



# CONDITIONS GENERALES

## applicables au Service de Téléphonie Numérique d'ACN avec location ou achat d'équipements

### 1. Définitions

« ACN » : désigne ACN Communications France S.A.S., société par actions simplifiée au capital de 37.000,00, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés sous le numéro B 451 364 889 R.C.S. Paris, dont le siège social est situé 4 rue de Marivaux, 75002 Paris, téléphone :

0805 025540, adresse électronique : france.numerique@myacn.fr, numéro de TVA intracommunautaire FR 93 45 13 64 889 ;

« CLI d'origine » : désigne le numéro de téléphone géographique fourni par le fournisseur actuel de services de téléphonie fixe du client mentionné dans la commande et, pour les lignes RNIS, toute autre CLI liée ou associée au CLI désignée dans la commande ;

« Nouveaux CLI fourni(s) » désigne les numéros géographiques ou non-géographiques nouvellement attribués (ex : le préfixe 096/097), qui sont attribués lorsque le Service de Téléphonie Numérique d'ACN est activé et qui sont utilisés pour recevoir les appels entrants et effectuer des appels sortants via le Service de Téléphonie Numérique d'ACN. ACN fournira ce numéro au client et l'en informera lorsque sa commande sera acceptée. En fonction de l'adresse d'installation téléphonique indiquée sur le bon de commande et de la compatibilité technique au sein de la région du client, ACN fournira au client soit un numéro géographique soit un numéro non-géographique (ex : préfixe 096/097) si les numéros géographiques ne sont pas disponibles ;

« Compte ACN » : désigne le compte du client ouvert auprès d'ACN pour les besoins de la facturation des Services ;

« Grille Tarifaire d'ACN » : désigne les tarifs d'ACN en vigueur, tels que modifiés périodiquement. La Grille Tarifaire d'ACN à jour est disponible sur le portail clients d'ACN disponible à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) ;

« Service de Téléphonie Numérique d'ACN » ou « Service » : désigne le service objet du présent contrat par lequel le client peut émettre ou recevoir un appel téléphonique via un service ou une connexion Internet à haut débit existant(e). Pour bénéficier du Service de Téléphonie Numérique d'ACN, le client doit disposer d'un accès Internet à Haut Débit actif (avec une capacité d'au moins 128 kbit/s en débit montant et descendant). Le Service de Téléphonie Numérique d'ACN est fourni sous forme d'une ligne supplémentaire (la 2ème ligne).

« Prix » : désigne les prix et/ou tarifs du Service, y compris la location ou l'achat des Equipements ACN ou toute combinaison des éléments susmentionnés comme indiqué dans la Grille tarifaire ACN en vigueur ;

« Equipement ACN Loué » : désigne le matériel fourni par ACN (vidéophone(s) ACN, ATA ACN ou autre équipement fourni par ACN) que le client utilisera à l'adresse indiquée dans sa commande en ligne initiale, dans le cadre d'une location. Le client doit utiliser les équipements fournis par ACN (soit un ATA ACN soit un vidéophone ACN (avec ATA intégré)) dans le cadre de son Service de Téléphonie Numérique d'ACN dans les conditions décrites dans la notice d'utilisation fournie avec l'Equipement ;

« Equipement ACN Acheté » : désigne le matériel fourni par ACN (vidéophone(s) ACN, ATA ACN ou autre équipement fourni par ACN) que le client utilisera à l'adresse indiquée dans sa commande en ligne initiale, dans le cadre d'un achat comptant. Le client doit utiliser les équipements fournis par ACN (soit un ATA ACN soit un vidéophone ACN (avec ATA intégré)) dans le cadre de son Service de Téléphonie Numérique d'ACN dans les conditions décrites dans la notice d'utilisation fournie avec l'Equipement ;

« Terminal » : désigne de manière générique l'ordinateur, le téléphone et tout autre dispositif de communication que le client utilise pour le Service de Téléphonie Numérique d'ACN.

### 2. Appels d'urgence

- ACN ne garantit pas que le Service de Téléphonie Numérique d'ACN permet l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence dans la mesure où les coupures d'électricité, l'utilisation d'Internet ainsi que la connectivité réseau peuvent avoir des conséquences préjudiciables sur l'acheminement de ce type d'appel.
- Pour tous les appels d'urgence, le client devra utiliser un autre service téléphonique permettant l'émission d'appels d'urgence en toutes circonstances.
- ACN n'est pas responsable en cas de non-aboutissement des appels d'urgence émis en utilisant le Service de Téléphonie Numérique d'ACN.
- ACN recommande au client d'informer les personnes résidant à son domicile, les invités et autres tiers pouvant être présents à son domicile que, pour émettre des appels d'urgence, ils doivent utiliser un autre service téléphonique.

### 3. Service de Téléphonie Numérique d'ACN

#### 3.1. Service de Téléphonie Numérique d'ACN

- Afin d'utiliser le Service de Téléphonie Numérique d'ACN, le client doit soit acheter soit louer les Equipements d'ACN.
- Le client est expressément informé que le Service de Téléphonie Numérique d'ACN ne prend pas en charge les transmissions par télécopie, les systèmes d'alarme et les systèmes de paiement par carte de crédit et au comptant qui nécessitent une connexion téléphonique via une ligne fixe, ni les distributeurs automatiques de billets.
- Les appels vers certains numéros de services à valeur ajoutée, numéros spéciaux, numéros à tarif majoré, services de renseignement et certaines destinations internationales à tarif élevé ne sont pas disponibles dans l'offre standard du Service de Téléphonie Numérique d'ACN. Ces appels doivent être acheminés par un autre service téléphonique du client. La liste des numéros auxquels il n'est pas possible de se connecter via le Service de Téléphonie Numérique d'ACN est disponible en ligne sur le portail clients d'ACN à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Si l'accès à ces types de numéros est rendu disponible, ACN proposera au client en ligne une option lui permettant d'autoriser ou interrompre les appels vers ces numéros.
- ACN ne fournit pas les listes de ses abonnés à des fins d'édition des annuaires.
- Si le client utilise le Service de Téléphonie Numérique d'ACN pour les appels entrants et sortants, le client déclenche un trafic de données pour lequel il doit payer les redevances convenues avec son fournisseur d'accès internet à haut débit. Si, en raison d'une défaillance de la part du client ou pour des raisons dont ACN n'est pas responsable, un appel ne peut pas être acheminé via le Service de Téléphonie Numérique d'ACN, cet appel pourra être acheminé et facturé au client par son fournisseur actuel de services de téléphonie fixe aux tarifs en vigueur de ce dernier.

