

Stuur deze aanvraag ingevuld en ondertekend naar:
NL.Entry@acneuro.com

Of fax de aanvraag naar: 020 346 3885

ACN Europe BV, Postbus 90364, 1006 BJ Amsterdam

Naam Independent Business Owner

Business-ID

Handtekening Independent Business Owner

Dit formulier wordt automatisch verwerkt. **SCHRIJF DUIDELIJK EN IN BLOKLETTERS, met zwarte inkt. AUB alleen schrijven in de aangegeven gebieden.**

NL-TSA-113

1. Status klant

- Nieuwe klant Bestaande klant:
(voer uw ACN klantnummer in)

Uw belpakket blijft hetzelfde, behalve wanneer u in gedeelte 6 nadrukkelijk aangeeft dit te willen wijzigen.

2. Telefoonnummer

Vermeld alle telefoonnummers waarmee u via ACN wilt bellen.

2.A Analoge lijn (volledig nummer - 10 cijfers).

Nummer:

2.B ISDN-lijnen (volledige nummers - 10 cijfers)

Vermeld altijd het hoofdnummer van uw ISDN-aansluiting en alle onderliggende nummers.

Hoofdnummer:

Subnummer 1:

Subnummer 2:

Subnummer 3:

3. Klantgegevens

Vermeld alle telefoonnummers waarmee u via ACN wilt bellen.

3.A Particuliere klant

Voornaam:

Geboortedatum: (DD/MM/JJ)

Achternaam:

3.B Zakelijke klant:

Bedrijfsnaam:

Contact:

Nummer Kvk: BTW nummer:

4. Serviceadres

(moet overeenstemmen met het serviceadres op uw huidige factuur)

Straatnaam: Huisnummer: Toevoeging:

Postcode: Plaats:

Telefoonnummer contactpersoon: VERPLICHT E-mailadres:

5. Telefoondiensten

Kies uw ACN diensten uit onderstaand overzicht

- Vastlijnabonnement (analoog) met CPS* Vastlijnabonnement (ISDN) met CPS*

* Houdt u er rekening mee dat een vastlijnabonnement alleen beschikbaar is in combinatie met CPS.

Extra ACN diensten

Houdt u er rekening mee dat diensten op het vastlijnabonnement worden overgenomen van uw huidige aanbieder. Indien u een analog vastlijnabonnement aanschaft, selecteer dan de extra ACN diensten die u wilt aanschaffen (deze diensten zijn inbegrepen bij een ISDN-vastlijnabonnement).

- Nummerweergave Wisselgesprek Raadpleeg de prijslijst van ACN voor meer informatie.

6. Kies uw ACN belpakket

- ACN Select ¹ ACN Small Business Select ²

- Select National ² Select Mobile ²
 Select International Zone 1 ² Select International Zone 2 ² Select International Zone 3 ²

¹ Alleen beschikbaar voor particuliere klanten. Indien er geen belpakket wordt geselecteerd, wordt voor particuliere klanten ACN Select gekozen en voor zakelijke klanten ACN Small Business Select. ² Er gelden maandelijkse kosten. Raadpleeg de Prijslijst voor meer informatie.

³ Alleen beschikbaar voor kleine bedrijven.

7. Betaalwijze

Maandelijkse rekeningen kunnen worden betaald per SEPA automatische incasso of per creditcard - selecteer het juiste vakje. Indien u niet een van de betaalmethodes selecteert, zal uw maandelijkse factuur automatisch worden overgezegt op overschrijving.

- Ik wens te betalen per creditcard
Om deze betaaloptie in te stellen wordt u verzocht telefonisch contact op te nemen met de klantenservice van ACN.

- Ik wens te betalen per SEPA automatische incasso
Vul het formulier op de laatste pagina in en stuur het samen met uw Telefoon Service Aanvraag (TSA) terug naar het aangegeven adres. Voor online Telefoon Service Aanvragen (TSA) dient u de online-instructies op te volgen.

8. Opname in telefoonboek

- Ik ga ermee akkoord dat ACN mijn naam, adres en telefoonnummer kan doorgeven aan uitgevers van telefoonboeken of aanbieders van inlichtingendiensten.

* Houdt u er rekening mee dat uw huidige telefoonaanbieder uw persoonsgegevens uit de elektronische en papieren telefoonboeken en inlichtingendiensten zal verwijderen wanneer u uw dienst overzet naar ACN. ACN zal uw gegevens opnieuw invoeren om te voldoen aan de voorwaarden van de nooddiensten. Wij kunnen niet garanderen dat uw gegevens op tijd ingevoerd zullen zijn in de telefoonboekdiensten.

9. Machtiging

- VERPLICHT Door het indienen van deze bestelling doe ik een bindend aanbod aan ACN Europe BV ("ACN") om de geselecteerde diensten te kopen. Ik begrijp dat ACN mijn bestelling om welke reden ook kan weigeren en dat mijn bestelling niet volledig is totdat ik een bevestigingsmail van ACN heb ontvangen. Ik heb de Algemene Voorwaarden en de Prijslijst voor de dienst die ik heb besteld, gelezen en ga ermee akkoord. Ik stem in met de verzameling en verwerking van mijn persoonsgegevens en de overdracht van mijn persoonsgegevens aan derden, zoals uiteengezet in het Privacybeleid.

- VERPLICHT Ik verleen goedkeuring aan ACN, mijn huidige aanbieder, en andere aanbieders alle nodige maatregelen te nemen om de door mij gekozen diensten en apparatuur van ACN te activeren. Ik geef mijn huidige telefoonaanbieder opdracht ACN als mijn voorgeselecteerde carrier aan te stellen. Ik bevestig dat ik de eigenaar ben van de telefoonnummers die in dit bestelformulier zijn opgegeven en dat ik geautoriseerd ben namens de klant te handelen bij het aanschaffen van diensten en apparatuur van ACN. Ik erken dat het mijn verantwoordelijkheid is de diensten die ik niet langer van mijn huidige aanbieder wens te ontvangen, te annuleren en dat ACN niet aansprakelijk is voor eventuele bedragen die door een dergelijke aanbieder in rekening worden gebracht.

- VERPLICHT Ik verzoek ACN de geselecteerde diensten te leveren vóór het einde van de herroepingstermijn, zoals uiteengezet in de Algemene Voorwaarden. Ik begrijp en ga ermee akkoord dat - indien ik deze Overeenkomst intrek nadat mijn diensten zijn geleverd - ik de diensten die aan mij zijn geleverd zal moeten betalen vóór de datum waarop ik herroep.

- VERPLICHT Ik stem ermee in commerciële en marketingcommunicatie van ACN en derden zoals te ontvangen, zoals uiteengezet in de Algemene Voorwaarden en het Privacybeleid. Ik begrijp dat ik deze goedkeuring op elk gewenst moment mag intrekken.

Ik stem ermee in dat ACN mijn persoonsgegevens mag verstrekken aan derden, inclusief maar niet beperkt tot kredietreferentie- of fraudepreventiebureaus, partners en zakelijke partners van ACN, zoals uiteengezet in de Algemene Voorwaarden en het Privacybeleid. Ik begrijp dat ik deze goedkeuring op elk gewenst moment mag intrekken.

- VERPLICHT Ik kies voor elektronische facturering.

- Ik ben een Independent Business Owner van ACN

Handtekening klant

Datum [DD/MM/JJJJ]

ACN Europe B.V. staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 34110202 en op het adres Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Amsterdam



**Vereniging
Directe Verkoop
Nederland**

ARTIKEL 1 - Definities

Algemene Voorwaarden of Voorwaarden: de Algemene Voorwaarden van de VDV, die worden gebruikt door alle directe verkoopondernemingen die bij de VDV zijn aangesloten;

Directe Verkoop: elke verkoopmethode gebaseerd op de verkoop van consumptiegoederen en diensten rechtstreeks aan u door een Directe Verkoop, door middel van een voorstelling of een demonstratie van de goederen of diensten ofwel bij de Consument thuis of in de woning van een andere Consument, of in de werkomgeving van de Consument, ofwel op andere plaatsen buiten winkels, behalve verkoop die op straat plaats vindt;

Consument / u: de contractant, zijnde een natuurlijke persoon die een product koopt en die niet handelt voor een beroep of bedrijf;

VDV: de Vereniging Directe Verkoop, zijnde de nationale vereniging van directe verkoopondernemingen in Nederland, die de belangen van de Directe Verkoop sector in Nederland vertegenwoordigt en lid is van SELDIA (The European Direct Selling Association) en wFDSA (world federation of Direct Selling Associations);

Onderneming: de directe verkooponderneming, zijnde de zakelijke entiteit die Producten onder haar handelsmerk of dienstmerk of ander identificerend symbool op de markt brengt, via een distributiesysteem gebaseerd op directe verkoop en die (aspirant)- lid is van de VDV;

Verkooper/ Handelaar: de Directe Verkoop, zijnde elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die Producten aankoopt van een Directe Verkooponderneming en daarna verkoopt als zelfstandig ondernemer;

Product: het begrip Product omvat goederen en/of diensten;

Prijs: de prijs van het aangeboden Product, zonder eventuele verzendkosten;

Bestelbon: ieder met de hand geschreven of gedrukt document dat dient ter bevestiging van een overeenkomst in Directe Verkoop;

Herroepingstermijn: de termijn waarbinnen de Consument gebruik kan maken van zijn recht de overeenkomst te ontbinden;

Verkoopdemonstratie: de demonstratie van Producten aan consumenten, door een Verkooper, in de woning van een gastheer of gastvrouw die andere personen uitnodigt voor deze demonstratie;

Gedragscode: een zelfregulerende code die nageleefd dient te worden door alle Ondernemingen, aangesloten bij de VDV, en hun Verkopers in de relatie naar de Consument en naar elkaar.

