Cliente fornisce prova dell'effettiva spedizione della stessa ad ACN. L'Apparecchiatura ACN deve essere restituita intatta, nella confezione originale e con tutto il contenuto originale. In caso di danni o mancata restituzione dell'Apparecchiatura ACN, il prezzo intero al dettaglio, stabilito nelle Tariffe, sarà addebitato al Cliente.
50. Qualora il Cliente richieda a Noi la fornitura dei Servizi ACN durante il Periodo di recesso e ACN inizi ad erogare i Servizi ACN richiesti, il Cliente potrà ancora esercitare il diritto di recesso; tuttavia, al Cliente sarà richiesto il pagamento di un importo proporzionale ai servizi erogati fino alla comunicazione della decisione di recesso.

Risoluzione da parte del Cliente

51. In seguito alla scadenza del Periodo di recesso, il Cliente ha facoltà di risolvere il presente Contratto fornendo 30 giorni di preavviso in forma scritta, oppure chiamando l'Assistenza Clienti. Qualora il Cliente informi ACN telefonicamente di voler recedere dal presente Contratto, egli dovrà confermare la propria cancellazione per iscritto.. Qualora il Cliente risolva il Contratto durante il Termine iniziale, o non in conformità al punto 1 delle Condizioni Generali Supplementari per il Servizio VDSL, egli potrebbe dover versare un risarcimento ad ACN, come stabilito al punto 52. Il Cliente può recedere dal Servizio VDSL in qualunque momento senza penali, qualora egli si trasferisca in una località dove ACN non fornisce VDSL.

Risoluzione da parte di ACN

52. ACN ha facoltà di risolvere il presente Contratto qualora il Cliente sia in violazione delle Direttive all'uso o qualora il Cliente ometta di saldare una fattura, ai sensi di quanto disposto al punto 38. Per VDSL, ACN ha facoltà di risolvere il presente Contratto qualora il Cliente sottoscriva un contratto con un altro operatore per la fornitura del servizio di preselezione automatica dell'operatore e ometta di notificarne ACN, secondo quanto previsto al punto 1 delle Condizioni Generali Supplementari per VDSL. In tal caso, al Cliente potrebbe essere richiesto di pagare un

indennizzo ad ACN, secondo quanto previsto al punto 54. ACN ha facoltà di risolvere il presente Contratto in qualsiasi altro momento e per qualsiasi motivo dandone comunicazione scritta al Cliente con preavviso di trenta (30) giorni.

Effetti della risoluzione

53. La risoluzione del presente Contratto comporta la disattivazione dei Servizi ACN di cui il Cliente usufruisce. Al Cliente del Servizio ACN in modalità CPS non è più possibile effettuare chiamate in uscita, fatte salve le chiamate di emergenza e verso determinati altri numeri. Il Cliente rimane in grado di ricevere chiamate in arrivo. Al Cliente del servizio DPS non è più possibile effettuare o ricevere chiamate. Inoltre, è possibile che il Cliente perda il proprio numero di telefono senza possibilità di recupero dello stesso. Se il Cliente usufruisce del servizio VDSL, qualunque servizio per cui si richiede una connessione ad Internet non sarà disponibile.
54. All'atto della risoluzione del servizio, ACN invia al Cliente una fattura finale. Il Cliente accetta di pagare tutti gli Addebiti generati fino alla data della risoluzione. In caso di risoluzione da parte del Cliente durante il Termine iniziale per qualunque Servizio ACN, o qualora il Cliente receda dal servizio VDSL diversamente da come indicato al punto 1 delle Condizioni Generali Supplementari per VDSL, il Cliente accetta altresì di versare ad ACN un indennizzo per risoluzione anticipata, che potrebbe equivalere ad a) Addebiti rimanenti relativi all'Apparecchiatura ACN; b) Addebiti mensili rimanenti relativi al Servizio ACN risolto, fino allo scadere del Termine iniziale o del Termine di rinnovo; e (c) Addebiti opzionali (quali ad esempio Costi di attivazione) o sconti che il Cliente ha ricevuto per la risoluzione del Servizio ACN. L'Addebito può variare a seconda del Servizio ACN di cui si usufruisce. Si vedano le Tariffe per tutti i dettagli. Se il Cliente ha diritto a un rimborso, ACN deduce dallo stesso ogni eventuale importo dovuto dal Cliente ai sensi del presente Contratto.