3.1.6. Le client n'est pas autorisé à établir plusieurs connexions simultanées au Service de Téléphonie Numérique d'ACN (en utilisant différents accès et/ou appareils).

3.1.7. Le Service de Téléphonie Numérique d'ACN pourra être temporairement indisponible en raison de mises à niveau des logiciels, équipements ou réseaux. Dans cette hypothèse, ACN s'engage, sauf cas d'urgence ou tout autre cas échappant à son contrôle raisonnable, à prévenir le client avec un préavis minimum de 24 heures en insérant une information à cet effet sur le portail clients d'ACN. ACN s'engage également à limiter le nombre de ces interruptions à 8 interruptions par an d'une durée maximale cumulée de 40 heures. ACN s'efforcera en toute hypothèse de programmer ces interruptions à des heures qui sont susceptibles d'occasionner une gêne moindre pour le client.

#### 3.2. Service de Téléphonie Numérique d'ACN avec option d'achat d'équipements

ACN proposera son Service de Téléphonie Numérique avec option d'achat d'Equipements (soit un ATA ACN soit un vidéophone ACN avec ATA intégré). Cet Equipement ACN acheté ne peut être utilisé qu'avec le Service de Téléphonie Numérique d'ACN.

L'ATA (Adaptateur de Téléphonie Analogique) ACN est un appareil utilisé pour connecter un ou plusieurs téléphones analogiques standards au réseau numérique d'ACN. L'ATA ACN doit être utilisé pour pouvoir bénéficier du Service de Téléphonie Numérique d'ACN dans l'hypothèse où un client décide ne pas acheter un vidéophone ACN.

Le vidéophone ACN est un appareil qui permet d'effectuer simultanément des communications vidéo et audio. Il est également possible d'émettre des appels audio en utilisant le vidéophone ACN sans que la fonction vidéo soit activée. Le vidéophone ACN comporte également d'un ATA intégré (comme indiqué ci-dessus) pour permettre la connexion au réseau téléphonique numérique d'ACN.

#### 3.3. Service de Téléphonie Numérique d'ACN avec location d'équipements

ACN propose son Service de Téléphonie Numérique avec location des Equipements. Ces Equipements ACN loués ne peuvent être utilisés que dans le cadre du Service de Téléphonie Numérique d'ACN et restent à tout moment la propriété d'ACN.

ACN se réserve le droit de proposer à l'avenir d'autres Equipements de communication de marque qui pourront être loués avec le Service de Téléphonie Numérique d'ACN.

Si le client exerce son droit de rétractation ou en cas de résiliation du contrat ou de la location des Equipements (dans l'hypothèse où le client souhaite louer des Equipements), le client s'engage à renvoyer les Equipements ACN loués à ACN dans un délai de 21 jours calendaires. A défaut, ACN se réserve le droit de facturer intégralement au client le prix de vente de l'Equipement figurant dans la Grille Tarifaire d'ACN alors en vigueur disponible à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).

### 4. Conditions d'accès au service

4.1. La fourniture du Service de Téléphonie Numérique d'ACN est uniquement régie par les présentes conditions générales, que le Client doit expressément accepter avant de passer une commande en ligne. Les présentes conditions générales sont complétées par la Grille tarifaire d'ACN et la charte d'utilisation acceptable d'ACN (« CUA »), lesquelles seront également accessibles au client avant qu'il ne passe sa commande en ligne. L'ensemble de ces documents constitue le contrat entre ACN et le client. Les conditions générales, la Grille tarifaire d'ACN et la CUA sont disponibles et peuvent être téléchargés à tout moment sur le site Internet public d'ACN disponible à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).

4.2. Pour accéder au Service de Téléphonie Numérique d'ACN, le client doit disposer d'un accès Internet à haut débit à l'adresse d'installation mentionnée dans son bon de commande. La mise en place et la configuration du Service et des Equipements ACN est décrite dans la notice d'utilisation fournie avec l'Equipement. Le Service de Téléphonie Numérique d'ACN n'est destiné qu'à une utilisation par le client à titre privé et personnel. Toute utilisation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN à titre professionnel notamment dans le cadre de la fourniture à titre professionnel de services de communications électroniques (tels que téléachat, activités d'opérateurs, sociétés de télémarketing, fournisseurs de cartes prépayées, opérations de centres d'appels et fourniture et revente de services vocaux à des tiers) est expressément interdite.

### 5. Interruptions du service

5.1. Interruptions du service résultant d'une coupure ou d'une perturbation du courant électrique.

Le Service de Téléphonie Numérique d'ACN ne fonctionnera pas en cas de coupure ou de perturbation du courant électrique. Si l'alimentation électrique est interrompue, le Service de Téléphonie Numérique d'ACN ne fonctionnera pas jusqu'à son rétablissement. Suite à une coupure ou perturbation du courant électrique, le client peut avoir besoin de réinitialiser ou de reconfigurer les Equipements avant d'utiliser le Service de Téléphonie Numérique d'ACN. Le client reconnaît qu'ACN n'est pas responsable des interruptions du service liées à une coupure ou une perturbation du courant électrique. Si le client perd le Service de Téléphonie Numérique d'ACN suite à une coupure ou une perturbation du courant, le client restera redevable des frais liés au Service de Téléphonie Numérique d'ACN sauf si le client résilie le service conformément au présent contrat. Dans cette hypothèse, le client sera redevable des frais liés au Service de Téléphonie Numérique d'ACN jusqu'à ladite résiliation. En cas de coupures dues à une défaillance ou une interruption de courant électrique, le client reconnaît qu'ACN ne sera pas obligée de lui fournir des avoirs ou autres formes de rémunération pour compenser la perturbation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN.

5.2. Interruptions du service résultant d'une coupure de l'Internet ou de la suspension ou la résiliation du service à large bande ou du service du fournisseur d'accès à Internet (FAI).

