



Présélection ACN

1. Qu'est-ce que le service de Présélection ?

La présélection permet aux clients de choisir un autre opérateur que France Télécom sans avoir à changer de numéro, de composer de préfixe particulier, ou de brancher un quelconque boîtier. C'est ce qu'on appelle la Présélection. Cela signifie que les communications sont acheminées directement par ACN et sont facturées par ACN à des tarifs compétitifs. (Certains numéros sont toujours acheminés par France Télécom.)

2. Ai-je besoin d'un équipement téléphonique particulier pour bénéficier de la Présélection ACN ?

Non, vous n'aurez aucun tracas avec le service de Présélection d'ACN et vous pouvez utiliser un téléphone existant.

3. Tous les appels sont-ils acheminés par ACN ?

Si vous choisissez l'Abonnement téléphonique ACN avec Présélection, tous les appels seront acheminés par ACN. Si vous choisissez la Présélection seule, ACN acheminera tous les appels à l'exception des cas suivants : les numéros non-géographiques commençant par 08 (numéros gratuits nationaux, par exemple), les numéros d'accès à Internet par ligne commutée, les communications Minitel (commençant par 34, 35, 36 et 37), les services d'urgence (15, 17, 18) et les services spécifiques offerts par France Télécom (messagerie vocale, par exemple). Les appels vers ces numéros seront acheminés et facturés par France Télécom et ne figureront donc pas sur votre facture ACN.

4. Est-il possible de présélectionner plus d'une ligne téléphonique avec ACN ?

Oui. Assurez-vous de bien avoir indiqué tous les numéros pour lesquels vous souhaitez la Présélection ACN sur le Contrat de service téléphonique (CST) ou sur le portail de commande en ligne ACN si vous effectuez votre commande en ligne.

Si vous disposez de plusieurs comptes avec votre opérateur actuel, il vous faudra remplir et signer un CST pour chaque numéro de compte ou effectuer des commandes séparées en ligne par le biais du portail de commande en ligne ACN.

Important : Pour les lignes RNIS qui comportent plusieurs numéros de téléphone sous-jacents, vous devez identifier le numéro principal sur le CST ou sur le portail de commande en ligne ACN si vous effectuez votre commande en ligne.

5. Si je dispose d'un standard avec plusieurs lignes, puis-je bénéficier de la Présélection ACN ?

Oui. Les lignes pour lesquels vous demandez la Présélection ACN sont les lignes externes (les lignes France Télécom, par exemple).

Si par exemple, vous avez 1 ligne, c.-à-d. un standard avec 8 numéros de poste, alors il vous faudra demander la Présélection pour la ligne du standard. Pour bénéficier de la Présélection ACN, veuillez indiquer sur le CST (Contrat de service téléphonique) ou sur le portail de commande en ligne, le numéro de la ligne externe comme numéro principal et TOUS les numéros sous-jacents, sans exception.

6. Un Publiphone loué auprès de France Télécom peut-il être présélectionné avec ACN ?

Oui. En effet, s'il s'agit d'une ligne France Télécom classique et d'un publiphone à usage privé, il est alors possible de le raccorder aux services d'ACN. Les numéros de publiphones à usage public ne peuvent être raccordés au service de Présélection d'ACN. Veuillez noter que les impulsions de taxation ne sont pas toujours disponibles.

7. Qui contacter en cas de problème ?

Si le problème concerne les appels entrants, il se peut que la ligne soit défectueuse. Dans ce cas, vous devez contacter votre opérateur actuel qui sera ACN si vous souscrivez à l'Abonnement téléphonique ACN. Si le problème concerne les appels sortants, contactez ACN et indiquez à l'agent, qui s'occupera de vous, la date et l'heure à laquelle vous avez essayé d'appeler ainsi que le numéro de téléphone composé.

8. Puis-je souscrire au service de Présélection seule (sans Abonnement téléphonique ACN) ?

Oui. Si vous souhaitez souscrire uniquement à la Présélection ACN, veuillez indiquer ce choix en cochant la case correspondante à la Section 5 du Contrat de service téléphonique ou, dans le cas où vous auriez commandé le service via le portail de commande en ligne ACN, il vous suffit de choisir « Présélection seule » parmi la sélection de produits affichés à l'écran. Si vous choisissez l'Abonnement téléphonique avec Présélection, vous aurez l'avantage de ne recevoir plus qu'une seule facture mensuelle pour votre abonnement téléphonique et vos communications et avec un seul interlocuteur au Service Clients.