Bemiddelaar: de Gedragscodebeheerder, aangewezen door de VDV om de naleving van de Gedragscode door de leden-ondernemingen te bewaken en de klachten van Consumenten, Verkopers en directe verkoopondernemingen te behandelen;

Geschillencommissie: de Geschillencommissie Directe Verkoop, aangesloten bij De Geschillencommissie;

Schriftelijk: op schrift gesteld, waaronder per brief, fax of elektronisch (waaronder e-mail).

ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle (koop)overeenkomsten uit Directe Verkoop die u sluit met een Verkooper.

ARTIKEL 3 - Aanbod

1. De Verkooper geeft een eerlijke en duidelijke presentatie van de Producten, zodanig dat het commerciële oogmerk duidelijk naar voren komt. Vóór het afsluiten van de overeenkomst geeft de Verkooper de wettelijk voorgeschreven informatie.

2. Tijdens een verkoopdemonstratie maakt de Verkooper het doel van de bijeenkomst bekend aan de gastvrouw/heer en aan de gasten.

3. Als de Verkooper u de mogelijkheid biedt om uitgesteld of in termijnen te betalen, worden de voorwaarden waaronder dit kan in het aanbod opgenomen.

4. Elk aanbod moet zodanige informatie bevatten, dat voor u duidelijk is wat uw rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Als sprake is van een beperkte geldigheidsduur van het aanbod wordt dit duidelijk vermeld.

ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand als u het aanbod aanvaardt. Elke overeenkomst met een financieel belang van in totaal meer dan €50 wordt schriftelijk bevestigd met een Bestelbon, of als u dit wenst op een duurzame gegevensdrager, en moet een voorbeeld bevatten van een brief waarmee u de overeenkomst ongedaan kan maken (zie bijlage 1). Indien van toepassing moet de overeenkomst datgene dat in het aanbod is vermeld (zie artikel 3.1 en 3.3) bevatten.

ARTIKEL 5 - Herroepingstermijn

U heeft een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen vanaf de dag na ontvangst van het Product. Als u een dienst afneemt gaat de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen in op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Bij een overeenkomst met een financieel belang van €50 of meer, kan het herroepingsrecht worden verlengd tot maximaal 12 maanden, als de Onderneming niet voldoet aan de informatieverplichting. De oorspronkelijke herroepingstermijn herleeft, nadat de verkooper heeft voldaan aan de informatieverplichting.

ARTIKEL 6 - Prijs

1. De Prijs en de eventuele verzendkosten die u moet betalen, worden vooraf overeengekomen, evenals de eventuele bevoegdheid tot tussentijdse prijswijziging. Prijswijzigingen binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst zijn niet toegestaan.

2. U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als de Prijs meer dan drie maanden na het sluiten van de overeenkomst wordt verhoogd, tenzij in de overeenkomst bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop plaatsvindt.

3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet volgen, zoals die ter zake van BTW.

ARTIKEL 7 - Conformiteit

De Verkooper staat ervoor in dat het geleverde Product beantwoordt aan de overeenkomst (conformiteit). De Verkooper staat er bovendien voor in dat het Product die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

ARTIKEL 8 - Garantie

Een eventueel door de Verkooper aangeboden garantieregeling doet niets af aan de rechten die u jegens de Verkooper kan doen gelden op grond van de wet en de overeenkomst.

ARTIKEL 9 - Uitvoering van de bestelling

A. Algemeen

1. De Verkooper neemt de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht bij het in ontvangst nemen en ten uitvoer brengen van bestellingen van goederen en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.

2. Als plaats van aflevering geldt het woonadres dat u het laatst aan de Verkooper kenbaar heeft gemaakt, tenzij u een ander afleveradres heeft opgegeven.

3. De Verkooper voert in ontvangst genomen bestellingen zo spoedig mogelijk uit, uiterlijk dertig dagen vanaf de dag nadat u de bestelling heeft ondertekend, tenzij partijen anders zijn overeengekomen.

B. Niet, niet tijdig of niet volledig kunnen uitvoeren van de bestelling

4. Als partijen een (uiterlijke) leverdatum zijn overeengekomen, is lid 5 t/m 7 van toepassing.

5. Als de bestelling niet, niet tijdig of niet volledig kan worden uitgevoerd, ontvangt u hiervan bericht binnen acht dagen nadat u de bestelling hebt geplaatst, maar in elk geval vóór de overeengekomen leverdatum.

6. De Verkooper verricht in redelijkheid alle inspanningen die nodig zijn om een vervangend Product te leveren. Bij het in lid 5 bedoelde bericht moet de Verkooper ook aangeven of en zo ja, op welke termijn hij een vervangend Product kan leveren.

7. De Consument heeft het recht om:

- het eventuele aanbod van de Verkooper betreffende het vervangende Product te aanvaarden, of;
 - als nog levering van het oorspronkelijk overeengekomen Product te eisen binnen een redelijke termijn, of;
 - de oorspronkelijke bestelling kosteloos te annuleren, onverminderd het eventuele recht op schadevergoeding.
8. Als partijen geen (uiterlijke) leverdatum zijn overeengekomen, komen de hierboven genoemde rechten u slechts toe als u de Verkooper schriftelijk in gebreke heeft gesteld, met vermelding van een redelijke termijn waarbinnen de Verkooper alsnog moet leveren, en de Verkooper niet alsnog binnen die termijn naar behoren heeft geleverd.

ARTIKEL 10 - Betaling

1. U moet de verschuldigde bedragen voldoen zoals u met de Verkooper bent overeengekomen.

2. U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betaaltermijn. De Verkooper stuurt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering. U moet dan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de herinnering alsnog betalen.

3. Als u na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet heeft betaald, mag de Verkooper rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.

ARTIKEL 11 - Klachten(procedures)

1. Als u een probleem of vraag heeft met/over een Product dat u heeft aangeschaft, moet u de Verkooper aanspreken.

2. Als contact met de Verkooper voor u niet leidt tot een bevredigend resultaat, kunt u zich wenden tot de Onderneming of de VDV. Als u zich wendt tot de VDV, geleid de VDV de klacht, die dan is ontstaan, in eerste instantie door naar de Onderneming.

3. Als de klachtafhandeling door de Onderneming niet heeft geleid tot een voor u bevredigend resultaat, kunt u naar keuze uw klacht voorleggen aan de VDV voor een bemiddelingspoging, of het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie. Als de klacht is voorgelegd aan de VDV en ook de bemiddelingspoging niet leidt tot een voor de Consument bevredigend resultaat, kunt u het geschil alsnog voorleggen aan de Geschillencommissie (zie artikel 13).

ARTIKEL 12 - Klachtenafhandeling Onderneming en Bemiddelingspoging VDV

1. Een klacht ontstaat als de Verkooper het probleem of de opmerking die u heeft over een Product dat u heeft aangeschaft, niet naar tevredenheid oplost.

2. U moet klachten over de uitvoering van de overeenkomst volledig en duidelijk omschreven indienen bij, of de Onderneming op wiens Product de klacht betrekking heeft, of bij de VDV, tijdig nadat u het gebrek heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat u uw rechten ter zake verliest.

3. De Onderneming moet uw klacht in behandeling nemen. Binnen 8 werkdagen moet u een bericht van ontvangst van de klacht ontvangen en binnen 14 werkdagen een inhoudelijke reactie.