Les coupures du Service ou les suspensions ou résiliations du Service par le fournisseur d'accès Internet à haut débit du client empêcheront le Service de Téléphonie Numérique d'ACN de fonctionner. Le client reconnaît qu'ACN n'est pas responsable des coupures du Service de Téléphonie Numérique d'ACN dues à une coupure de l'Internet ou une suspension ou résiliation du service à large bande ou du service FAI par le FAI ou fournisseur de services à large bande. Si le client perd son accès au Service de Téléphonie Numérique d'ACN suite à une coupure de l'Internet ou à la suspension ou résiliation par son prestataire de services à large bande ou FAI, le client restera redevable du paiement des redevances du Service de Téléphonie Numérique d'ACN applicables, et ce jusqu'à ce que le client résilie le Service de Téléphonie Numérique d'ACN le cas échéant, conformément au présent contrat. Le

client reconnaît qu'ACN n'est pas obligée de lui fournir des avoirs ou autre forme de rémunération pour l'interruption de son Service en cas de coupures du Service de Téléphonie Numérique d'ACN faisant suite à des coupures, suspensions ou résiliations de service par son fournisseur d'accès à Internet à haut débit. En cas de résiliation du contrat avec son fournisseur d'accès Internet, il appartient au client de résilier le Service de Téléphonie Numérique d'ACN auprès d'ACN.

- 5.3. Coupures du Service dues au blocage des ports ou autres actes par le fournisseur d'accès à Internet haut débit.

Le fournisseur d'accès à Internet haut débit du client ou un autre tiers peut bloquer, volontairement ou par inadvertance, les ports sur lesquels le Service de Téléphonie Numérique d'ACN est fourni ou empêcher d'une autre façon l'utilisation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN par le client. Dans ce cas, à condition que le client informe ACN de cette situation, ACN essaiera de collaborer avec le client afin de résoudre le problème rencontré. Pendant la durée de blocage des ports ou du Service par le fournisseur d'accès à Internet haut débit du client ou un autre tiers, et jusqu'à ce qu'il soit remédié au blocage ou à l'obstacle ou que le blocage ou l'obstacle soit résolu le cas échéant, le Service de Téléphonie Numérique d'ACN ne pourra pas fonctionner. Le client reconnaît qu'ACN n'est pas responsable du blocage des ports par le fournisseur d'accès à Internet haut débit ou de services à large bande du client. Si l'accès au Service de Téléphonie Numérique d'ACN est suspendu en conséquence d'un blocage des ports, le client restera redevable des frais du Service de Téléphonie Numérique d'ACN jusqu'à ce que le client résilie le Service le cas échéant conformément au présent contrat. En cas de coupures dues au blocage par le fournisseur de services à large bande ou FAI du client des ports sur lesquels le Service de Téléphonie Numérique d'ACN est fourni, le client reconnaît qu'ACN ne sera pas obligée de lui octroyer des avoirs ou autre forme de compensation pour la perturbation de son service.

## 6. Obligations du Client

- 6.1. Toutes les factures pour les services, locations et équipements sont payables avant la date d'échéance mentionnée sur la facture. Le client est responsable de toutes les utilisations du Service de Téléphonie Numérique d'ACN effectuées à partir du numéro de téléphone qui lui est attribué, qu'il ait ou non autorisé cette utilisation, ou en cas d'utilisation frauduleuse du Service par un tiers qu'il soit ou non placé sous sa responsabilité, jusqu'à ce que cette utilisation frauduleuse ait été notifiée à ACN dans les conditions prévues à l'article 6.10 du présent contrat.
- 6.2. Le client autorise ACN à prendre les mesures nécessaires, y compris avec d'autres opérateurs, pour fournir le Service de Téléphonie Numérique d'ACN.
- 6.3. Le client doit suivre toutes les instructions qu'ACN lui adressera concernant le Service de Téléphonie Numérique d'ACN. A cet égard, ACN pourra éventuellement lui demander d'accéder aux locaux du client dans le but de procéder à l'installation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN.
- 6.4. Le client s'engage à consulter régulièrement son Compte ACN sur le portail clients d'ACN afin notamment de prendre connaissance des notifications qui lui sont adressées par ACN.
- 6.5. Le client demeure gardien de tout Equipement ACN Loué et hébergé dans ses locaux. Si les Equipements ACN Loués ont été endommagés par le client (à l'exception des défauts liés à un vice propre à l'Equipement ou des cas d'usure normale), le client accepte de payer les frais de réparation ou de remplacement afférents, équivalents au maximum au prix de vente de l'Equipement figurant dans la Grille Tarifaire d'ACN alors en vigueur disponible à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).
- 6.6. Lorsque le client déménage, le client doit en informer ACN à la même date que la date à laquelle il en informe l'autre opérateur et/ou fournisseur d'accès Internet haut débit, faute de quoi ACN ne peut garantir que le Service de Téléphonie Numérique d'ACN sera accessible dès la mise en service de sa ligne téléphonique à sa nouvelle adresse.
- 6.7. Le client doit informer ACN en cas de modification de ses coordonnées personnelles et bancaires au moins 14 jours ouvrés avant la date à laquelle le changement a lieu. Le client doit mettre à jour les informations le concernant en ligne sur son Compte client.
- 6.8. Le client ne doit pas utiliser le Service de Téléphonie Numérique d'ACN :
- 6.8.1. pour transmettre des éléments à caractère diffamatoire, offensant, abusif, obscène ou menaçant ;
- 6.8.2. d'une manière qui constitue une violation ou un manquement aux droits des tiers, personnes physiques ou morales (y compris, notamment, les droits d'auteur ou le droit au respect de la vie privée) ;
- 6.8.3. d'une manière qui permette à des tiers de perturber ou de corrompre le Service de Téléphonie Numérique d'ACN de quelque manière que ce soit ; ou
- 6.8.4. de toute autre façon en violation des lois françaises sur les communications électroniques.
- 6.9. Le client s'engage à indemniser ACN des dommages directs subis par ACN en raison d'un manquement par le client à ses obligations en vertu du présent contrat ou de sa mauvaise utilisation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN.
- 6.10. Le client garantit que tout Terminal non fourni par ACN respecte les normes en vigueur. ACN ne sera pas responsable si elle est dans l'impossibilité de fournir le Service de Téléphonie Numérique d'ACN en raison des défaillances des Terminals du client autres que ceux qui lui ont été fournis par ACN.
- 6.11. Le client doit informer ACN promptement, en appelant le Service Client d'ACN au 0805 025540, dès qu'il a connaissance d'un vol d'Equipements ACN Loués et/ou Achetés ou de l'utilisation frauduleuse ou non autorisée du Service de Téléphonie Numérique d'ACN. Lorsque le client appelle, il doit indiquer son numéro de compte et fournir une description détaillée des circonstances du vol des Equipements ou de l'utilisation frauduleuse ou non autorisée du Service de Téléphonie Numérique d'ACN. Jusqu'à notification à ACN de l'utilisation frauduleuse ou non autorisée, le client reste responsable de toute utilisation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN.
- 6.12. Le client s'interdit et interdit à tout utilisateur de pirater ou d'interrompre le Service de Téléphonie Numérique d'ACN ou les équipements, de les utiliser ou de tenter de les utiliser d'une manière non conforme à leur destination.
- 6.13. L'utilisation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN et des Equipements est strictement limitée à la France métropolitaine. Toute utilisation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN ou des Equipements à partir d'un autre pays que la France constitue une violation grave du contrat et engage la responsabilité du client quant aux conséquences d'une telle utilisation. ACN se réserve le droit, en sus de ses autres droits et recours, de suspendre immédiatement le Service de Téléphonie Numérique d'ACN en notifiant le client par écrit si elle considère que le client utilise ledit Service ou les équipements en dehors de la France.