9. J'ai une centrale d'alarme/un terminal de paiement par carte bancaire relié(e) à ma ligne. Puis-je transférer mon abonnement téléphonique à ACN?

Si ces services sont associés à votre abonnement téléphonique, nous vous recommandons de ne pas transférer votre abonnement téléphonique à ACN car nous ne sommes pas en mesure de fournir le soutien spécifique nécessaire et un service en dehors des heures d'ouverture.

Souscription et activation des services ACN

10. Puis-je devenir client d'ACN si je réside à Monaco ou dans les DOM/TOM ?

Non, nos services de Présélection et d'Abonnement téléphonique ne sont disponibles qu'en France métropolitaine.

11. Comment puis-je devenir client d'ACN ?

Pour devenir client d'ACN, il vous suffit de remplir le Contrat de service téléphonique avec un Représentant indépendant ACN. C'est lui qui enverra le contrat directement à ACN.

Vous avez également la possibilité d'effectuer une commande en ligne par le biais du portail de commande en ligne ACN, accessible depuis la Boutique en ligne des Représentants ACN ou sur www.myacn.eu. Il vous suffit simplement de sélectionner « Téléphonie fixe » puis de cliquer sur le bouton « Commandez ».

Attention : vous devrez saisir l'Identifiant Equipe de votre Représentant indépendant ACN au début du processus de commande.

12. Puis-je souscrire au service téléphonique d'ACN si je ne connais aucun Représentant indépendant ?

Oui, vous pouvez également effectuer une commande par le biais du portail de commande en ligne ACN, accessible depuis la Boutique en ligne des Représentants ACN ou sur www.myacn.eu.

13. Les organismes gouvernementaux et les institutions publiques peuvent-ils bénéficier des services ACN ?

Non, ACN ne peut accepter les organismes gouvernementaux et les institutions publiques parmi ses clients. La raison est qu'ACN n'est pas en mesure d'assurer le Service Clients nécessaire aux larges organisations. Il est également difficile de confirmer que la personne, qui signe le Contrat de Service Téléphonique (CST) au nom de l'organisme gouvernemental ou de l'institution publique, est habilitée à le faire.

14. Dois-je annuler mon abonnement téléphonique auprès de mon opérateur actuel, si je souscris à la Présélection seule ou à l'Abonnement téléphonique ACN ?

Vous avez tout intérêt à garder votre abonnement téléphonique auprès de votre opérateur actuel, que vous souscriviez à la Présélection seule ou à l'Abonnement téléphonique ACN. Cependant, il est préférable de vérifier les conditions générales de

vosre abonnement téléphonique actuel, en particulier, la durée minimale d'engagement pour laquelle un paiement a été effectué par avance, avant de souscrire à l'Abonnement téléphonique ACN.

Vous devez d'abord annuler les services France Télécom suivants pour éviter le rejet de votre demande de service auprès d'ACN :

- Ligne restreinte (restreinte aux appels à l'intérieur du même département)
- Ligne temporaire (une ligne mise en place pour un stand d'exposition)

Cependant, si vous utilisez un forfait spécial dans le cadre d'une offre groupée avec France Télécom, c'est à vous de vérifier si le service ne doit pas être annulé. Veuillez également vous assurer que vous avez annulé toute offre promotionnelle contractée auprès de votre opérateur actuel.

15. Si je suis déjà client de la Présélection ACN, comment dois-je souscrire à l'Abonnement téléphonique ACN ?

Les clients existants qui souhaitent souscrire à l'Abonnement téléphonique ACN en plus de la Présélection, doivent remplir le CST ou effectuer une commande par le biais du portail de commande en ligne ACN, accessible depuis la Boutique en ligne des Représentants ACN ou sur www.myacn.eu.

16. J'ai actuellement un abonnement téléphonique France Télécom. Puis-je faire une demande d'Abonnement téléphonique ACN ?