4. Indien de Onderneming uw klacht niet naar wens afhandelt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de VDV per brief (VDV, Postbus 2450, 5202 CL Den Bosch), via email (vdv@directeverkoop.nl) of online via de website (www.directeverkoop.nl).

5. De VDV heeft voor de afhandeling van de klacht een onafhankelijke Bemiddelaar aangesteld. Deze neemt de klacht in behandeling en probeert de klacht op een voor beide partijen bevredigende manier af te handelen.

6. De VDV moet u binnen 8 werkdagen een bericht van ontvangst van het indienen van de klacht sturen. Binnen 14 werkdagen moet u van de Bemiddelaar een inhoudelijke reactie krijgen.

7. Als uw klacht gaat over een Product van een Onderneming die niet is aangesloten bij de VDV, stelt de VDV deze Onderneming op de hoogte van uw klacht. U kunt de VDV niet aansprakelijk stellen voor het wel of niet in behandeling nemen van de klacht door een Onderneming die niet is aangesloten bij de VDV.

ARTIKEL 13 - Geschillencommissie Directe Verkoop

1. Een geschil ontstaat als uw klacht over een Product dat u heeft aangeschaft niet naar tevredenheid door de Onderneming en/of via de bemiddelingspoging van de VDV is opgelost.

2. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling als u uw klacht, al dan niet via de VDV, eerst bij de Onderneming heeft ingediend.

3. Leidt het indienen van de klacht niet tot een oplossing, dan moet u het geschil uiterlijk 12 maanden na de datum waarop u uw klacht bij de Onderneming indiende, schriftelijk of in een andere door de Commissie te bepalen vorm bij de Geschillencommissie aanhangig maken.

4. Als u een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de Onderneming aan deze keuze gebonden. Als de Onderneming een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet zij u schriftelijk vragen u binnen 5 weken schriftelijk uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De Onderneming moet daarbij aankondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij acht het geschil aan de rechter voor te leggen.

5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement in de vorm van een bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd door degene die het geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie.

6. Uitsluitend de rechter dan wel de Geschillencommissie Directe Verkoop is bevoegd om van geschillen kennis te nemen.

7. De contactgegevens van de Geschillencommissie Directe Verkoop: Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl), Tel: 070-3105310, Fax: 070-3658814.

ARTIKEL 14 - Nakomingsgarantie

De VDV staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Zie voor de voorwaarden waaronder deze garantie geldt en de te volgen procedure: www.directeverkoop.nl en www.ser.nl.

ARTIKEL 15 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De VDV zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.

Bijlage 1: Modelformulier voor herroeping (opzeggingsbrief / herroepingsrecht)

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen. Indien gewenst, is meer specifieke informatie over herroepingsrecht terug te vinden op de website van de Onderneming: www.....)

— Aan [hier dient de handelaar zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]:

— Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)

— Besteld op (*)/Ontvangen op (*)

— Naam/Namen consument(en)

— Adres consument(en)

— Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

— Datum(*)

(*)Doorhalen wat niet van toepassing is.

Deze Algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod aan u door ons en iedere overeenkomst die wij met u sluiten voor het verlenen van de ACN-diensten beschreven in clause 2. Er zijn mogelijk aanvullende algemene voorwaarden van toepassing op het verlenen van specifieke ACN-diensten.

Definities

1. Voor het doel van deze overeenkomst worden onderstaande woorden in de kern van deze Algemene voorwaarden gedefinieerd.
 - (a) "AUP" of "Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik" betekent ons beleid voor aanvaardbaar gebruik, te vinden op het klantportaal.
 - (b) "Account" betekent uw klantaccount(s) voor uw aanschaf en gebruik van ACN diensten en ACN-apparatuur.
 - (c) "ACN", "ons" of "wij" betekent ACN Europe B.V., met als statutaire zetel Thomas R. Malthusstraat 1-3, 1066 JR Amsterdam, Nederland, en ingeschreven bij de Nederlandse Kamer van Koophandel onder nummer 34110202.
 - (d) "ACN-apparatuur" betekent alle telecomcommunicatieapparatuur die rechtstreeks aan u is verkocht door ACN in overeenstemming met deze overeenkomst. Tot ACN-apparatuur behoort (i) de ACN beeldtelefoon, die beeldgesprekken en normale gesprekken mogelijk maakt; (ii) de ACN telefoonadapter voor digitale telefonie van ACN. Apparaten die door ons aan u worden verhuurd of worden geleverd door u of een andere telecomleverancier of nutsbedrijf, zoals computers, telefoons, en bekabeling in uw huis, of draadloze verbindingssets voor het aansluiten van interactieve TV van KPN, vallen voor het doel van deze overeenkomst niet onder ACN-apparatuur.
 - (e) "ACN-dienst" betekent een dienst of product voor elektronische communicatie aangeboden aan klanten door ACN.
 - (f) "Overeenkomst" betekent de overeenkomsten u en ACN en bestaat uit de Telefoon Service Aanvraag ("TSA"), deze Algemene Voorwaarden, eventuele aanvullende algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de specifieke ACN-diensten die u koopt, het Privacybeleid en de Prijslijst, zoals deze alle op dit moment gelden.
 - (g) "Apparatuur voor Internetpakket": onderdelen van het elektronische communicatienetwerk, zoals het internetsnet, kabels, tv-ontvangers en alle bijbehorende gebruikersmaterialen en software die het eigendom blijven van ACN of KPN en die u huurt of gebruikt teneinde gebruik te kunnen maken voor het Internetpakket en/of Interactieve TV van KPN.
 - (h) "Kosten" betekent alle bedragen, tarieven, kosten en toeslagen voor ACN-diensten en ACN-apparatuur zoals uiteengezet in de Prijslijst.
 - (i) "Klant" of "u" betekent een persoon die ACN-diensten of ACN-apparatuur aanschaft of gebruikt.
 - (j) "Klantportaal" betekent de website van ACN met diensten voor de klant, te vinden op <http://www.myacn.eu/NL>, of een andere URL die door ons wordt opgegeven.
 - (k) "Ingangsdatum" heeft de betekenis die wordt gegeven in clause 3.
 - (l) "Initiële periode" heeft de betekenis die wordt gegeven in clause 5.
 - (m) "Gebouw" betekent de fysieke locatie waarop wij ACN-diensten aan u verlenen.
 - (n) «Prijslijst» betekent de huidige prijslijst van ACN, die beschikbaar is op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice.
 - (o) "Startdatum dienst" heeft de betekenis die wordt gegeven in clause 3.
 - (p) "Algemene Voorwaarden" betekent deze Algemene Voorwaarden van ACN.

ACN-diensten

2. **ACN biedt onder deze Algemene Voorwaarden de volgende diensten aan:**
 - Carrier-Preselection (CPS). Carrier-Preselection stelt u in staat om alle of bepaalde soorten gesprekken automatisch via ACN te voeren zonder hiervoor een speciale code te hoeven kiezen. Uw telefoonlijn zal nog steeds door uw huidige telefoonaanbieder worden geleverd en onderhouden, tenzij u het vastelijnabonnement van ACN aanschaft. Mogelijk zijn niet alle functies die uw huidige telefoonaanbieder aanbiedt beschikbaar via ACN. U kunt nog steeds andere telecooldiensten van andere aanbieders aanschaffen. Indien u het vastelijnabonnement aanschaft van ACN, dient u tevens CPS aan te schaffen. Het vastelijnabonnement is alleen beschikbaar in gebieden waar de toeganglijn het eigendom van KPN is, of wordt beheerd via een andere telefoonaanbieder die toegang heeft tot KPN. Vastelijnabonnements aangeboden door kabelmaatschappijen kunnen niet worden overgedragen naar ACN en dergelijke verzoeken zullen dan ook door ACN worden geweigerd.

Vastelijnabonnement (Abonnement).

Indien u het vastelijnabonnement van ACN aanschaft, zal ACN uw telefoonlijn leveren en onderhouden en u in staat stellen telefoongesprekken te voeren. Mogelijk zijn niet alle functies die uw huidige telefoonaanbieder aanbiedt beschikbaar via ACN. U kunt nog steeds andere telecooldiensten van andere aanbieders aanschaffen. Indien u het vastelijnabonnement aanschaft van ACN, dient u tevens CPS aan te schaffen. Het vastelijnabonnement is alleen beschikbaar in gebieden waar de toeganglijn het eigendom van KPN is, of wordt beheerd via een andere telefoonaanbieder die toegang heeft tot KPN. Vastelijnabonnements aangeboden door kabelmaatschappijen kunnen niet worden overgedragen naar ACN en dergelijke verzoeken zullen dan ook door ACN worden geweigerd.

Digitale telefonie.

