



ACN COMMUNICATIONS FRANCE SAS

CODE DE PRATIQUE



ACN COMMUNICATIONS FRANCE SAS

CODE DE PRATIQUE (« Code »)

PRÉAMBULE

Le présent Code est actuellement en vigueur et a été préparé et publié suite aux exigences de l'arrêté du 31 décembre 2013 délivré par le Ministère de l'Economie et des Finances.

ACN s'engage à réviser régulièrement ses systèmes, procédures et documents, y compris le présent Code, pour garantir la conformité par rapport aux exigences en vigueur. Le présent Code est publié sur les sites Internet d'ACN et peut être fourni à titre gratuit par le Service clients d'ACN (voir la rubrique « **Contacts utiles** » du présent Code).

Le présent Code contient :

- La présentation d'ACN Communications France SAS (également dénommée « **ACN** », « **Nous** », « **Notre** » ou « **Nos** » dans le présent Code) ;
- Les informations sur les services que Nous offrons à Nos clients (également dénommés « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » dans le présent Code) ;
- Les informations générales sur les services supplémentaires qu'ACN Vous fournit lorsque Vous Vous abonnez à Nos services ;
- Les informations sur Notre procédure de traitement des réclamations (« **Code de réclamations** ») ; et
- Les coordonnées utiles : la manière de Nous contacter ainsi que les organismes alternatifs de règlement des litiges et de réglementation des télécommunications en exercice en France.



À PROPOS D'ACN COMMUNICATIONS FRANCE SAS

ACN Communications France SAS est une société dûment constituée en vertu du droit français, dont le siège social est au 9/11 allée de l'Arche, 92671 Courbevoie Cedex, France.

ACN est une filiale d'ACN Europe B.V. située aux Pays-Bas. Le Groupe d'ACN est une grande entreprise de télécommunications spécialisée dans la vente directe active en Amérique du Nord et Amérique latine, en Europe, en Asie et dans le Pacifique. Le « **Groupe ACN** » désigne toutes les personnes morales en propriété commune avec ACN Communications France SAS.

En France, Nous fournissons actuellement des Services de Présélection (« **CPS** »), des Services d'Abonnement téléphonique (« **WLR** »), des Services de téléphonie numérique (« **DPS** ») et des Services à carte SIM Mobile 4G (quatrième génération) sous la marque JOi, comprenant voix sur Internet mobile, services de texte et données principalement pour les particuliers mais aussi pour les petites entreprises dans certains cas. Pour plus d'informations, veuillez consulter les Conditions générales standard du produit ou service que Vous avez choisi.

NOTRE COMMUNICATION AVEC VOUS

Nous communiquons avec vous de multiples façons. Veuillez noter que nous respectons toutes les règles applicables à la protection des données dans le cadre de Notre communication avec vous.

Vous recevrez de temps à autre des « informations de mises à jour » avec Votre facture mensuelle. Il s'agit d'actualités spécifiques au produit ou service que Vous recevez de Notre part ou d'informations sur les principales promotions ou annonces.

Nos Conditions générales standard et Listes de prix ainsi que les dernières informations sur Nos Services sont toutes disponibles sur Nos sites Web.

CONFIDENTIALITE DES CLIENTS

Nous avons une [Politique de confidentialité](#) qui décrit Notre mode de collecte et de traitement des informations que Vous Nous fournissez, Votre droit à limiter le traitement de Vos informations, ainsi que Votre droit à l'accès, la correction et la suppression de Vos informations que Nous détenons.

D'autres renseignements sur Notre utilisation de Vos informations figurent dans les Conditions générales standard ainsi que dans Notre [Politique de confidentialité](#), dont un exemplaire figure toujours sur Nos sites Internet. Nous n'utiliserons Vos données personnelles qu'en accord avec Notre [Politique de confidentialité](#), les Conditions générales standard et la législation française relative à la confidentialité et à la protection des données.



CONFORMITÉ

Nous avons un certain nombre d'obligations juridiques prévues par divers textes législatifs français, y compris la réglementation des télécommunications, les règles de marketing et les codes de la consommation. Nous avons un service juridique interne (basé à Amsterdam, Pays-Bas) et Nous entretenons des liens étroits avec un conseiller externe en France afin de Nous assurer de rester informés de l'évolution de la loi et de la réglementation en France et de faire en sorte que les mesures nécessaires sont prises pour assurer la conformité.

Si Vous avez des questions concernant le présent Code ou que Vous pensez qu'un des principes énoncés dans le présent Code n'a pas été respecté, veuillez contacter Notre service juridique directement.

Par courrier postal :

Service juridique
ACN Europe B.V.
Adam Smith Building
Thomas R. Malthusstraat 1-3
1066 JR Amsterdam
Pays-Bas

Par mail :

amsterdam.legal@acneuro.com

CONDITIONS GÉNÉRALES

Pour tous Nos services, il Vous sera demandé de lire et d'accepter les Conditions générales standard et les Conditions applicables au service que Vous avez choisi avant de passer Votre commande. Si le service que Vous avez choisi a une durée minimum d'engagement, Vous devrez payer les sommes en souffrance dues à la fin de la durée minimum de Votre contrat d'après les Conditions générales standard. Nous Nous réservons le droit de résilier le service si Vous ne payez pas le service ou que Vous violez Nos Conditions générales standard. Un exemplaire de nos dernières Conditions générales standard Vous sera envoyé lorsque Vous complétez votre commande et peut toujours être consulté sur nos sites Web.