Vous pouvez transférer la plupart des services de téléphonie standard de France Télécom pour les lignes analogiques ou RNIS à ACN.

Les clients dont la facture France Télécom inclut l'un des services suivants peuvent transférer leur abonnement téléphonique chez ACN :

- Abonnement Principal
- Abonnement Ligne Secondaire

Remarque : les clients utilisant la « livebox » de France Télécom ou une offre associant Internet et Téléphonie ou Internet, Téléphonie et Télévision (Megamax 1, 8 ou 18) ne peuvent transférer à ACN que leur numéro principal (commençant par tout indicatif régional standard). La 2^{ème} ligne installée avec ces services (numéros commençant par 087 ou 096) ne peut être transférée à ACN et restera une ligne France Télécom.

Remarque : ACN n'offre pas d'alternative au service « Abonnement Etudiant ». Les clients utilisant ce service peuvent transférer leur abonnement à ACN mais leur ligne ne peut être temporairement suspendue pendant l'été.

17. J'ai actuellement un abonnement téléphonique France Télécom avec une durée d'engagement minimum de 6 mois. Puis-je faire une demande d'Abonnement téléphonique ACN ?

Oui. Cependant, veuillez noter que France Télécom vous facturera pour toute période d'abonnement téléphonique restante selon les termes de votre contrat.

18. Comment savoir si je suis connecté(e) au service d'ACN ?

Vous recevrez une lettre ou un courriel de bienvenue de la part d'ACN et la confirmation de la part de votre ancien opérateur que vos communications et, le cas échéant, votre abonnement téléphonique vont être transférés à ACN.

19. Quel est le délai d'activation des services ACN ?

Les services ACN seront activés dans un délai de 13 jours ouvrables à compter de la réception par ACN de votre Contrat de service téléphonique ou de votre commande en ligne.

Abonnement téléphonique ACN

20. L'Abonnement téléphonique ACN est-il disponible avec toutes les options tarifaires ?

Oui, l'Abonnement téléphonique ACN est disponible avec toutes les options tarifaires.

21. L'Abonnement téléphonique ACN est-il disponible pour les lignes RNIS ?

Oui, le service d'Abonnement téléphonique ACN est disponible pour les lignes analogiques simples, pour les lignes RNIS standard ou pour les lignes partiellement dégroupées. Les lignes en dégroupage total ne peuvent pas être transférées actuellement. Le service d'Abonnement téléphonique ACN n'est proposé que sur des lignes existantes et n'est pas compatible avec les lignes temporaires ou les cabines de téléphone publiques.

22. Y a-t-il une durée minimale d'engagement à l'Abonnement téléphonique ACN ?

Non sauf indication contraire dans la liste des prix.

23. Mon inscription dans l'Annuaire et les services de renseignements téléphoniques sera-t-elle affectée lors de mon transfert à ACN ?

Lors du transfert de votre abonnement téléphonique à ACN, votre opérateur actuel supprimera automatiquement vos coordonnées de l'Annuaire universel et des services de renseignements téléphoniques. A moins que vous n'ayez sélectionné l'option « Liste Rouge » sur le CST ou sur la commande en ligne, ACN mettra à jour vos coordonnées telles qu'indiquées sur le CST ou sur la commande en ligne (nom complet et adresse) dans la base de données des annuaires universels et services universels de renseignements. Cependant, ACN ne transmettra pas ces informations à des fins de prospection commerciale et n'autorisera pas la publication des coordonnées dans l'annuaire inversé. Nous fournirons les coordonnées principales de tous les clients aux services d'urgence. Vous recevrez un courrier de bienvenue avec un formulaire à compléter pour que vos coordonnées figurent à nouveau dans l'Annuaire Universel et les services de renseignements téléphoniques. Vous pourrez également choisir les options de parutions de votre choix.

Le transfert de votre abonnement téléphonique vers ACN n'a aucun impact sur les Pages Jaunes. Les entreprises et les clients professionnels qui souhaitent modifier ou mettre à jour leurs coordonnées sur les Pages Jaunes doivent suivre la même procédure qu'auparavant.

24. Les services complémentaires à mon abonnement téléphonique actuel auxquels je suis abonné(e) seront-ils transférés à ACN lorsque je ferai une demande d'abonnement téléphonique auprès d'ACN ?