## 7. Facturation

- 7.1. Le client pourra choisir de recevoir des factures électroniques. Dans ce cas, ACN notifiera chaque mois gratuitement le client par courrier électronique envoyé à l'adresse électronique fournie par le client au moment de la commande du Service que

les factures concernant le Service de Téléphonie Numérique d'ACN sont disponibles sur son Compte. Un lien donnant un accès direct à la facture sera joint au courrier électronique. Le Client peut à tout moment modifier l'adresse électronique à laquelle la notification de facture électronique doit être envoyée en se rendant sur le portail clients d'ACN. Le portail clients d'ACN est disponible à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Si le client modifie son adresse électronique et ne met pas à jour sa nouvelle adresse sur le portail clients d'ACN, ACN continuera de notifier le client en utilisant l'adresse de courrier électronique d'origine figurant dans son système et les paiements continueront de s'effectuer selon le mode de paiement choisi par le client.

- 7.2. Toutes les factures sont disponibles sur le portail clients d'ACN pendant 12 mois à compter de la date d'émission et le client peut y accéder 24 heures/24 et 7 jours/7, dans un format électronique.
- 7.3. Les factures du Service de Téléphonie Numérique d'ACN sont accompagnées d'un certificat électronique garantissant l'authenticité de leur origine et l'intégrité de leur contenu.
- 7.4. ACN n'assume aucune responsabilité en cas de non-réception du courrier électronique de notification de facture résultant du fait que la boîte de réception du client est pleine, que le courrier électronique est bloqué par un système anti-spam ou anti-virus ou que l'adresse électronique utilisée n'est plus active.
- 7.5. Sur demande écrite du client, ACN lui adressera une facture papier à l'adresse mentionnée sur le bon de commande initial.
- 7.6. Sur demande du client, ACN lui adressera une facture détaillée, papier et/ou électronique, portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) ou occultés des quatre derniers chiffres.
- 7.7. La facture mensuelle indiquera les frais qui devront être payés terme à échoir (d'avance) et après l'événement (à terme échu). ACN facturera tous les frais périodiques du Service de Téléphonie Numérique ACN mensuellement, terme à échoir et les autres frais, tels ceux basés sur l'usage qui est fait du Service, mensuellement, à terme échu.

## 8. Modes de paiement

- 8.1. Lorsque le client passe une commande en ligne, il a la possibilité de choisir le mode de paiement de ses factures mensuelles/périodiques en choisissant le prélèvement automatique ou le paiement par carte bancaire. Si le client opte pour le prélèvement automatique, il doit retourner une autorisation de prélèvement à ACN dans les 5 jours suivants sa commande en ligne. A défaut, le contrat sera résolu.
- En cas de prélèvement automatique, les sommes dues par le client à ACN seront débitées du compte du client dans un délai de 5 jours suivant la date d'émission de la facture correspondante. Le client peut décider à tout moment de modifier le mode de paiement en se rendant sur le portail clients d'ACN. Le nouveau mode de paiement annulera alors tout accord de paiement existant concernant toutes les factures à venir.
- 8.2. En cas de règlement par un autre mode de paiement que la carte bancaire ou le prélèvement automatique, ACN se réserve la possibilité de facturer les frais encourus par ACN du fait de l'utilisation par le client de ce moyen de paiement. Ces frais figurent dans la Grille Tarifaire d'ACN en vigueur à leur date de facturation disponible à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).
- 8.3. Tous les paiements automatiques rejetés ou annulés font l'objet de frais administratifs comme indiqués dans la Grille Tarifaire d'ACN.

## 9. Frais ACN et paiement

- 9.1. Tous les frais liés au Service sont facturés conformément à la Grille Tarifaire d'ACN en vigueur. La Grille Tarifaire d'ACN en vigueur est disponible en ligne au moment où le client passe sa commande. Elle est également disponible à tout moment et mise à jour sur le site Internet d'ACN disponible à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).
- 9.2. Au moment de l'achat d'Equipements, ACN demandera une autorisation de l'établissement bancaire du client pour que la commande soit acceptée. ACN émettra une facture et débitera la carte bancaire/compte bancaire du client au moment où les Equipements susmentionnés seront prêts à être livrés au client. La facture sera adressée au client par courrier électronique conformément à l'article 7 des présentes.
- Si le client a opté pour le paiement de l'Equipement ACN Acheté par prélèvement automatique et que le prélèvement est rejeté par la banque du client, ACN adressera un courrier au client lui demandant de régler l'Equipement par carte bancaire dans un délai maximum de 14 jours à compter de la réception du courrier. A défaut, ACN suspendra l'envoi de l'Equipement, si celui-ci n'a pas encore été envoyé ou demandera la restitution de l'Equipement si celui-ci lui a déjà été envoyé. Le contrat sera alors automatiquement résilié dans son intégralité.
- 9.3. Tous les frais s'entendent toutes taxes comprises (TTC) au taux de TVA en vigueur conformément à la Grille Tarifaire d'ACN.
- 9.4. Les factures émises en vertu du contrat et non contestées, si elles ne sont pas réglées totalement ou partiellement à leur échéance, porteront intérêt correspondant à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la facture concernée, après mise en demeure adressée par ACN au client par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai de 15 jours à compter de son envoi. Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance du montant non réglé jusqu'à son paiement intégral, ceci sans préjudice de tous dommages et intérêts qu'ACN pourra réclamer du fait du retard de paiement.
- 9.5. En cas de défaut de paiement d'une facture, les frais de recouvrement restent à la charge du client en cas d'obtention par ACN d'un titre exécutoire ou d'exécution forcée contre lui.