Modifiche al presente Contratto

Modifiche effettuate da ACN

55. È possibile che ACN o altri operatori debbano saltuariamente interrompere l'erogazione dei Servizi ACN. In tale evenienza, ACN ripristina i propri Servizi il più velocemente possibile.
56. ACN può apportare modifiche alle condizioni del presente Contratto dandone notifica al Cliente. Ove possibile, ACN tenterà di notificare il Cliente di qualunque modifica. ACN si riserva il diritto di effettuare modifiche senza fornirne un preavviso per adempiere a disposizioni di legge e prescrizioni dell'autorità di regolazione del settore. Nel caso in cui una modifica (ad eccezione delle modifiche imposte dalla legge) possa causare al Cliente danni materiali, ACN darà almeno un mese di preavviso della modifica. Il Cliente ha facoltà di recedere dal presente Contratto senza essere tenuto a pagare alcuna penale o addebiti di risoluzione. Se il Cliente continua a usufruire dei Servizi ACN dopo l'entrata in vigore delle modifiche dei termini del presente Contratto, tali modifiche si intendono accettate dal Cliente.
57. ACN ha facoltà di modificare il piano tariffario di cui il Cliente usufruisce in base all'utilizzo dei Servizi ACN da parte del Cliente o per ragioni a discrezione di ACN. ACN provvede a notificare tale modifica comunicando nei dettagli le

caratteristiche del nuovo piano tariffario del Cliente. Il Cliente può decidere di risolvere il Contratto, in conformità a quanto prescritto al punto 56, qualora la modifica sia causa di danni materiali al Cliente.

Modifiche effettuate dal cliente

58. Il Cliente ha facoltà di modificare la propria utenza dei Servizi ACN per mezzo del Portale clienti o rivolgendosi all'Assistenza Clienti. ACN provvede quindi ad informare il Cliente relativamente a eventuali cambiamenti degli Addebiti derivanti da detta modifica. Il Cliente che aggiunge alla propria utenza nuovi Servizi ACN può essere tenuto a sottoscrivere un nuovo Contratto con un nuovo Termine iniziale. Al Cliente può essere fatto obbligo di rimborsare ACN ai sensi del punto 54 qualora il Cliente receda da un Servizio ACN nel corso del Termine iniziale.
59. Se il Cliente trasloca e desidera continuare a utilizzare i Servizi ACN, è tenuto a rivolgersi all'Assistenza Clienti non meno di trenta (30) giorni prima del trasloco. Se tecnicamente possibile, ACN fornisce assistenza ai fini del trasferimento dei Servizi ACN al nuovo domicilio del Cliente. Il Cliente può essere tenuto al pagamento di un Addebito, in conformità alle Tariffe, al fine del trasferimento dei Servizi ACN.

Limitazione delle responsabilità

60. ACN non è responsabile di alcuna perdita eventuale subita dal Cliente in seguito a negligenza, violazione delle clausole contrattuali, rappresentazioni fuorvianti, perdita o mancata disponibilità dei Servizi ACN, o per altri motivi; per eventuale lucro cessante, o mancate vendite, fatturato, conclusione di contratti o acquisizione di clienti, perdita di valore del marchio, perdita o danneggiamento di software, dati, informazioni, computer o altra apparecchiatura, perdita di risorse temporali a livello dirigenziale o di personale; per qualsiasi eventuale perdita indiretta o conseguente, o qualsiasi altra eventuale perdita che non potesse essere ragionevolmente prevista da ACN. ACN non è responsabile di qualsivoglia perdita qualora i Servizi ACN siano usati per scopi professionali.
61. ACN si esime da qualsiasi responsabilità nell'eventualità che il Cliente (a) utilizzi i Servizi o l'Apparecchiatura ACN in violazione del presente Contratto o delle Direttive all'uso; (b) apporti modifiche ai Servizi o all'Apparecchiatura ACN; o (c) usufruisca dei Servizi o dell'Apparecchiatura ACN in condizioni anomale o comunque estranee al corretto funzionamento.
62. L'intera responsabilità di ACN ai sensi e per gli effetti del presente Contratto è limitata al 50% di tutti gli Addebiti fatturati al Cliente per l'utenza dei Servizi ACN erogati nei tre (3) mesi precedenti l'accadimento costituente motivo di responsabilità di ACN.