Tous les services complémentaires à l'abonnement téléphonique dont vous bénéficiez actuellement, tels que la Présentation du numéro ou le Signal d'appel, ne seront pas transférés à ACN. Vous pouvez en faire la demande sur le Contrat de service téléphonique (CST) ou sur la commande en ligne lors de votre souscription à l'Abonnement téléphonique ACN ou bien contacter le Service Clients ACN.

Pour de plus amples informations sur les services disponibles, veuillez consulter le Guide des services complémentaires, disponibles dans la section « Centre d'information » sur notre site Internet. Pour connaître les coûts afférents éventuels, veuillez consulter notre liste de prix. Veuillez noter que tout service complémentaire commandé sera activé dans un délai de 10 jours suivant l'activation de l'Abonnement téléphonique.

Services complémentaires

25. Quels services complémentaires sont mis à disposition par ACN ?

Pour avoir un aperçu des autres services mis à disposition par ACN, nous vous invitons à consulter le Guide des services complémentaires qui se trouve dans la section « Centre d'information » sur www.myacn.eu.

Veillez noter que seuls les clients de l'abonnement téléphonique ACN peuvent avoir accès à ces services. Si vous disposez de la Présélection seule, veuillez contacter votre opérateur d'Abonnement téléphonique.

26. Est-il possible de savoir qui m'appelle ?

Oui, si vous êtes client du service d'Abonnement téléphonique ACN, vous pouvez commander le service de Présentation du numéro (sur le Contrat de service téléphonique ou sur la commande en ligne ou en contactant le Service Clients d'ACN). Pour de plus amples informations sur les services complémentaires disponibles avec l'Abonnement téléphonique ACN, veuillez consulter le Guide des Services complémentaires dans la section « Centre d'information » sur notre site Internet. Pour connaître les coûts afférents éventuels, veuillez consulter notre liste de prix.

27. ACN offre-t-il un service de messagerie vocale ?

Oui, ACN offre un service de messagerie vocale avec l'Abonnement téléphonique sans frais supplémentaires. Pour de plus amples informations, veuillez consulter le Guide des services complémentaires que vous trouverez dans la section « Centre d'information » sur notre site Internet.

Facturation et paiement

28. Vais-je continuer à recevoir une facture de mon opérateur actuel si j'utilise les services d'ACN ?

Non, car avec notre offre groupée d'Abonnement téléphonique et de Présélection, vous aurez l'avantage de ne recevoir qu'une seule facture mensuelle pour votre abonnement téléphonique et vos communications. Si vous souscrivez à la Présélection seule, vous continuerez à recevoir une facture de votre opérateur actuel pour votre abonnement téléphonique et les appels qui ne sont pas acheminés par ACN.

29. Quelle est la fréquence de facturation chez ACN ?

Vous recevrez une facture tous les mois. Votre consommation téléphonique sera facturée à terme échu et les frais mensuels seront facturés à l'avance. Votre première facture comprendra tous les frais mensuels pour le mois en cours et le mois suivant.

30. Pourquoi ma première facture pour l'Abonnement téléphonique indique-t-elle un débit et un crédit pour les frais mensuels de mon option tarifaire ?

Si vous étiez déjà client de la Présélection ACN avant de souscrire à l'Abonnement téléphonique ACN, vous serez considéré comme nouveau client des deux services pour des raisons de gestion interne. Dès que votre Abonnement téléphonique sera activé, votre présélection sera considérée comme « annulée » dans notre système qui vous affectera le statut de nouveau client pour les deux services. Cela n'aura aucun impact sur votre service, vous pourrez continuer à émettre et recevoir normalement des appels et à bénéficier des tarifs compétitifs d'ACN. Un débit apparaîtra sur la facture pour les frais mensuels du mois en cours suivant cette « annulation ». Ce montant apparaîtra également en crédit sur la même facture. Donc vous ne serez effectivement pas facturé de ces frais.

31. Quel est le mode de facturation des appels ?

Pour plus des détails, veuillez consulter les offres tarifaires ACN, disponibles dans la section « Centre d'information » sur www.myacn.eu.