Digitale telefonie is een telecomcommunicatiedienst die u in staat stelt telefoongesprekken te voeren via het internet met gebruik van ACN-apparatuur of andere apparatuur of applicaties die door ACN worden toegestaan. Voor digitale telefonie is een internetverbinding vereist. Indien ACN geen internetverbinding aanbiedt in uw gebied, dient u deze via een andere aanbieder te verkrijgen. Zie de Aanvullende Algemene Voorwaarden voor digitale telefonie voor meer informatie.

Internetpakket

Het Internetpakket is een productbundel dat bestaat uit een breedbandinternetverbinding en een spraaktelecomcommunicatiedienst op basis van internet waarmee het mogelijk is oproepen te plaatsen via het internet met behulp van Apparatuur voor Internetpakket [of andere door

ACN toegestane apparatuur of applicaties]. U heeft de optie om Interactieve TV van KPN te bestellen als onderdeel van het Internetpakket.

Interactieve TV van KPN

Interactieve TV van KPN is een televisiedienst van KPN via een internetverbinding, die u kunt aanschaffen bij ACN alleen in combinatie met de breedbandinternetverbinding van het Internetpakket. Voor deze dienst treedt ACN op als tussenpersoon voor KPN. Indien u Interactieve TV van KPN bestelt als onderdeel van het Internetpakket, gaat u een overeenkomst aan met KPN waarbij ACN u namens KPN zal factureren voor alle van toepassing zijnde kosten in overeenstemming met de prijslijst en afzonderlijke Algemene Voorwaarden voor Interactieve TV van KPN. Het gebruiken van televisiediensten van KPN via een internetverbinding kan resulteren in een lager rendement van de internetverbinding wanneer deze tegelijkertijd wordt gebruikt.

Startdatum en duur van deze overeenkomst

3. Deze overeenkomst begint op de datum waarop u uw aanbod aan ACN ondertekent of elektronisch verzendt of waarop u de ACN-apparatuur ontvangt, indien van toepassing ("Ingangsdatum"). ACN behoudt zich het recht voor deze overeenkomst onmiddellijk en zonder opgave van reden te beëindigen vóór de datum waarop wij ACN-diensten aan u leveren. Uw "Startdatum dienst" is de eerste datum van de volgende twee data: (a) de datum waarop ACN begint met het leveren van ACN-diensten aan u of (b) de datum waarop u een brief van ACN ontvangt waarin de levering van ACN-diensten wordt bevestigd. Indien u meer dan één ACN-dienst aanschaft, dan is het mogelijk dat deze verschillende startdata hebben.
4. Voor CPS wordt deze overeenkomst voor onbepaalde duur aangegaan.
5. Voor het vastelijnabonnement en voor digitale telefonie zal deze overeenkomst voor een initiële periode van twaalf (12) maanden lopen vanaf de Startdatum dienst (de "Initiële periode"). Aan het einde van de initiële periode zal deze overeenkomst worden verlengd en voor onbepaalde tijd van kracht blijven, totdat deze door ACN of u wordt beëindigd.
6. Voor het Internetpakket zal deze overeenkomst voor een initiële periode van twaalf (12) maanden lopen, tenzij anders overeengekomen, vanaf de startdatum dienst (de "Initiële periode"). Aan het einde van de initiële periode zal deze overeenkomst worden verlengd en voor onbepaalde tijd van kracht blijven totdat deze door ACN of u wordt beëindigd.

Uw verplichtingen aan ACN

7. **Levering van ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket**
 - U geeft toestemming aan ACN en alle Zakelijke Partners van ACN om alle redelijke stappen te nemen om de ACN-diensten, ACN-apparatuur of de Apparatuur voor Internetpakket aan u te leveren.
 - U gaat ermee akkoord de redelijke instructies te volgen die ACN aan u geeft betreffende de levering en installatie van ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket. U gaat ermee akkoord ACN en de Zakelijke Partners van ACN toe te staan indien nodig het gebouw te betreden om ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket te installeren of repareren. Indien ACN terrein dient te betreden buiten het gebouw, gaat u ermee akkoord dat u reeds de nodige toestemming van derden hebt verkregen om een dergelijke toegang toe te staan.
9. U gaat ermee akkoord zorgvuldig met uw ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket om te gaan. Indien uw ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket is beschadigd als gevolg van uw acties, dient u de reparatie of vervanging ervan te betalen.
10. U erkent dat ACN geen telecomcommunicatieapparatuur, bekabeling of elektriciteitspijpen bezit of beheert in het gebouw, met uitzondering van Apparatuur voor Internetpakket, indien van toepassing. U bevestigt dat apparatuur die door u of andere telecomaandbieder wordt geleverd, in goede conditie verkeert en voldoet aan de van toepassing zijnde technische standaarden. ACN is niet aansprakelijk indien wij niet in staat zijn enige ACN-diensten aan u te leveren, noch voor een verminderde kwaliteit van de dienst als gevolg van apparatuur die door u of derden is geleverd.
11. Indien wij u een telefoonnummer aanbieden, gaat u ermee akkoord dat u niet de eigenaar bent van het nummer en het niet mag verkopen of overdragen aan enig ander persoon, uitgezonderd de overdracht van het nummer aan een andere telecomaandbieder zoals wettelijk is toegestaan.
12. **Gebruik van ACN-diensten en ACN-apparatuur.**
 - ACN-diensten, ACN-apparatuur en Apparatuur voor Internetpakket zijn bedoeld voor persoonlijk gebruik. ACN doet geen beweringen dat de ACN-diensten, ACN-apparatuur en Apparatuur voor Internetpakket gebruikt kunnen worden voor specifieke zakelijke doeleinden. Indien u ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket gebruikt voor zakelijke doeleinden, erkent u dat deze mogelijk niet voldoen aan uw specifieke behoeften. ACN is niet verantwoordelijk voor enige verliezen indien u ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket voor zakelijke doeleinden gebruikt.
 - 13. U bent verantwoordelijk voor de garantie dat uitsluitend personen aan wie u toestemming verleent, uw ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket gebruikt. U dient ACN te informeren indien uw ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket worden gebruikt op ongeautoriseerde of frauduleuze wijze of indien uw ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket wordt gestolen. U bent verantwoordelijk voor het gehele gebruik van

ACN-diensten tenzij u een dergelijke mededeling doet.

14. U mag ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket niet doorverkopen of gebruiken op commerciële basis, waaronder voor teleshopping, operatoractiviteiten, telemarketingbureaus, aanbieder van prepaidkaarten en callcenteractiviteiten.
15. Uw gebruik van ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket moet voldoen aan onze Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik. U mag ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket niet gebruiken (a) voor het verzenden van materiaal dat lasterlijk, bedreigend, kwetsend, obscene of bedreigend is; (b) voor ongepaste, immorele, frauduleuze of illegale doeleinden; (c) op een wijze die inbreuk pleegt op de rechten van enig ander persoon; (d) voor het voeren van beleedigende, onfatsoenlijke, bedreigende, hinderlijke of bedreiglijke telefoongesprekken; of (e) op een wijze die ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket zou kunnen beschadigen of ondermijnen.
16. Indien u het vastelijnabonnement of het Internetpakket aanschaft, gaat u ermee akkoord dat u geen apparatuur aansluit die schade aan het telecomnetwerk zou kunnen berokkenen. U stemt er tevens mee in dat u zonder toestemming van ACN geen apparatuur op het netwerk aansluit die geen gebruik maakt van de hoofdtelefoonaansluiting (ISRA-punt) zoals geleverd door KPN.