Ulteriori comunicazioni

63. In conformità alla Direttiva dell'Unione Europea sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE), l'Apparecchiatura ACN non dovrebbe essere smaltita nei rifiuti indifferenziati, a causa della possibile presenza di sostanze pericolose nell'apparecchiatura elettronica che potrebbero avere effetti nocivi sulla salute e per l'ambiente. Si prega di contattare l'Assistenza Clienti per le informazioni dettagliate sulla restituzione e sui sistemi di raccolta disponibili.

64. Se il Cliente contesta un Addebito o qualsivoglia altro aspetto del Servizio ACN, è tenuto a rivolgersi all'Assistenza Clienti. ACN si impegna a risolvere ogni eventuale contenzioso sollevato dal Cliente entro trenta (30) giorni dalla sua notifica. Qualora ACN non sia in grado di risolvere il contenzioso, o qualora il Cliente non approvi la risoluzione proposta da ACN, il Cliente ha facoltà di contattare Ombudscom al numero 031 310 11 77 oppure mediante il sito www.ombudscom.ch.
65. Il presente Contratto e tutti i diritti e doveri da esso derivanti sono disciplinati dalle leggi vigenti in territorio svizzero. Il Cliente è tenuto a sottoporsi all'esclusiva giurisdizione del foro di Ginevra ai fini della risoluzione di qualsiasi eventuale contenzioso derivante dall'applicazione del presente Contratto.
66. Qualora il Cliente abbia acquistato il suo prodotto o servizio online, egli potrà utilizzare la piattaforma di risoluzione delle controversie online (piattaforma ODR), per risolvere le sue dispute. La piattaforma ODR è gestita dalla Commissione Europea ed è disponibile in tutte le lingue della UE. Le informazioni sulla presentazione di un reclamo mediante la piattaforma ODR sono disponibili su ec.europa.eu/odr. Se il Cliente sceglie di utilizzare la piattaforma ODR, si prega di indicare l'indirizzo e-mail dell'Assistenza Clienti svizzera.digitale@myacn.ch per riferimento.
67. L'eventuale omissione di una delle parti nell'esercitare o richiedere l'applicazione dei propri diritti, facoltà o mezzo giurisdizionale ai sensi del presente Contratto non costituisce rinuncia agli stessi.
68. Il presente Contratto è individuale e specifico per il singolo Cliente e non può essere trasferito dallo stesso ad altri. Il Cliente dà atto che ACN può ricevere istruzioni in merito alla gestione dell'Account del Cliente da terzi i quali, a parere di ACN, agiscono con il permesso del Cliente stesso. ACN ha facoltà di trasferire il presente Contratto ad altri senza preavviso o consenso del Cliente.
69. L'eventualità che una disposizione di cui al presente Contratto sia considerata o diventi non conforme alle leggi vigenti, non valida o non applicabile non pregiudica la legalità, validità o applicabilità di qualsiasi altra disposizione di cui al presente Contratto.
70. A sua discrezione, ACN può notificare il Cliente telefonicamente, via fax, per mezzo di posta elettronica, posta ordinaria o personalmente, salvo che il presente Contratto o le leggi vigenti indichino una modalità specifica per la notifica.



Condizioni Generali Supplementari: Servizio di Telefonia digitale (DPS)

Le presenti Condizioni Generali Supplementari del servizio di Telefonia digitale si applicano al servizio di Telefonia digitale erogato da ACN e alla relativa Apparecchiatura ACN (se applicabile). Le presenti Condizioni Generali Supplementari del servizio di Telefonia digitale integrano le Condizioni Generali Standard di ACN. Qualora le presenti Condizioni Generali Supplementari del servizio di Telefonia digitale siano in contrasto con le Condizioni Generali Standard, prevale quanto stabilito dal presente documento.

Condizioni generali di utilizzo del servizio di Telefonia digitale (DPS)