32. J'ai souscrit à l'option ACN Familial Plus. Quels sont exactement les appels facturés à 0,00 centime la minute ?

Le tarif de 0,00 centime la minute s'applique exclusivement aux appels effectués par un client bénéficiant d'ACN-2-ACN vers d'autres clients de téléphonie fixe ACN actifs. Peu importe l'option souscrite par la personne appelée. Par « client de téléphonie fixe actif », on entend tout client ayant passé au moins un appel dans le cadre du service de téléphonie fixe d'ACN dans les 30 jours précédents. Les appels vers les lignes de données (Internet, réseau privé virtuel), les appels vers des téléphones mobiles, des services spéciaux ainsi que les appels internationaux ne sont pas considérés comme des appels ACN-2-ACN et sont facturés sur la base de nos tarifs normaux.

33. Quelles sont les modes de paiement possibles pour régler ma facture ACN ?

Le prélèvement automatique est la façon la plus pratique de payer vos factures. Grâce à ce moyen de paiement, vos factures sont réglées à temps : vous n'aurez donc jamais à payer de frais pour retard de paiement. Le montant total de votre facture mensuelle sera prélevé directement sur votre compte environ 15 jours après réception de notre facture.

Pour régler par prélèvement automatique, veuillez remplir le formulaire prévu à cet effet et le renvoyer à ACN. Ce formulaire est joint à votre courrier de bienvenue ou peut être téléchargé dans la section « Centre d'information » sur www.myacn.eu. Vous pouvez également utiliser le bulletin de virement joint à votre facture pour régler cette dernière. Vous pouvez enfin régler par carte bancaire ou par chèque. Si vous choisissez le paiement par chèque, n'oubliez pas d'indiquer dans votre courrier votre référence client ACN afin d'éviter tout retard dans l'enregistrement de votre paiement par ACN.

34. Puis-je demander une facture détaillée ?

Oui, vous pouvez faire une demande de facture détaillée sur votre Contrat de service téléphonique et sur le portail de commande en ligne ACN au moment de votre commande, ou simplement contacter le Service Clients d'ACN en utilisant le formulaire de contact clientèle disponible à la section « Assistance » de www.myacn.eu.

Votre compte client ACN

35. Comment puis-je modifier mes informations personnelles ?

Il vous est possible d'effectuer des changements concernant vos coordonnées personnelles ou votre option téléphonique en ligne en utilisant le formulaire de contact clientèle disponible à la section « Assistance » de www.myacn.eu. Pour effectuer des changements concernant votre numéro de téléphone ou votre nom ou si vous êtes un client de l'Abonnement téléphonique et que vous changez d'adresse, veuillez imprimer le formulaire prévu à cet effet, disponible sur notre site Internet et faites-le parvenir ensuite à ACN dûment rempli.

36. Comment puis-je modifier mon adresse de courrier électronique ?

Si vous disposez de l'Abonnement téléphonique ACN, vous pouvez simplement demander de changer d'adresse au le Service Clients d'ACN en utilisant le formulaire de contact clientèle disponible à la section « Assistance » de www.myacn.eu. Veuillez noter que le traitement de cette demande pourrait prendre entre 4 et 6 semaines.

Si vous disposez de la Présélection seule, la demande de changement d'adresse doit être effectuée auprès de votre opérateur d'abonnement téléphonique. Nous vous prions d'informer ACN dès que le changement a été effectué par votre opérateur d'abonnement téléphonique. Vous pouvez également le faire en utilisant le formulaire de contact clientèle disponible sur notre site Internet.

Service Clients

37. Je ne suis pas satisfait du règlement de mon différend par le Service Clients ACN. Que faire?

Vous pouvez référer votre différend au Service Consommateurs ACN en envoyant votre demande écrite à : ACN Communications France SAS - Service Consommateurs, (9/11, allée de l'Arche, Tour Egée, Paris La Défense, 92671 Courbevoie Cedex, France). Le Service Consommateurs vous répondra par écrit dans les trente (30) jours suivant votre demande, si Nous y apportons une réponse défavorable.

Si Vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre différend par le Service Consommateurs ACN, Vous pouvez référer votre différend au Médiateur de communications électroniques sur son site Internet (www.mediateur-telecom.fr) ou à l'adresse C.S 30342, 94257 Gentilly Cedex