PORTABILITÉ DES NUMÉROS

Si Vous êtes nouveau client chez ACN, Vous pouvez transférer Votre numéro fixe ou mobile existant chez Nous.

Pour transférer chez Nous votre numéro de téléphone fixe existant, il vous suffit de fournir les informations demandées pendant le processus de commande et d'accepter les autorisations qui nous donnent mandat pour transférer Votre numéro de téléphone.

Pour transférer Votre numéro chez Nous, vous aurez besoin d'obtenir votre Relevé d'Identité Opérateur (« RIO ») qui est un numéro unique à 12 chiffres attribué à chaque numéro. Vous pouvez obtenir votre code RIO en composant le 3179 depuis votre ligne, gratuitement. Le service 3179 est disponible 24h/24, 7j/7 et Vous serez connecté à un service vocal qui Vous fournira Votre code RIO



unique. Vous pouvez composer le 3179 depuis n'importe quel numéro et Vous recevrez le code RIO unique pour ce numéro. Cela signifie que si Vous n'êtes pas en mesure de passer des appels à partir du numéro que Vous voulez transférer chez ACN, Vous devrez contacter le Service client pour obtenir de l'aide. Une fois que Vous avez Votre code RIO, Vous devez Nous le fournir avant que Nous puissions transférer Votre numéro chez Nous. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter Notre site Internet.

Rappelez-vous que si Vous transférez Votre numéro (fixe ou mobile) chez Nous au cours de la durée initiale minimum d'engagement auprès de Votre ancien opérateur, Vous pouvez être tenu de payer les frais prévus par ce contrat.

Si Vous êtes client ACN et que Vous souhaitez transférer Votre numéro chez un autre opérateur, Vous devrez composer le 3179 pour demander le code RIO unique. Vous devrez donner Votre RIO à votre nouvel opérateur pour transférer Votre numéro de téléphone sur ce réseau.

POLITIQUES DE RETOUR

Vous pouvez changer d'avis dans les 14 jours suivant la conclusion du contrat (« **Période de rétractation** »). Veuillez consulter les Conditions générales standard du service que Vous avez choisi pour plus d'informations et contacter le Service clients pour suivre la procédure de retour du service que Vous avez choisi.

Veuillez noter que Vous pouvez être facturé si Vous avez utilisé les services au cours de la Période de rétractation de 14 jours. Vous pouvez également vous voir facturer tous accessoires endommagés ou manquants ou si Votre achat n'est pas en état d'être revendu.

FIABILITÉ DES RÉSEAUX

ACN prendra les précautions raisonnables pour Vous fournir en continu un service de haute qualité. ACN s'engage à assurer une disponibilité de services de 90 % sur le réseau couvert chaque mois civil. Toutefois, nous comptons sur d'autres prestataires pour Vous fournir Nos services. Les événements indépendants de Notre volonté ou de celle de Nos prestataires, 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 Nous empêcher de Vous fournir les Services ou affecter la qualité de Nos services.

Il peut y avoir aussi des cas d'interruption de service pour de courtes périodes pendant que des opérations de maintenance sont effectuées. Nous et Nos prestataires essaierons de limiter au minimum ces périodes. Lorsque cela est possible, Nous Vous informerons à l'avance des opérations de maintenance susceptibles de Vous concerner.



SERVICES D'URGENCE

Vous pouvez passer des appels gratuits vers les numéros d'urgence tels que le 112 et le 15 à l'aide de Votre service CPS, WLR ou DPS. Cependant, rappelez-vous que l'accès du DPS aux numéros d'urgence peut être l'objet de restrictions techniques qui peuvent ne pas s'appliquer aux téléphones fixes. Par exemple, 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 à un endroit autre que celui fourni à ACN. Si Vous choisissez d'utiliser le DPS dans un autre lieu, Vous devez toujours 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 par ACN peuvent être incorrectes.

Il se peut que les appels vers les numéros d'urgence via l'Appli ACN Companion 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.

Pour les services mobiles, lorsque Vous êtes en dehors de la zone de couverture du réseau, Votre téléphone mobile essaiera de trouver un autre réseau mobile afin que Vous puissiez passer les appels d'urgence. Les appels d'urgence ne peuvent pas être passés via Skype, WhatsApp, Viber, Facebook Messenger ou un autre service similaire sur votre mobile.

Veuillez consulter les Conditions générales standard applicables à Votre service pour plus d'informations sur l'accès aux services d'urgence.

CODE DE RECLAMATIONS DES CLIENTS

La satisfaction du client est notre but premier. Nous avons mis en place divers procédures et processus pour assurer la meilleure qualité possible au niveau de la prestation de services aux clients. Ces procédures et processus comprennent des audits internes réguliers, des procédures préventives et correctives, des processus d'activation, de facturation, de gestion des réclamations, des enquêtes de satisfaction client et la formation continue du personnel.