1. Il servizio di Telefonia digitale ACN funziona esclusivamente con il videotelefono ACN o l'adattatore telefonico per il servizio di Telefonia digitale ACN acquistati in Europa, o mediante l'applicazione ACN Companion dal dispositivo mobile del Cliente. Il Cliente può utilizzare Apparecchiatura ACN acquistata da ACN o da altri. L'Apparecchiatura ACN non funziona con altri servizi di telefonia.
2. Il servizio DPS richiede la disponibilità di una connessione a Internet a banda larga e un allacciamento costante alla rete elettrica quando si utilizza l'Apparecchiatura ACN. Le informazioni sui requisiti di velocità Internet per il servizio DPS sono disponibili nel Portale Clienti. Qualora il Cliente usufruisca di una connessione ad Internet da un altro operatore, l'utenza del servizio DPS può comportare addebiti da parte dell'internet provider del Cliente. Detti addebiti sono a carico esclusivamente del Cliente.
3. Il servizio DPS è fornito quale linea telefonica aggiuntiva e non in sostituzione della linea telefonica di rete fissa del Cliente. Il servizio DPS non prevede funzioni quali trasmissione fax, sistemi d'allarme e di sicurezza, sistemi di elaborazione pagamenti a mezzo carta di credito, di debito o denaro contante, sportelli bancomat per il prelievo di denaro contante o altri servizi tra i cui requisiti vi sia il collegamento telefonico di rete fissa. È possibile che non siano consentite chiamate verso numeri speciali e a sovrapprezzo, servizi di informazione abbonati e determinate numerazioni internazionali.
4. Il servizio DPS può essere utilizzato in luoghi diversi dal Luogo di erogazione del servizio (la cosiddetta modalità "nomadica") se legalmente possibile e a condizione che il Cliente disponga di una connessione a Internet e l'utilizzo del DPS non sia bloccato. Il Cliente che utilizzi il servizio DPS in un luogo diverso dal Luogo di erogazione del servizio è tenuto a comunicare ad ACN i dati aggiornati relativi alla propria ubicazione, in conformità a quanto disposto nella clausola 10. Non possiamo garantire il normale funzionamento del servizio DPS, anche nel caso in cui il Luogo di fruizione sia stato aggiornato nei nostri sistemi. Qualora il Cliente utilizzi il servizio DPS mediante l'applicazione ACN Companion in un luogo diverso da quanto previsto, egli accetta che non tutte le funzioni del DPS potrebbero essere disponibili. ACN non può fornire assistenza clienti o assistenza tecnica qualora il Cliente utilizzi il servizio DPS o Apparecchiatura ACN in paesi o luoghi diversi da quelli in cui ACN, o le sue affiliate, sono autorizzate a operare. L'utilizzo del servizio DPS in tali luoghi è esclusivamente a proprio rischio.

Consegna dell'Apparecchiatura ACN e fornitura del servizio DPS

5. In caso di non disponibilità dell'Apparecchiatura ACN scelta dal Cliente, il Cliente ha facoltà di scegliere Apparecchiatura ACN alternativa relativamente ai modelli e quindi ai prezzi, o di recedere dal presente Contratto. In caso di rescissione del Contratto da parte del Cliente ai sensi del presente punto 5, ACN procede al rimborso degli importi eventualmente pagati dal Cliente.
6. ACN mantiene la proprietà dell'Apparecchiatura ACN fino alla consegna della stessa al Cliente e al pagamento dell'intero prezzo da parte dello stesso. In seguito alla consegna dell'Apparecchiatura ACN al Luogo di erogazione del servizio al Cliente, il Cliente è responsabile di qualsiasi eventuale danno o smarrimento. Al Cliente è fatto divieto di vendere o trasferire la propria Apparecchiatura ACN prima di avere pagato il prezzo della stessa.
7. In seguito all'accettazione del Contratto relativo al servizio DPS a nome del Cliente, ACN fornisce allo stesso un numero telefonico atto a effettuare e ricevere chiamate. ACN fornisce un numero geografico o non-geografico in base all'indirizzo di fruizione del servizio, alle specifiche tecniche e ai requisiti di legge vigenti. In determinati casi, il Cliente può migrare il proprio attuale numero di telefono al servizio DPS.