## 10. Obligations d'ACN

- ACN fournira le Service de Téléphonie Numérique d'ACN dans les conditions prévues au contrat.
- 10.1. ACN s'engage à fournir le Service de Téléphonie Numérique d'ACN dans les 4 semaines à compter de la date de réception par le client des Equipements ACN Loués ou Achetés.
- Si ce délai n'est pas respecté au-delà d'un retard de 7 jours pour une raison imputable à ACN, le client pourra résilier le contrat et obtenir le remboursement des frais déjà versés à ACN. Ce remboursement devra intervenir au plus tard 30 jours à compter de la demande de remboursement. Alternativement, le client pourra obtenir le paiement d'une somme forfaitaire de 5 Euros TTC, nonobstant tous dommages et intérêts auxquels le client pourrait prétendre. Cette somme forfaitaire sera versée sous forme d'un avoir sur la prochaine facture du client. Aucune compensation ne sera effectuée si le non-respect du délai ci-dessus est dû à l'une des raisons suivantes :
- cas de force majeure ou événement indépendant de la volonté d'ACN et notamment, l'interruption du service due à une défaillance du fournisseur de services de téléphonie fixe et/ou du fournisseur d'accès à Internet à haut débit du client ;

- construction de la ligne du client encore en cours par France Télécom ou un autre opérateur dans le cas d'un déménagement du client ;
  - si le client n'a pas respecté les conditions d'accès exposées à l'article 3.1 et à l'article 4 ;
  - toute interruption exceptionnelle du Service de Téléphonie Numérique d'ACN à des fins de maintenance, d'amélioration ou d'extension du réseau dans les conditions prévues à l'article 3.1.7 du présent contrat.
- 10.2. ACN contrôlera le Service de Téléphonie Numérique d'ACN afin de détecter les défauts ou dégradations de la qualité de service et y remédiera dans les conditions exposées ci-après. Par ailleurs, ACN fera ses meilleurs efforts pour que le service ne soit pas interrompu. En cas d'interruption du Service de Téléphonie Numérique d'ACN pour une raison imputable à ACN ou de défaut ou dégradation de la qualité de service, le délai pour rétablir le service interrompu est de 96 heures. Ledit délai commence à courir à 19 heures le jour où ACN reçoit un rapport d'incident de la part du client, par le biais du portail clients ou du Service Client d'ACN. En cas de non-respect de ce délai, le client pourra demander le remboursement d'un montant équivalent à un mois de redevances récurrentes, limité à 15 Euros (TTC), au cours de tout mois civil, nonobstant tous dommages et intérêts auxquels le client pourrait prétendre par ailleurs. Cette somme sera versée sous forme d'un avoir à valoir sur la prochaine facture du client. Aucun remboursement ne sera effectué si le non-respect du délai est dû aux raisons suivantes :
- cas de force majeure ou faits indépendants de la volonté d'ACN et notamment toute interruption du service due à une défaillance du réseau France Télécom ;
  - construction encore en cours de la ligne du client par France Télécom ou tout opérateur dans le cas d'un déménagement du client ;
  - si le Client n'a pas respecté les conditions d'accès exposées à l'article 3.1 et à l'article 4 ;
  - toute interruption exceptionnelle du service à des fins de maintenance, d'amélioration ou d'extension du réseau dans les conditions prévues à l'article 3.1.7 du présent contrat ;
  - connexion de la ligne téléphonique du client au réseau d'un opérateur tiers sans l'autorisation du client.
- 10.3. Conformément à l'article 4.2, si le Service de Téléphonie Numérique d'ACN est utilisé à des fins commerciales par le client en violation du présent contrat, ACN ne sera pas responsable des manques à gagner, pertes de chiffre d'affaires, pertes commerciales ou pertes d'économies anticipées résultant de sa négligence ou autrement.
- 10.4. ACN pourra modifier les conditions techniques, contractuelles et financières de fourniture du Service de Téléphonie Numérique d'ACN. Dans cette hypothèse, ACN en informera le client par notification écrite adressée avec un préavis d'au moins 1 mois. Le client pourra résilier le présent contrat sans frais/pénalités d'annulation, dans un délai de 4 mois à compter de l'entrée en vigueur de ladite modification en adressant à ACN une notification écrite par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut de résiliation dans les conditions prévues au présent article, le client sera réputé avoir accepté la modification.

## 11. Suspension du service

- 11.1. ACN pourra suspendre le Service de Téléphonie Numérique d'ACN, en notifiant cette suspension au client par écrit, dans les hypothèses suivantes :
- en cas de non-paiement par le client d'une facture à l'échéance conformément aux dispositions de l'article 8.1, avec un préavis minimum de 10 jours à compter de la réception d'un premier rappel adressé par courrier électronique ou postal ;
  - si ACN établit que le client utilise ledit Service ou les Equipements en dehors de la France en violation de l'article 6.12 ;
  - si ACN a des raisons valables de suspecter le client de fraude ou de tentative de fraude en relation avec l'utilisation du Service de Téléphonie Numérique d'ACN ;
  - lorsqu'ACN est informée d'une éventuelle violation par le client de la CUA ou du présent contrat. Dans ce cas, elle engagera une enquête interne. Au cours de cette enquête, ACN pourra limiter tout ou partie de l'accès du client au service afin d'empêcher d'éventuelles autres violations. Si, à l'issue de son enquête interne, ACN établit qu'un client fait un usage excessif du service, ce client peut être transféré du plan de numérotation actuel vers un autre plan de numérotation approprié choisi par ACN. Ce transfert interviendra si le client génère une quantité de trafic significativement supérieure à l'utilisation moyenne des clients définie par ACN dans la CUA. Le client sera informé de toute modification du plan de numérotation affectant et les détails du nouveau plan de numérotation lui seront communiqués, ainsi que la Grille Tarifaire d'ACN correspondante. La modification prendra effet dès réception de ladite notification écrite adressée par ACN. A réception de la notification écrite, le client pourra également décider de résilier le contrat en adressant une notification à ACN.
- 11.2. Si le Service de Téléphonie Numérique d'ACN est suspendu conformément au présent article, ACN indiquera au client, à sa demande, la marche à suivre afin de rétablir le Service de Téléphonie Numérique d'ACN. Le client continuera de payer les frais mensuels récurrents du Service de Téléphonie Numérique d'ACN et/ou les locations d'équipements pendant la période de suspension. Le client remboursera à ACN tous les frais et dépenses raisonnablement engagés par ACN pour suspendre et/ou rétablir ultérieurement le service. ACN n'est pas responsable des pertes et dommages subis si la ligne du client est suspendue pour défaut de paiement ni des coûts de reconnexion à un autre opérateur après la résiliation pour défaut de paiement.