Déposer une réclamation

Si Vous souhaitez déposer une réclamation, veuillez Nous contacter en utilisant l'une des méthodes prévues dans la rubrique « **Contacts utiles** » à la fin du présent Code.

Si Vous déposez une réclamation, pour vous assurer qu'elle soit résolue le plus rapidement possible, veuillez nous fournir suffisamment de renseignements :

- Les principaux détails de votre réclamation ;
- Votre numéro de compte ACN ; et
- Votre nom, numéro de téléphone, e-mail et adresse postale, le cas échéant ; et
- La manière dont nous devons vous recontacter.



Si Nous avons besoin de plus amples informations, Nous Vous contacterons rapidement.

Règlement de votre réclamation

Nous avons mis au point un processus de remontée interne pour traiter les réclamations des clients. Votre réclamation sera d'abord déposée au Service clients d'ACN dont le but est d'enquêter et de résoudre les réclamations dans un délai maximum de 30 jours, selon la complexité de la réclamation, à moins que cela ne soit pas raisonnablement possible.

Si Vous n'êtes pas satisfait de la façon dont Votre réclamation a d'abord été traitée, Vous pouvez adresser votre réclamation au Service consommateurs d'ACN qui enquêtera et procédera à la résolution du Service clients d'ACN. Le Service consommateurs d'ACN Vous contactera en vous indiquant la résolution dans les 30 jours, à moins que cela ne soit pas raisonnablement possible.

Si Nous ne parvenons pas à résoudre Votre réclamation de manière satisfaisante dans les 2 mois à compter de Votre réclamation, Vous pouvez adresser votre réclamation à l'Association Médiation des Communications Électroniques ("AMCE") (www.mediateur-telecom.fr), un organe indépendant de règlement des litiges.

Le Médiateur rassemblera les preuves à la fois auprès de Vous et de Nous et prendra une décision indépendante fondée uniquement sur le fond de l'affaire.

Vous trouverez les coordonnées du Médiateur dans la rubrique « **Contacts utiles** » à la fin du présent Code.

CONTACTS UTILES

ACN Communications France SAS (ACN)

Nous nous efforçons de fournir un excellent service. Il est extrêmement simple de nous contacter. Vous pouvez Nous contacter en ligne (e-mail, formulaire en ligne et chat sur certains sites) ainsi que par téléphone ou en Nous envoyant un courrier.

Coordonnées :

9/11 allée de l'Arche
92671 Courbevoie Cedex

Numéros de téléphone :

Service clients 01 82 634 222

téléphonie fixe

Service clients 01 82 634 333

téléphonie numérique

Services JOi* 05 35 900 121 ou 121 depuis le réseau JOi

(Du lundi au vendredi de 09h00 à 17h30)

* Les Services JOi comprennent le Service mobile JOi



E-mail du Service clients : france.numerique@myacn.fr
service.client@joitelecom.fr

E-mail du Service consommateurs : service.consommateurs@myacn.fr
service.consommateurs@joitelecom.fr

Site Internet : acneuro.fr
myacn.eu/FR_FR/
joitelecom.fr

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (« ARCEP »)

L'ARCEP est l'organisme de réglementation indépendant chargé des secteurs des communications et responsable des services de télévision et de radio, des communications fixes et mobiles ainsi que des services postaux.

Coordonnées :
7, Square Max Hymans
75730 Paris CEDEX 15

N° de téléphone : 01 40 47 70 00

E-mail : consommateurs@arcep.fr
Site Internet : www.arcep.fr

Association Médiation des Communications Électroniques (« AMCE »)

L'AMCE est une organisation indépendante dédiée au règlement des litiges entre les clients et les opérateurs de communications électroniques. Veuillez noter que l'AMCE ne prendra en considération que les réclamations de plus de 2 mois et que vous aurez déjà adressées aux Service clients et Services consommateurs d'ACN sans être satisfaits de la résolution.

Coordonnées :
CS 30342
94257 Gentilly Cedex

Site Internet : www.mediateur-telecom.fr

Directions départementales de la protection des populations (« DDPP ») et Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (« DGCCRF »)

Les DDPP et DGCCRF sont des organismes publics chargés de protéger la population et entre autres de conseiller et d'enquêter sur les questions de protection des consommateurs.



Pour contacter le bureau le plus proche de Vous, consultez ce site :
www.economie.gouv.fr/dgccrf/coordonnees-des-DDPP-et-DDCSPP

Plateforme en ligne de règlement des litiges (« RLL »)

Si Vous avez acheté Votre produit ou service en ligne, pour résoudre Votre litige, Vous pouvez également faire appel à la plateforme RLL gérée par la Commission européenne, également disponible dans toutes les langues de l'UE.

Coordonnées :

Point de contact national pour la France

Point de contact national de la RLL pour la France
59 bd Vincent Auriol, Télédoc 063, cedex 13
75703 Paris
France

Numéro de téléphone : 01 44 97 06 12

Fax : 01 44 97 33 66

E-mail : odr-france@dgccrf.finances.gouv.fr

Site Internet : ec.europa.eu/odr/