Installazione dell'Apparecchiatura ACN e del servizio di Telefonia digitale ACN

8. Al Cliente è fatto obbligo di installare l'Apparecchiatura e il servizio di Telefonia digitale ACN in conformità alle istruzioni contenute nella Guida all'installazione rapida fornita congiuntamente all'Apparecchiatura ACN. ACN non è responsabile di eventuali guasti o malfunzionamenti dell'Apparecchiatura ACN o della disponibilità del servizio di Telefonia digitale qualora il Cliente non installi correttamente l'Apparecchiatura ACN, o se il problema è causato da un servizio o apparecchio fornito dallo stesso Cliente o da altro provider di comunicazioni.
9. Nel caso in cui il Cliente intenda usare il servizio DPS mediante l'applicazione ACN Companion, egli accetta di scaricare e installare l'applicazione sul proprio dispositivo mobile seguendo le istruzioni fornite da ACN. Attualmente, l'applicazione ACN Companion è disponibile per alcuni sistemi operativi Android (versione 4.1 o superiore) e iOS (versione 9 o superiore). Si prega di controllare il documento [ACN Companion App Compatible Devices](#) (Dispositivi compatibili con l'applicazione ACN Companion) per tutti i dettagli sui requisiti di sistema e i dispositivi supportati dall'applicazione ACN Companion.. ACN non è da ritenersi responsabile della disponibilità del servizio DPS qualora il Cliente non utilizzi un dispositivo mobile conforme ai requisiti tecnici sopra indicati, o qualora il Cliente non abbia scaricato e installato l'applicazione.

Chiamate di emergenza

10. Il servizio DPS consente di effettuare chiamate verso numeri di emergenza quali il 112. Tuttavia, l'accesso ai servizi di emergenza è soggetto a limitazioni che possono non essere previste per i telefoni delle linee di rete fissa. È possibile che le chiamate verso i servizi di emergenza non siano effettuabili nell'eventualità di una mancata disponibilità della connessione a Internet del Cliente o di un'interruzione dell'erogazione di elettricità. Gli addetti ai servizi di emergenza possono non essere in grado di localizzare il Cliente automaticamente se la chiamata è effettuata per mezzo del DPS. Il Cliente acconsente a fornire ad ACN l'indirizzo presso il quale lo stesso usufruisce

dell'Apparecchiatura ACN al fine di permettere ad ACN di fornire informazioni relative all'ubicazione del Cliente ad uso dei servizi di emergenza. Al Cliente che usufruisce del DPS in luogo diverso da quello inizialmente comunicato è fatto obbligo di fornire ad ACN informazioni aggiornate relativamente al luogo di utenza del servizio. Nell'eventualità che il Cliente ometta di comunicare eventuali cambiamenti del luogo di utenza del servizio, è possibile che ACN dia informazioni inesatte ai servizi di emergenza. Il Cliente dà atto di aver compreso le limitazioni sopra indicate. Ove possibile, i servizi di emergenza devono essere contattati utilizzando un servizio telefonico che permette agli operatori di detti servizi di localizzare il Cliente (quale ad esempio un servizio di rete fissa).

11. Se il Cliente utilizza il servizio DPS mediante l'applicazione ACN Companion in un luogo diverso da quello di erogazione, egli accetta che i servizi di emergenza potrebbero non essere disponibili a causa delle restrizioni della rete. In tal caso, le chiamate ai numeri di emergenza dovranno essere effettuate dal servizio dell'operatore di rete del Cliente. ACN non è responsabile dell'indisponibilità dei servizi d'emergenza.
12. ACN non è responsabile di danni diretti o indiretti, ivi compresi i danni conseguenti, derivanti da mancati collegamenti, malfunzionamenti o interruzioni di chiamate verso i servizi di emergenza effettuate per mezzo del Servizio DPS o per la correttezza delle informazioni fornite a detti servizi di emergenza relative al luogo di utenza del servizio.

Addebiti e pagamenti

13. Il Cliente riceve fatture in formato elettronico per il servizio DPS e l'Apparecchiatura ACN in conformità alla procedura di cui al punto 20 delle Condizioni Generali Standard. ACN non emette fatture cartacee per il servizio DPS o per l'Apparecchiatura ACN.
14. Il Contratto di un Cliente che acquista Apparecchiatura ACN è approvato da ACN solo in seguito al pagamento del prezzo intero di detta Apparecchiatura da parte del Cliente, salvo che il Cliente abbia effettuato l'acquisto in conformità ad un piano di pagamento stabilito da ACN. ACN procede a registrare il pagamento effettuato dal Cliente al momento della spedizione dell'Apparecchiatura ACN e invia per e-mail al Cliente una notifica della disponibilità della relativa fattura sul Portale clienti. Se il pagamento del Cliente è respinto o annullato, ACN effettua un tentativo di contattare il Cliente e concordare una diversa modalità di pagamento. Se il Cliente non fornisce un'altra modalità di pagamento, ACN potrebbe sospendere la spedizione dell'Apparecchiatura ACN o risolvere il presente Contratto. Qualora la spedizione sia già avvenuta, il Cliente ha l'obbligo di restituire l'Apparecchiatura ACN a proprie spese, salvo che egli abbia risolto il presente Contratto in conformità a quanto indicato ai punti da 46 a 49 delle Condizioni Generali Standard.