## 12. Durée et résiliation du contrat

- 12.1. Le contrat est conclu pour une durée initiale de 12 mois à compter de la date à laquelle la commande est acceptée par ACN. A l'issue de cette durée initiale de 12 mois, le contrat sera tacitement renouvelé pour une durée indéterminée.
- 12.2. Au cours de la période initiale de 12 mois, le client pourra résilier le contrat à tout moment par notification écrite adressée à ACN sous réserve d'un préavis de 10 jours civils. Dans ce cas, le client sera redevable du paiement de l'ensemble des frais mensuels récurrents restant dus pour la période du contrat restant à courir jusqu'au terme de la durée initiale. Par exception à ce qui précède, le client pourra résilier le contrat à tout moment au cours de la période initiale sans pénalité pour motifs légitimes au sens généralement admis par la jurisprudence et les tribunaux français tels que, notamment, le décès ou l'émigration du client.
- A l'expiration de la période initiale, le client pourra résilier à tout moment et sans pénalité le contrat moyennant le respect d'un préavis de 10 jours civils.
- 12.3. ACN est autorisée, à tout moment, à résilier le contrat en cas de défaut de paiement d'une facture ou de violation par le client du présent contrat, avec un préavis minimum de 10 jours civils à compter de la suspension du service conformément aux stipulations de l'article 11, si le client n'a pas remédié pendant ce délai au manquement qui a donné lieu à la suspension du service.

ACN pourra résilier le présent contrat à tout moment :

- si le client commet un manquement grave ou récurrent à une stipulation du présent contrat. Aux fins du présent article 12, un « manquement récurrent » s'entend d'au moins trois occurrences du manquement sur une période continue de 6 mois ;
  - si le comportement du client compromet de façon déraisonnable la stabilité, la sécurité ou l'opérabilité du service ;
- ou
- ACN peut suspendre le Service de Téléphonie Numérique d'ACN ou résilier le présent contrat par notification écrite adressée au client avec un préavis de 10 jours civils si ACN y est contrainte afin de se conformer à une décision, instruction ou demande des autorités publiques, d'un organisme de services d'urgence ou autre autorité compétente ou si ACN n'est plus en mesure de fournir le Service de Téléphonie Numérique d'ACN pour des raisons hors de son contrôle raisonnable.
  - A la résiliation du présent contrat, pour quelque raison que ce soit, ACN adressera une facture de clôture au client et lui remboursera dans un délai maximum de 10 jours toutes sommes éventuellement au crédit du client.

## 13. Protection des données

- 13.1. ACN s'engage à collecter et à utiliser les données personnelles du client conformément à la loi Informatique et Libertés modifiée et plus particulièrement à :
- a) ne collecter que les données personnelles qui sont nécessaires à ACN pour fournir au client le Service de Téléphonie Numérique d'ACN ;
  - b) déclarer le traitement correspondant à la CNIL ;
  - c) garantir que les données personnelles sont exactes et, si nécessaire, à jour ;
  - d) ne conserver les données personnelles qu'à des fins spécifiques licites ;
  - e) permettre au client de faire part, à tout moment, de ses préférences concernant la collecte et le traitement de ses données personnelles ;
  - f) ne pas conserver les données personnelles plus longtemps que nécessaire à ces fins ;
  - g) prendre les mesures de sécurité appropriées contre l'accès ou l'altération non autorisée(e), la divulgation ou la destruction des données personnelles et leur perte ou destruction accidentelle.
- Le client est informé par ACN que les données qu'il communique à ACN (y compris les informations le concernant, son adresse et autres informations) seront conservées par elle en sa qualité de responsable des données dans une base de données informatisée et utilisées par ACN à des fins marketing ou autres.
- 13.2. Le client accepte par les présentes qu'ACN conserve et traite les informations collectées en ligne. Les données personnelles du client sont collectées et traitées à des fins liées à la mise en place, l'accomplissement et la gestion de la relation contractuelle entre le client et ACN, la fourniture du Service de Téléphonie Numérique d'ACN, la gestion des opérations d'ACN, de sa politique marketing/commerciale et des relations avec ses représentants commerciaux indépendants, l'exécution des obligations prévues par les lois, règlements, législations communautaires et décisions ou ordonnances applicables rendues par les autorités compétentes. Les données personnelles du client collectées seront utilisées à des fins marketing et à la promotion des services fournis par ACN, sous réserve de l'accord exprès du client.
- 13.3. Le client reconnaît également qu'ACN peut divulguer ces données personnelles aux fins exposées ci-dessus à d'autres entités du groupe ACN qui peuvent se trouver en dehors de l'Union Européenne et à d'autres personnes et notamment, les divulguer à un opérateur choisi par ACN et à des représentants indépendants d'ACN dans le cadre du modèle de distribution d'ACN. De plus, il est entendu qu'ACN peut également communiquer légitimement les données personnelles du client à la police, l'armée et autres autorités publiques afin d'exécuter les obligations prévues par la loi.
- Dans l'hypothèse où ACN communique les données personnelles du client à des personnes ou entités situés en dehors de l'Union européenne, ACN s'assure que ce transfert est sécurisé par le biais d'un contrat de transfert de données conforme à la décision de la Commission européenne.
- 13.5. Conformément aux articles 39 et 40 de la loi Informatique et Libertés modifiée, le client a le droit d'accéder à ses données, de les modifier et de les supprimer. Dans ce cas, le client doit en informer ACN via le portail clients d'ACN ou par notification écrite adressée au Service Client du Service de Téléphonie Numérique d'ACN, à l'adresse suivante : 4 rue de Marivaux, 75002 Paris

## 14. Résolution des litiges

Toute réclamation ou demande d'information doit être adressée au Service Client d'ACN : 0805 025540, adresse : 4 rue de Marivaux, 75002 Paris. En cas de litige entre les parties, ces dernières s'efforceront de trouver un accord amiable. De même, le Service Client d'ACN s'efforcera de traiter toute plainte déposée par le client dans les meilleurs délais. Les litiges ne pouvant être réglés à l'amiable seront portés devant le tribunal compétent.