Verplichtingen van ACN

17. ACN zal ACN-diensten en ACN-apparatuur leveren binnen dertig (30) dagen na de datum waarop wij uw aanbod accepteren om een overeenkomst te sluiten. Alleen voor digitale telefonie geldt dat ACN digitale telefonie levert binnen 30 dagen na de datum van ontvangst van ACN-apparatuur door de klant. U heeft het recht om deze overeenkomst te annuleren maar ACN-diensten of ACN-apparatuur niet binnen 30 dagen levert als gevolg van een fout van ons, tenzij u een latere leveringsdatum heeft aangevraagd; op voorwaarde dat u eerst een schriftelijk verzoek indient bij ACN na de 30 dagen waarin u om levering vraagt en ACN nalaat de ACN-diensten of ACN-apparatuur binnen een redelijke tijd na dit verzoek te leveren. Indien een vastelijnabonnement of Internetpakket wordt aangesloten, zult u de dienst van uw huidige telefoonaanbieder blijven ontvangen, totdat uw ACN-diensten zijn aangesloten. Indien u het Internetpakket aanschaft en u wilt overstappen van een bestaande aanbieder van breedband- of vastelijnrekening naar ACN, wordt u niet gedekt door de overeenkomst met de bestaande aanbieder automatisch eindigt. U bent verantwoordelijk voor het controleren van de procedure voor annulering van de overeenkomst en voor eventuele gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien. Om onderbreking van de dienst te voorkomen moet u uw bestaande dienst niet annuleren voordat het Internetpakket is geactiveerd.
18. ACN zal alle redelijke moeite doen om een voortdurende, hoogwaardige dienst aan u te leveren. ACN zal alle storingen met betrekking tot de dienst binnen een redelijke periode trachten te verhelpen. Gebeurtenissen waarover wij geen controle hebben, zoals storingen in de internetverbinding die niet door ons is geleverd, als gevolg van opschorting, beëindiging of blokkering van een breedband- of internetdienst door een breedband- of internetaanbieder, of storingen of overbelasting van het netwerk bij andere telecomaandbieder, stroomstoringen, slecht weer, acties ondernomen door de regering of acties vanwege een arbeidsconflict, of overmacht (bijv. natuurrampen, oorlog, noodsituaties, wijzigingen in de wet- en regelgeving, stakingen, brand, blikseminslag, overstroming of extreme weersomstandigheden) kunnen ons echter belemmeren in de levering van onze ACN-diensten of kunnen een negatieve invloed uitoefenen op de kwaliteit van de dienst. In deze gevallen is ACN niet aansprakelijk voor enige fouten of storingen en blijft u verantwoordelijk voor betaling voor uw ACN-diensten, tenzij en totdat de ACN-dienst beëindigd is in overeenstemming met de overeenkomst. U stemt er uitdrukkelijk mee in dat ACN niet verplicht is u enige vorm van tegoed of een andere vergoeding in welke vorm dan ook aan te bieden voor een dergelijke onderbreking van de ACN-dienst.
19. Indien de ACN-dienst niet gebruikt kan worden als gevolg van een storing die niet is opgenomen in clause 18 of clause 34 en 35 (Opschorting), hebt u recht op een vermindering van de kosten voor de ACN-dienst. De vermindering zal gelden voor een deel van de kosten die volgens de overeenkomst gedurende deze periode in rekening hadden moeten worden gebracht.
20. Actuele informatie over alle ACN-diensten, ACN-apparatuur en/of Apparatuur voor Internetpakket, inclusief kosten en Algemene Voorwaarden van de dienst, vindt u op het klantportaal. U kunt ook contact opnemen met de klantenservice.
21. U gaat ermee akkoord alle kosten voor de ACN-diensten, ACN-apparatuur en Apparatuur voor Internetpakket te betalen, ongeacht u of iemand anders gebruikmaakt van uw ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket. U bent aansprakelijk voor ongeautoriseerd of frauduleus gebruik, tenzij u ACN op de hoogte stelt als zodanig uitend aan u. U bent verantwoordelijk voor oproepen naar speciale, premium- en internationale nummers, zelfs wanneer u hebt verzocht oproepen naar deze nummers te blokkeren.
22. U gaat ermee akkoord alle kosten voor de ACN-diensten, ACN-apparatuur en Apparatuur voor Internetpakket te betalen, ongeacht u of iemand anders gebruikmaakt van uw ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket. U bent aansprakelijk voor ongeautoriseerd of frauduleus gebruik, tenzij u ACN op de hoogte stelt zoals uiteengezet in clause 13. U bent verantwoordelijk voor oproepen naar speciale, premium- en internationale nummers, zelfs

Algemene voorwaarden

23. Indien u hebt verzocht oproepen naar deze nummers te blokkeren.
24. Afhankelijk van de ACN-diensten die u aanschaft zal ACN u en papieren of elektronische facturen sturen. Papieren facturen worden verzonden naar het gebouw, tenzij wij overeenkomen om deze naar een ander adres te sturen. Voor elektronische facturen zal ACN een e-mail sturen naar het e-mailadres dat u opgeeft aan ACN. Hierin informeert ACN u dat uw factuur beschikbaar is op het klantportaal en vindt u een hyperlink naar de factuur. Elektronische facturen worden ondersteund door een elektronisch certificaat om de echtheid van de oorsprong en inhoud ervan te garanderen. Indien ACN elektronische facturen aanbiedt als standaardoptie voor een dienst, zult u schriftelijk een verzoek moeten indienen om papieren facturen aan te vragen. Er worden mogelijk kosten in rekening gebracht voor het verstrekken van papieren facturen. Er zullen kosten in rekening worden gebracht zoals uiteengezet in de prijslijst indien u een extra exemplaar aanvraagt van een papier factuur.
24. U dient ons op de hoogte te stellen wanneer uw factuur- of e-mailadres verandert. U kunt uw gegevens wijzigen op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. U bent verantwoordelijk voor facturen die worden verzonden naar uw voorgaande factuur- of e-mailadres, indien u ons niet informeert over de wijziging.
25. U kunt een verzoek indienen voor standaard- of gespecificeerde facturen. Op standaardfacturen ziet u een samenvatting van uw telefoongebruik. Op gespecificeerde facturen ziet u de gegevens van de telefoonnummers die u hebt gebeld, waarbij de laatste 4 cijfers mogelijk worden afgeschermd.
26. U kunt kiezen hoe u uw facturen betaalt, door dit aan te geven op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. De beschikbare betaalmethodes variëren afhankelijk van de ACN-dienst of ACN-apparatuur die u aanschaft. Indien u ervoor hebt gekozen te betalen per creditcard/debitcard of automatische incasso, dan zal uw betaalmethodes op uw facturen worden aangegeven. Voor sommige betaalmethodes dienen administratieve kosten betaald te worden (zoals uiteengezet in de Prijslijst).
27. U ontvangt mogelijk een korting indien u betaalt via automatische incasso. Indien u ACN betaalt per creditcard/debitcard of automatische incasso, dan moet u ACN machtigen automatisch een bedrag ten laste van uw creditcard/debitcard of van uw bankrekening te verrekenen. Het volledige bedrag van de te betalen kosten zal op uw creditcard of bankrekening in rekening worden gebracht op of vlak na de vervaldatum. U zult een vergoeding moeten betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) indien uw betaling wordt geweigerd of geannuleerd. ACN zal tevens alle kosten of honoraria die wij moeten betalen als gevolg van een mislukte betaling bij u in rekening brengen.
28. U gaat ermee akkoord alle kosten te betalen op de vervaldatum die op de factuur staat aangegeven. Indien er geen vervaldatum staat aangegeven, dan dient betaling te geschieden dertig (30) dagen na de factuurdatum. Indien u betaalt na de vervaldatum, moet u kosten betalen (zoals uiteengezet in de Prijslijst) om ACN te compenseren voor het niet nakomen van uw verplichting. Een andere mogelijkheid is dat het ACN is toegestaan tot te berekenen en op een openstaand bedrag te rekenen vanaf de eerste dag na de vervaldatum totdat de betaling volledig is voldaan. ACN zal tevens enige redelijke kosten en honoraria die wij moeten betalen om u onbetaalde rekeningen en vorderingen waarvan de vervaldatum reeds is verstreken te laten betalen op u verhalen, inclusief honoraria van incassobureaus, juridische kosten en advocatenkosten.
29. U bent verantwoordelijk voor alle kosten betreffende technische ondersteuning, waaronder arbeidskosten, materiaal en bezoek van ACN-medewerkers of personeel van derden. U dient mogelijk kosten te betalen indien u een gepland bezoek van een technicus annuleert of mist of indien de technicus uw gebouw niet kan betreden. Kosten voor technische ondersteuning door derden worden bepaald door die derde en die kosten van ACN worden aan u doorberekend.
30. U gaat ermee akkoord dat u ACN schadebovenstelt met betrekking tot alle verliezen, schade, verplichtingen, en kosten die ACN heeft, indien u uw verplichtingen in overeenstemming met de overeenkomst niet nakomt.
31. Indien u van mening bent dat enige kosten onjuist zijn, dan kunt u dit schriftelijk aanrechten door contact op te nemen met de klantenservice. U dient de kosten die niet in twiifel worden getrokken, te betalen. Wij zullen de verlening van onze ACN-diensten aan u niet opschorten of beëindigen terwijl wij een bonafide geschil onderzoeken.
32. Indien u recht hebt op een vergoeding van enige kosten, dan zal de vergoeding eerst worden gebruikt om eventuele openstaande bedragen te betalen en daarna op uw rekening worden bijgeschreven. Indien u niet langer klant bent, zal ACN een eventuele vergoeding overschrijven naar de door u opgegeven bankrekening.
33. **Bepalingen voor aanvaardbaar gebruik**
 - Op het gebruik van de ACN-diensten zijn de bepalingen van toepassing op het aanvaardbaar gebruik van toepassing. Wanneer ACN een vermeende schending van de Bepalingen voor Aanvaardbaar gebruik constateert, is het mogelijk dat ACN een onderzoek instelt naar de relevante feiten. Indien ACN een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van fraude of misbruik van de dienst, kan ACN gedurende het onderzoek uw toegang tot de ACN-dienst beperken of opschorten, teneinde eventuele verdere frauduleuze activiteiten of misbruik te voorkomen. Indien ACN bij het onderzoek fraude of misbruik vaststelt, of indien ACN een fraudeclaim ontvangt met betrekking tot het gebruik van de ACN-dienst door u, dan staat het ACN vrij om:
 - [a] alle oproepen die van u uitgaan en die beschouwd

kunnen worden als fraude of misbruik, te weigeren; en/of

(b) de verlening van onze ACN-dienst aan u in overeenstemming met deze overeenkomst op te schorten of te beëindigen, niettegenstaande het door ACN voorbehouden recht de acties uit te voeren en de vergoedingen te eisen die juridisch gepast zijn; en/of