Interruzione del servizio

15. Nei casi di interruzione pianificata del servizio di DPS a causa di potenziamenti del software, dell'apparecchiatura o della rete, ACN informerà il Cliente della non disponibilità del servizio con almeno 24 ore di anticipo, pubblicando una nota in merito sul Portale Clienti. ACN limiterà anche il numero di tali interruzioni a un massimo di 8 all'anno, per una durata massima di 40 ore. ACN si impegna a programmare tali interruzioni in momenti che causano minori inconvenienti per i clienti. Qualora il servizio DPS non sia fruibile a causa di ACN, il Cliente avrà diritto a una



detrazione degli addebiti per quel dato mese, in modo da rispecchiare i periodi in cui egli non ha potuto usufruire del servizio DPS. La detrazione riguarderà parte degli addebiti che, secondo il Contratto, sarebbero dovuti essere applicati per il periodo di tempo in questione.



Servizio VDSL - Condizioni Generali Supplementari

Le presenti Condizioni Generali del Servizio VDSL si applicano al Servizio VDSL erogato da ACN e alla relativa Apparecchiatura ACN. Le presenti Condizioni Generali Supplementari del Servizio VDSL integrano le Condizioni Generali Standard di ACN. Qualora le presenti Condizioni Generali Supplementari del Servizio VDSL siano in contrasto con le Condizioni Generali Standard, prevale quanto stabilito dal presente documento.

1. Il Servizio VDSL è disponibile unicamente in combinazione con il Servizio CPS. Qualora ACN non sia in grado di erogare il servizio VDSL presso il Luogo di fruizione del servizio del Cliente, ma sia in grado di erogare la modalità CPS, il Cliente sarà soggetto al Termine iniziale di contratto solo per quest'ultima.
2. Qualora il Cliente usufruisca attualmente del servizio VDSL erogato da un altro operatore, egli può richiedere ad ACN di avviare l'erogazione del medesimo servizio a partire da una data futura e fino a 120 giorni successiva alla Data Effettiva. Qualora il Cliente non specifichi una data per l'erogazione, il servizio VDSL sarà fornito secondo le modalità indicate al punto 16 delle Condizioni Generali Standard.
3. Nel caso in cui la velocità di VDSL richiesta dal Cliente non sia disponibile, ACN fornirà il servizio secondo la velocità massima disponibile presso il Luogo di erogazione del servizio. Le velocità downstream e upstream sono valori massimi e non possono essere garantiti.
4. Il Cliente è responsabile di procurarsi e installare tutte le connessioni, nonché software e hardware per il Servizio VDSL. ACN non garantisce il funzionamento del Servizio VDSL con apparecchiatura procurata o con le impostazioni implementate dal Cliente.
5. ACN fornisce al Cliente un indirizzo IP destinato unicamente ad uso personale per il Servizio VDSL di ACN. Detto indirizzo IP non può essere utilizzato da terzi. Tutti gli altri diritti relativi all'indirizzo IP, ad eccezione del diritto all'uso, restano con ACN. Al termine del presente Contratto, il diritto del Cliente all'uso dell'indirizzo IP cessa.
6. ACN si riserva il diritto di limitare o negare l'accesso a qualsiasi indirizzo o portale Internet che implichi attività illegali. Nel caso in cui una comunicazione sia ritenuta sospetta di contenere virus, spyware, malware o altri dati dannosi o se sia sospetta di essere uno spam, ACN si riserva il diritto di cancellare qualsivoglia posta elettronica in entrata e in uscita senza previa informazione al Cliente o senza la sua autorizzazione. ACN non garantisce che tutte le e-mail che il Cliente riceve sono esenti da virus, spyware, malware o altri dati dannosi, e pertanto invita il Cliente a prendere le misure necessarie a garantire la protezione da detti dati.
7. Il Cliente acconsente a indennizzare e sollevare ACN da qualunque responsabilità qualora ACN fosse sottoposta o minacciata di essere sottoposta a procedimenti di diritto penale, amministrativo o civile per contenuti provati di essere stati ricevuti o inviati da o tramite il Cliente durante l'utilizzo del servizio VDSL di ACN.