## 15. Stipulations générales

- 15.1. Aucun retard, omission ou tolérance par une partie aux présentes quant à l'exercice ou la mise en œuvre d'un droit, pouvoir ou recours ne saurait en constituer une renonciation.
- 15.2. **Notification de résiliation.**  
En cas de notification de résiliation du présent contrat adressée par le client, cette notification devra être envoyée par lettre recommandée à ACN Communications France SAS, 4 Rue Marivaux, 75002 Paris.  
En cas de notification de résiliation du présent contrat adressée par ACN, cette notification devra être envoyée par écrit.
- 15.3. Le présent contrat est propre au client. Le client s'interdit de le céder à une autre personne, physique ou morale.
- 15.4. Si, à quelque moment que ce soit, une stipulation du présent contrat est ou devient illégale, invalide ou inopposable, elle ne saurait affecter ou porter atteinte à la légalité, la validité ou l'opposabilité des autres stipulations du présent contrat.
- 15.5. Le présent contrat est régi et interprété conformément au droit français. La version française des présentes prévaudra.

## 16. Droit de rétractation concernant le Service

- 16.1. Lorsqu'il souscrit au Service de Téléphonie Numérique d'ACN en ligne, le client dispose d'un délai de 7 jours calendaires francs à compter de la réception de l'Equipement pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités. Le client peut exercer son droit de rétractation par notification écrite envoyée au Service Client d'ACN à l'adresse suivante : 4 rue de Marivaux, 75002 Paris. Veuillez consulter l'article 17.2 sur le droit de rétractation concernant les Equipements ACN qui ont été achetés.

- 16.2. Si le délai de rétractation de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.
- 16.3. Le client ne pourra pas bénéficier du délai de rétractation dans l'hypothèse où il a expressément demandé à utiliser le Service de Téléphonie Numérique d'ACN avant l'expiration du délai de 7 jours calendaires précité.
- 16.4. Si le client exerce son droit de rétractation pour mettre fin au Service de Téléphonie Numérique d'ACN dans les conditions prévues au présent article 16, la résiliation du Service entraîne la résiliation automatique de l'intégralité du Contrat. Le client devra alors retourner à ACN l'Équipement, qu'il ait été acheté ou loué par le client, conformément aux conditions décrites aux articles 17 et 18.

## **17. Articles spécifiques applicables aux Equipements d'ACN qui ont été Achetés.**

### **17.1. Livraison des Equipements ACN Achetés.**

ACN livrera les Equipements ACN Achetés dans les 30 jours de la commande correspondante dûment complétée telle que reçue via le système de prise de commande en ligne d'ACN. Si les équipements ACN choisis et achetés ne sont pas disponibles pour quelque raison que ce soit, ACN en informera le client par courrier électronique à l'adresse communiquée par le client lors de la commande. Le client pourra soit accepter le remplacement des Equipements initialement choisis par des Equipements dont la qualité et le prix seront similaires soit demander le remboursement des Equipements ACN Achetés et résilier le contrat. Cette résiliation entraîne la résiliation automatique et sans frais de l'intégralité du contrat et donc du Service.

17.1.2. Le transfert des risques relatifs aux Equipements ACN Achetés intervient à la livraison complète des Equipements à l'adresse du client mentionné dans le bon de commande initial.

17.1.3. Le transfert de propriété des Equipements ACN Achetés intervient au complet paiement du prix de l'Équipement Acheté par le client. La simple remise d'un titre de paiement ne vaut pas paiement.

### **17.2. Droit de rétractation concernant les Equipements ACN qui ont été achetés.**

17.2.1. En vertu de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, lorsqu'il achète des équipements, le client dispose d'un délai de 7 jours calendaires francs à compter de la réception des équipements pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités. Le client peut exercer son droit de rétractation par notification écrite envoyée au Service Client d'ACN à l'adresse suivante : 4 rue de Marivaux, 75002 Paris.

17.2.2. Si le délai de rétractation de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié en France, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

17.2.3. Si le client exerce son droit de rétractation, il devra retourner l'Équipement ACN Acheté, dans son emballage d'origine et avec le contenu d'origine, dans un délai de 21 jours calendaires à compter de la notification de rétractation qu'il aura adressée en ce sens à ACN. Le client pourra, au choix, soit retourner directement l'Équipement ACN Acheté en supportant les frais d'expédition à l'adresse ACN Europe c/o BNS Data Logistics BV, Hagenweg 7B, 4131 LX Vianen, Netherlands, soit contacter le Service Client d'ACN au 0805 025540 pour obtenir un numéro d'autorisation de retour de matériel (ARM) pour un renvoi sans frais.

Si ACN ne reçoit pas l'Équipement ACN Acheté dans les 21 jours calendaires, ACN débitera la carte bancaire/compte bancaire du client du prix total de vente de l'Équipement tel qu'il figure dans la grille tarifaire d'ACN en vigueur disponible à l'adresse [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu), avant de procéder au remboursement. Tout remboursement d'un Équipement ACN Acheté sera effectué dans les 30 jours de la date de la notification de rétractation.

Si le client a retourné un Équipement ACN Acheté conformément au présent article 17.2 et que l'Équipement est endommagé, le client pourra ne recevoir qu'un remboursement partiel.

17.2.4. Si le client exerce son droit de rétractation en application du présent article 17.2, la rétractation des achats d'équipements ACN entraîne la résiliation automatique de l'intégralité du Contrat et donc du Service.

Si le client exerce son droit de rétractation et retourne l'Équipement ACN Acheté dans les conditions prévues au présent article 17.2 alors qu'il a demandé à utiliser le Service de Téléphonie Numérique d'ACN avant la fin de la période de 7 jours calendaires conformément aux dispositions de l'article 16.3, ACN facturera au client des frais d'utilisation du Service calculé prorata temporis.

### **17.3. Garantie des Equipements ACN Achetés**

17.3.1. La présente garantie contractuelle est consentie sans préjudice des garanties légales dont bénéficie le client en application de la réglementation applicable à la vente de biens de consommation.

ACN garantit que les Equipements Achetés seront exempts de défaut de fabrication et de conception dans le cadre d'une utilisation normale (ci-après les « Défauts ») pendant une période de 24 mois à compter de la date d'achat de l'Équipement (ci-après la « Période de Garantie »). Pendant la Période de Garantie, ACN réparera ou remplacera les Equipements (ci-après la « Garantie Contractuelle ») sans frais de pièces ou main d'œuvre. Cette Garantie Contractuelle ne couvre pas les services de téléphonie numérique.