(c) over de vermeende frauduleuze feiten bij de competente openbare organen een klacht in te dienen; en/of door middel van juridische maatregelen die ACN ter beschikking staan de fraude te voorkomen of te stoppen.

Verzameling en gebruik van persoonsgegevens

34. ACN verzamelt, onderhoudt en verwerkt persoonsgegevens, zoals uw naam, adres en geboortedatum ("persoonsgegevens") en verkeersgegevens within the scope of the General Data Protection Regulation ("GDPR") op elektronische en niet-elektronische wijze in verband met onze uitvoering van deze overeenkomst, naleving van onze juridische en wettelijke verplichtingen, en andere doeleinden die door de wet zijn toegestaan, zoals (a) de levering van ACN-diensten en ACN-apparatuur aan u; (b) uitvoering in overeenstemming met onze verplichtingen en uitoefening van onze rechten uit hoofde van deze overeenkomst; (c) het nakomen van onze contractuele verplichtingen jegens derden; (d) de juridische, financiële, boekhoudkundige en administratieve functies; en (e) de bescherming van de juridische en contractuele rechten van ACN. U erkent dat het verschaffen van uw persoonsgegevens voor deze doeleinden essentieel is voor de uitvoering van deze overeenkomst door ACN. Indien u uw persoonsgegevens niet verschaft en actueel houdt of indien u uw toestemming voor het gebruik van uw persoonsgegevens intrekt, is het mogelijk dat ACN geen diensten aan u verleent. Behalve wat is uiteengezet in deze clause 34 of voor zover wettelijk is verplicht, zullen uw persoonsgegevens vertrouwelijk worden behandeld.

35. Indien u instemt met het gebruik van uw persoonsgegevens voor advertentie- en marketingactiviteiten, en het aanbieden van andere producten en diensten aan u door ACN en derden, gaat u akkoord met het ontvangen van reclame per post, e-mail of andere media zoals in de TSA is aangegeven. Deze toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken door schriftelijk contact op te nemen met ACN Europe B.V., Postbus 90364, 1006 BJ, Amsterdam of door te bellen met 020-896-45-62.

36. ACN kan uw naam, adres en telefoonnummer doorgaan aan uitgever van algemeen beschikbare telefoonboeken en diensten voor inlichtingen over telefoonnummers, tenzij u ons het verzoek om informatie niet bekend te maken. Indien wettelijk verplicht kunnen wij deze informatie bekendmaken, zelfs wanneer u ons vraagt dit niet te doen.

37. U gaat er mee akkoord dat ACN mogelijk telefoonaanbieders en schriftelijke communicatie (inclusief e-mail) tussen u en ACN controleert, opneemt en archiveert voor trainings-, kwaliteits-, marketing- en juridische en regelgeving betreffende doeleinden.

38. Voor zover is verplicht binnen de omvang van bovenstaande doeleinden voor gegevensverwerking zullen wij uw persoonsgegevens doorgaan aan (a) aan ons gelieerde maatschappijen; (b) onze medewerkers en die van aan ons gelieerde maatschappijen, externe consultants, adviseurs, distributeurs en andere derden; (c) Zakelijke Partners van ACN; en (d) andere derden zoals wettelijk is toegestaan. U erkent dat sommige ontvangers zich in landen kunnen bevinden buiten de Europese Unie, zoals de Verenigde Staten, waar de overdracht is toegestaan door de Algemene Verordening Gegevensbescherming of andere geldende wetgeving.

39. U gaat ermee akkoord dat ACN uw persoonsgegevens en uw accountgeschiedenis bekend kan maken aan kredietregistratie- of fraudepreventiebureaus, die deze informatie mogelijk bewaren en bekendmaken aan derden met als doel kredietrisico te beoordelen, fraude te voorkomen en debiteuren op te sporen.

40. U gaat ermee akkoord dat uw telefoonnummer kan worden getoond aan mensen die u belt. Indien u het vastelijabonnement, digitale telefonie of het Internetpakket van ACN aanschaft, kunt u ACN erover informeren als u niet wilt dat uw telefoonnummer wordt weergegeven. ACN zal in alle redelijkheid trachten te voldoen aan uw verzoek. ACN kan te allen tijde uw naam, adres en telefoonnummer bekendmaken aan hulpdiensten of voor zover wettelijk verplicht.

41. U kunt uw persoonsgegevens controleren, corrigeren en verwijderen door een schriftelijk verzoek te sturen naar de klantenservice. U gaat ermee akkoord dat u uw persoonsgegevens, indien deze zijn gewijzigd, bijwerkt via het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice.

Opschorting en beëindiging van dienst vanwege wanbetaling

42. Indien u uw factuur niet voor de vervaldatum betaalt, zal ACN per post, e-mail of telefonisch contact met u opnemen om u eraan te herinneren dat u verplicht bent te betalen. Indien u de factuur niet binnen de gestelde termijn die in de herinnering is aangegeven, betaalt, kan ACN de verlening van onze ACN-dienst aan u opschorten. Indien u niet vóór de datum die in de tweede herinnering staat genoemd, betaalt, is het mogelijk dat ACN de overeenkomst direct beëindigt.

43. ACN is niet aansprakelijk voor enige verliezen of schade voortvloeiende uit eventuele opschorting of beëindiging in overeenstemming met clause 43.

Opschorting van dienst

44. ACN kan de ACN-dienst vanwege wanbetaling opschorten zoals uiteengezet in clause 42

45. ACN kan direct en zonder voorafgaande mededeling de verlening van ACN-diensten opschorten of deze overeenkomst beëindigen jegens u indien (a) u een essentiële bepaling van deze overeenkomst schendt of in het geval van herhaalde schending van bepalingen, waarbij herhaalde schending betekent drie (3) keer of vaker binnen een periode van zes maanden; (b) u stappen onderneemt richting faillissement, reorganisatie of insolventie

of wanneer dergelijke stappen jegens u worden ondernomen; (c) u zich bezighoudt met activiteiten die de stabiliteit, beveiliging of operabiliteit van de ACN-diensten in gevaar brengen, de Bepalingen voor Aanvaardbaar Gebruik schenden, of kunnen wijzen op misbruik, fraude, of ongewoon of buitensporig gebruik; (d) ACN fraude van een derde vermoedt; (e) u verplicht is als gevolg van een bevel, instructie of verzoek van een overheidsinstantie; of (f) ACN niet in staat is de ACN-diensten aan te bieden vanwege omstandigheden waarop het bedrijf geen invloed heeft.

46. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u wordt opgeschort, zult u niet in staat zijn anderen te bellen, behalve oproepen hulpdiensten en bepaalde andere nummers. Voor CPS, en het Internetpakket, zult u inkomende oproepen blijven ontvangen; inkomende oproepen die u ontvangt bij digitale telefonie en het vastelijabonnement worden geblokkeerd.

Indien u het vastelijabonnement of Internetpakket van ACN aanschaft, heeft dit mogelijk ook gevolgen voor diensten van andere telecomaandbieders die afhankelijk zijn van een vaste telefoonlijn, zoals huisbeveiligingssysteemen internet toegang via inbellen.

47. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u wordt opgeschort, dient u contact op te nemen met de klantenservice om te bepalen welke stappen u moet ondernemen zodat de dienst kan worden hervat. Er zullen mogelijk kosten in rekening worden gebracht zoals uiteengezet in de prijslijst voor het herstellen van uw ACN-dienst zoals door de van toepassing zijnde wet is toegestaan.