La Garantie Contractuelle ne couvre pas les dommages résultant de l'usure normale de l'Équipement ni l'ouverture ou la réparation de l'Équipement par un tiers non autorisé par ACN. Elle ne couvre pas non plus les dommages dus à une mauvaise utilisation, à l'humidité, à des liquides, à la proximité ou à l'exposition à une source de chaleur ni à un accident, à un abus, au non-respect des instructions fournies avec l'Équipement, à une négligence. La Garantie Contractuelle ne couvre pas les dommages physiques causés sur la surface de l'Équipement et/ou tous autres actes ou situations qui échappent au contrôle (qualité) raisonnable d'ACN.

Pour effectuer une réclamation en vertu de la Garantie Contractuelle concernant un Défaut, le client doit contacter le Service Client d'ACN au 0805 025540 pour expliquer le Défaut et obtenir, si nécessaire, un formulaire ou un numéro de retour de matériel. L'Équipement doit être retourné à ACN dès que possible après la notification du Défaut, accompagné d'une explication dudit Défaut, à l'adresse fournie par ACN. En outre, le client devra respecter toutes les autres procédures de retour stipulées par ACN et publiées ou expliquées au moment de la réclamation.

La présente Garantie Contractuelle est incessible.

17.3.2. Nonobstant la Garantie Contractuelle exposée ci-dessus, ACN est tenue de garantir les Equipements ACN Achetés contre tous vices cachés dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1649 du Code civil.

Ainsi, conformément à l'article 1641 :

ACN est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que le client ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

Conformément à l'article 1648 du Code civil, l'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par le client dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice.

Par ailleurs, ACN garantit les Equipements ACN Achetés contre tous défauts de conformité dans les conditions prévues aux articles L. 211-4, L. 211-5 et L. 211.12 du Code de la consommation, reproduits ci-après :

Article L. 211-4 du Code de la consommation :

« Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité. »

Article L. 211-5 du Code de la consommation :

« Pour être conforme au contrat, le bien doit :

1° Être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les qualités que celui-ci a présentées à l'acheteur sous forme d'échantillon ou de modèle ;

- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre eu égard aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage ;

2° Ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par les parties ou être propre à tout usage spécial recherché par l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et que ce dernier a accepté. »

Article L. 211-12 du Code de la consommation :

« L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien. »

17.3.3. Les équipements doivent être retournés à ACN dans leur emballage d'origine avec l'ensemble du contenu d'origine de cet emballage. Le client sera responsable de l'ensemble des frais liés à la réexpédition des équipements ACN achetés.

17.3.4. Pour retourner les équipements à ACN, le client doit obtenir auprès d'ACN un numéro d'autorisation de retour de marchandise (ARM) en appelant le Service Client d'ACN au 0805 025540 et retourner les équipements à l'adresse communiquée par ACN dans leur emballage d'origine avec le contenu d'origine. ACN se réserve le droit de refuser tout Équipement ACN Acheté qui serait retourné à ACN sans autorisation préalable (numéro ARM) ou sans son emballage et son contenu d'origine. En cas de non-respect de ces procédures, le client ne pourra bénéficier du remboursement des équipements.

17.3.5. Si le client retourne des Equipements ACN Achetés, ACN ne fournira des équipements de substitution que si les équipements sont réputés défectueux et s'il est confirmé qu'ils sont bien couverts par la garantie prévue au présent article. ACN ne prendra pas en charge le remplacement des équipements endommagés, perdus, volés ou modifiés. ACN peut refuser les équipements retournés par le client qui ne sont pas couverts par la garantie et les frais de retour pourront être à la charge du client.

17.3.6. Si un Équipement ACN Acheté retourné à ACN dans le cadre de la garantie sans autorisation ARM comme indiqué à l'article 17.3.4, l'Équipement ACN Acheté sera renvoyé en l'état au client à ses frais.

## **18. Articles applicables aux Equipements ACN Loués.**

### **18.1. Livraison des Equipements ACN Loués.**

18.1.1. ACN livrera les Equipements ACN Loués dans les 30 jours de la commande correspondante dûment complétée reçue via le système de prise de commande en ligne d'ACN. Si les Equipements ACN Loués choisis ne sont pas disponibles pour quelque raison que ce soit, ACN en informera le client par courrier électronique à l'adresse communiquée par le client lors de la commande. Le client pourra soit accepter le remplacement des Equipements initialement choisis par le client par des Equipements dont la qualité et le prix seront similaires soit demander le remboursement des Equipements ACN Loués et résilier le contrat. Cette résiliation entraîne la résiliation automatique et sans frais de l'intégralité du contrat et donc du Service.

18.1.2. Le transfert des risques des Equipements ACN Loués intervient à la livraison complète des Equipements ACN Loués à l'adresse du client mentionné dans le bon de commande initial. La livraison des Equipements ACN Loués n'entraîne aucun transfert de propriété.

### **18.2. Droit de rétractation concernant les Equipements ACN qui ont été loués**

18.2.1. En vertu de l'article L. 121-20 du Code de la consommation, lorsqu'il loue des équipements, le client dispose d'un délai de 7 jours francs à compter de la réception des équipements pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni payer de pénalités. Le client peut exercer son droit de rétractation par notification écrite adressée au Service Client d'ACN à l'adresse suivante : 4 rue de Marivaux, 75002 Paris, en joignant les Equipements ACN Loués, en bon état de fonctionnement, dans leur emballage d'origine avec l'ensemble de la documentation fournie. La procédure exacte de retour à ACN des équipements ACN est précisée à l'article 17.3.4 des présentes.

18.2.2. Si le délai de rétractation de 7 jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié en France, il est prorogé jusqu'au jour ouvrable suivant.

18.2.3. Si le client exerce son droit de rétractation en application du présent article 18.2, la rétractation de la location d'équipements ACN entraîne la résiliation automatique de l'intégralité du Contrat et donc du Service.

Si le client exerce son droit de rétractation et retourne l'Équipement ACN Loué dans les conditions prévues au présent article 18.2 alors qu'il a demandé à utiliser le Service de Téléphonie Numérique d'ACN avant la fin de la période de 7 jours calendaires conformément aux dispositions de l'article 16.3, ACN facturera au client des frais d'utilisation du Service calculé prorata temporis.

### **18.3. Garantie des Equipements ACN Loués.**

La garantie des Equipements ACN Loués s'exerce dans les mêmes conditions que la garantie prévue par l'article 17.3 sur les Equipements ACN Achetés.