48. Indien de verlening van onze ACN-diensten aan u is opgeschort als gevolg van uw acties of nalatigheid, gaat u ermee akkoord (a) alle kosten te betalen gedurende de opschortingsperiode; (b) aan ACN alle honoraria en kosten te vergoeden die ACN heeft moeten betalen als gevolg van de opschorting en eventuele heransluiting; en (c) dat ACN niet verantwoordelijk is voor eventuele verliezen die u mogelijk lijdt.

49. Opschorting van de verlening van ACN-diensten door ACN weerhoudt ACN er niet van om deze overeenkomst alsnog te beëindigen in overeenstemming met clause 56.

Beëindiging van deze overeenkomst

Uw recht om deze overeenkomst te herroepen.

50. U mag deze overeenkomst binnen 14 dagen nadat deze gesloten is ("Herroepingstermijn"), zonder opgave van reden, herroepen. Indien u ACN-apparatuur heeft gekocht, mag u deze overeenkomst herroepen binnen 14 dagen na ontvangst van de ACN-apparatuur. Het vastelijabonnement van ACN wordt uitsluitend in combinatie met CPS aangeboden; het is dus niet mogelijk CPS te herroepen en het vastelijabonnement van ACN te behouden.

51. Om uw herroepingsrecht uit te oefenen dient u of het ingevulde Modelformulier voor herroeping, dat beschikbaar is op het klantportaal, of andere schriftelijke communicatie naar ACN te sturen, of naar de klantenservice te bellen en uw herroeping schriftelijk te bevestigen.

52. Indien u uw herroepingsrecht uitoefent, zullen wij alle betalingen die van u zijn ontvangen, terugbetalen, inclusief de kosten van levering van door u aangeschafte ACN-apparatuur. Dit zal gebeuren binnen 14 dagen vanaf de datum waarop u ons heeft geïnformeerd over uw beëindiging om deze overeenkomst te herroepen. ACN zal u terugbetalen door middel van dezelfde betaalmethode die u heeft gebruikt om ons te betalen, tenzij anders overeengekomen.

53. Indien u ACN-apparatuur heeft gekocht, dan dient u dit op eigen kosten binnen 14 dagen na uitoefening van uw herroepingsrecht te retourneren aan ACN om een vergoeding te verkrijgen, tenzij ACN u op een andere wijze instrueert. Wij mogen de vergoeding weigeren totdat wij de ACN-apparatuur hebben ontvangen of totdat u bewijs levert dat u het naar ons heeft verzonden. ACN-apparatuur dient geretourneerd te worden in de oorspronkelijke verpakking, onbeschadigd en met de originele onderdelen. Indien u de ACN-apparatuur beschadigd of verzuimt te retourneren, dan zult u de volledige verkoopprijs zoals deze is vermeld in de prijslijst, moeten betalen.

54. Indien u ons heeft verzocht te beginnen met de levering van uw ACN-diensten gedurende de herroepingstermijn en wij zijn begonnen met de levering van de aangevraagde ACN-diensten, dan kunt u nog steeds uw herroepingsrecht uitoefenen. Echter, u bent verplicht ons een bedrag te betalen dat in verhouding staat tot de diensten die aan u zijn geleverd, totdat u ons op de hoogte stelt van uw herroeping.

Beëindiging door u

55. Nadat de herroepingstermijn is afgelopen, kunt u deze overeenkomst op ieder moment beëindigen door dit schriftelijk mede te delen met inachtname van een opzeggetermijn van 30 dagen of door te bellen naar de klantenservice en uw beëindiging schriftelijk te bevestigen. Indien u gedurende de initiële periode beëindigt, dan bent u mogelijk verplicht ACN een vergoeding te betalen zoals uiteengezet in clause 58.

56. ACN kan deze overeenkomst beëindigen op grond van clause 42 indien u nalaat een factuur te betalen. ACN kan deze overeenkomst op ieder ander moment om welke reden dan ook beëindigen indien u een schriftelijke mededeling te sturen met inachtname van een termijn van 30 (dertig) dagen.

Gevolgen van beëindiging.

57. Beëindiging van deze overeenkomst heeft tot gevolg dat uw ACN-diensten worden afgesloten. Indien u CPS van ACN ontvangt, zult u niet in staat zijn anderen te bellen, behalve hulpdiensten en bepaalde andere nummers. U zult in staat zijn oproepen te ontvangen. Indien u digitale telefonie, het vastelijabonnement of het Internetpakket van ACN ontvangt, kunt u niet bellen of gebeld worden. Indien u het vastelijabonnement of Internetpakket van ACN ontvangt, is het mogelijk dat ook diensten van andere telecomaandbieders die afhankelijk zijn van een vaste telefoonlijn, zoals internettoegang via inbellen en huisbeveiligingssysteemen, niet functioneren. Het is bovendien mogelijk dat u uw telefoonnummer verliest en het niet terug kunt krijgen.

58. Bij beëindiging zal ACN u een laatste factuur sturen. U gaat ermee akkoord alle kosten te betalen tot en met de datum van beëindiging. Indien u beëindigt gedurende de initiële periode, gaat u ermee akkoord ACN een vergoeding te betalen voor vroege beëindiging. Deze kan bestaan uit (a) alle resterende kosten voor ACN-apparatuur; (b) alle resterende maandelijke terugkerende kosten tot en met het einde van de initiële periode; en (c) alle annuleerbare kosten (zoals activeringskosten) of kortingen die u hebt ontvangen voor de geannuleerde ACN-dienst, teneinde ACN in een situatie te brengen waarin het bedrijf zich had bevonden als de overeenkomst was voltooid voor de initiële periode. Kosten voor vroege beëindiging variëren afhankelijk van uw ACN-dienst. Raadpleeg de Prijislijst voor meer informatie. Indien u een vergoeding verschuldigd bent, zal ACN dat bedrag aftrekken van het bedrag dat u moet betalen uit hoofde van deze overeenkomst.

Wijzigingen in deze overeenkomst

Wijzigingen door ACN

59. Van tijd tot tijd moeten wij of andere operators de ACN-diensten mogelijk onderbreken. Indien dit gebeurt, zullen wij de ACN-diensten zo spoedig mogelijk herstellen.

60. ACN kan de voorwaarden van deze overeenkomst wijzigen door u op de hoogte te stellen van de wijziging. Indien mogelijk zal ACN u vooraf van een eventuele wijziging op de hoogte stellen. ACN kan zonder kennisgeving wijzigingen doorvoeren om te voldoen aan juridische of de regelgeving betreffende voorwaarden. Indien het waarschijnlijk is dat een wijziging (behalve wijzigingen die door de wet worden voorgeschreven) een materieel nadeel voor u oplevert, dan zal ACN u ten minste één maand van tevoren op de hoogte brengen van een dergelijke wijziging en hebt u het recht deze overeenkomst te beëindigen zonder betaling van boetes of annuleringskosten. Indien u ACN-diensten na de wijziging in de voorwaarden van deze overeenkomst blijft gebruiken, wordt u geacht de wijziging te hebben geaccepteerd.

61. Wijzigingen in de kosten zullen pas van toepassing zijn nadat de klant op de hoogte is gebracht, hetzij in schriftelijke vorm hetzij in elektronische vorm. Indien en wanneer wij daartoe wettelijk verplicht zijn, zullen wij uitsluitend wijzigingen aanbrengen in de kosten op voorwaarde dat wij u tijdig hebben geïnformeerd over uw wettelijke rechten om de overeenkomst te beëindigen en u hebt nagelaten dit te doen binnen het tijdsbestek dat wij bij u hebben aangegeven.

62. ACN kan in alle redelijkheid zelf besluiten uw betalpakket te wijzigen op basis van uw gebruik van ACN-diensten of om andere redenen. ACN zal een dergelijke wijziging mededelen met gegevens van uw nieuwe betalpakket. Tenzij de wijziging van uw betalpakket in uw voordeel is, hebt u het recht de overeenkomst te beëindigen.

63. Het is niet mogelijk alleen te kiezen voor een vastelijabonnement. Indien ACN ontdekt dat een klant met vastelijabonnement en CPS CPS-diensten afneemt bij een andere aanbieder, heeft ACN het recht het vastelijabonnement aan u te blijven aanbieden maar de kosten ervan te verhogen. U zult hiervan een kennisgeving ontvangen en het nieuwe tarief gaat in op het moment van deze kennisgeving.

64. ACN en haar contractpartijen hebben het recht de eigenschappen of technische infrastructuur te wijzigen van de gecontracteerde diensten. ACN en contractpartijen doen er alles aan om deze wijzigingen aan te brengen zonder de alledaagse gebruikerservaring te wijzigen of nieuwe eisen te stellen aan de apparatuur van de klanten. Indien mogelijk zal ACN u vooraf van een eventuele wijziging op de hoogte stellen. ACN kan zonder kennisgeving wijzigingen doorvoeren om te voldoen aan juridische of regelgevende voorwaarden. Indien het waarschijnlijk is dat een wijziging (behalve wijzigingen die door de wet worden voorgeschreven) een materieel nadeel voor u oplevert, dan heeft u het recht deze overeenkomst te beëindigen zonder betaling van boetes of annuleringskosten door ACN binnen tien (10) dagen na ontvangst van de kennisgeving schriftelijk te informeren. Indien u ACN-diensten na deze periode blijft gebruiken, wordt u geacht de wijziging te hebben geaccepteerd.

Wijzigingen door u

65. U kunt uw ACN-diensten wijzigen op het klantportaal of door contact op te nemen met de klantenservice. Wij zullen u informeren over eventuele wijzigingen in de kosten die uit de wijziging voortvloeien. U bent mogelijk verplicht een nieuwe overeenkomst te sluiten met een nieuwe initiële periode en mogelijk verplicht kosten te betalen indien u ACN-diensten bevoogd of wanneer zonder betalpakket wijzigt. Raadpleeg de Prijislijst voor meer informatie. ACN kan uw verzoek om ACN-diensten toe te voegen weigeren indien u nog bedragen aan ACN verschuldigd bent. U dient mogelijk een vergoeding te betalen in overeenstemming met clause 58 indien u een ACN-dienst verwijdert gedurende de initiële periode.

Indien u verhuist en u uw ACN-diensten mee wilt nemen, wordt u verzocht ten minste 30 dagen voordat u verhuist contact op te nemen met de klantenservice. ACN zal u indien mogelijk helpen uw ACN-diensten over te brengen naar uw nieuwe huis tenzij u naar een gebied verhuist waar de dienst niet geleverd kan worden, of tenzij er andere technische beperkingen zijn met als gevolg dat het niet mogelijk is voor ACN-diensten te leveren op uw nieuwe adres. U dient de Apparatuur voor Internetpakket en/of de ACN-apparatuur los te koppelen en naar het nieuwe adres mee te nemen.

66. ACN bepaalt samen met u wanneer de ACN-diensten zullen worden verhuist. Indien de ACN-dienst wordt geleverd maar niet actief is op het overeengekomen tijdstip, dan is ACN niet verplicht u enige schadevergoeding te betalen. In dat geval zal een nieuw tijdstip worden overeengekomen voor het verhuizen van de ACN-dienst. De overeenkomst loopt door vóór, tijdens en na de verhuizing. U blijft verplicht compensatie te betalen zoals uiteengezet in clause 52. U dient mogelijk kosten te betalen (zoals uiteengezet in de Prijislijst) om uw ACN-diensten te verhuizen.

Aansprakelijkheidsbeperking

67. De aansprakelijkheid van ACN is beperkt tot directe schade. ACN is niet aansprakelijk voor schade die u mogelijk lijdt voortvloeiende uit nalatigheid,

contractbreuk, onjuiste voorstelling, verlies of andere niet-beschikbaarheid van ACN-diensten, of andere redenen; voor verlies van winst, reputatie, omzet, overeenkomsten of klanten, reputatieschade, verlies van of schade aan software, gegevens, informatie, computer of andere apparatuur, verloren bestuurs- of personeelstijd, indirecte of gevoelsschade, of enige andere schade die in redelijkheid niet door ACN kon worden voorzien. ACN-diensten zijn bedoeld voor persoonlijk gebruik en wij zijn niet aansprakelijk voor schade indien u ACN-diensten voor zakelijke doeleinden gebruikt. ACN is niet aansprakelijk voor het uitvoeren van informatiediensten buiten het genoemde in artikel 6:176c van het Burgerlijk Wetboek.

68. ACN treft geen aansprakelijkheid indien u (a) de ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket gebruikt in strijd met deze overeenkomst of de Bepalingen voor Aanvaardbaar gebruik; (b) de ACN-diensten, ACN-apparatuur of Apparatuur voor Internetpakket aanpast; of (c) de ACN-diensten of ACN-apparatuur gebruikt onder abnormale of incorrecte gebruiksomstandigheden.

69. Vergoeding van directe schade voortvloeiende uit de overeenkomst is beperkt tot maximaal het nettobedrag van de laatste door de klant betaalde factuur.

70. Niets in clause 67 tot en met 71 beperkt ACN's aansprakelijkheid voor schade die als gevolg van ACN's grove nalatigheid of opzet/bewuste roekeloosheid is ontstaan.

71. Daar ACN niet de eigenaar is van telefoonlijnen, switches, enz., is ACN niet verantwoordelijk voor de reparatie en onderhoud, enz., van dergelijke faciliteiten. Dit blijft de volledige verantwoordelijkheid van de huidige telecomaandbieder die wordt gebruikt

Overige zaken die u dient te weten

72. In overeenstemming met de WEEE-richtlijn van de Europese Unie met betrekking tot afgedankte elektrische en elektronische apparatuur dient ACN-apparatuur niet verwijderd te worden samen met ongeschieden afval. Er kunnen namelijk gevaarlijke stoffen in elektronische apparatuur aanwezig zijn die gevolgen kunnen hebben voor de omgeving en gezondheid. U wordt verzocht contact op te nemen met de klantenservice voor meer informatie over beschikbare methodes voor inzameling.

73. Naast de Algemene Voorwaarden zijn de "Algemene voorwaarden Geschillencommissie van de Nederlandse Vereniging Directe Verkoop (VDV) [de "VDV-voorwaarden"] van toepassing, voor zover deze niet in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden. De VDV-voorwaarden kunnen worden bekeken en openbaar vanaf de website van de VDV: <http://www.directeverkoop.nl/agemenevoorwaarden.php>.

74. Indien u het oneens bent met kosten of enig ander aspect van uw ACN-dienst, dient u contact op te nemen met de klantenservice. ACN zal trachten ieder geschil dat u mogelijk hebt met ons op te lossen.

75. Indien wij het geschil niet kunnen oplossen, kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie Telecommunicatie via postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Een geschil wordt door de geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien u uw klacht eerst schriftelijk aan ACN hebt voorgelegd. ACN zal hierop binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht schriftelijk inhoudelijk reageren, tenzij dat redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zult u binnen die termijn schriftelijk kennis worden gemaakt wanneer de inhoudelijke reactie uiterlijk aan u wordt medegedeeld. Binnen 30 dagen na ontvangst van de inhoudelijke reactie van ACN, dan wel binnen 30 dagen na het verstrijken van de datum waarop ACN had moeten reageren, kunt u het geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

76. Wanneer u een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is ACN aan deze keuze gebonden. Indien ACN dit wil doen, moet het bedrijf u schriftelijk vragen u binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. ACN dient daarbij aan te kondigen dat het bedrijf zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. De geschillencommissie doet uitspraak op met inachtname van de bepalingen van zijn reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie zijn bindend. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

77. U kunt gebruikmaken van de geschillenprocedure beschreven in clause 71 en 72 die in de VDV-voorwaarden, maar niet van beide.

78. Als u uw product of dienst online heeft gekocht, kunt u voor het oplossen van uw kwestie de Online Dispute Resolution ("ODR") gebruiken. Het ODR-platform wordt beheerd door de Europese Commissie en in alle talen van de EU beschikbaar. Informatie over het indienen van klachten kunt u op ec.europa.eu/odr aantreffen. Als u kiest om het ODR-platform te gebruiken, gebruik nederland. digital@myacn.nl klantenservice e-mailadres als referentie.

79. Op deze overeenkomst en alle rechten en verplichtingen die hieruit voortvloeien is het Nederlands recht van toepassing. U gaat ermee akkoord dat de onderwerp aan het oordeel van de rechtbanken in Nederland voor het oplossen van alle geschillen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

80. Wanneer een van de partijen nalaat om enig recht uit te oefenen, bevoegdheid te gebruiken of verhaalsmogelijkheid te benutten uit hoofde van deze overeenkomst, kan zulks niet worden beschouwd als een verklaring van afstand.

81. Deze overeenkomst is persoonlijk voor u bedoeld en mag niet door u aan derden worden toegewezen. Tenzij dat uitdrukkelijk is bepaald, worden er in deze overeenkomst geen rechten voor derden gecreëerd. ACN kan instructies aannemen met betrekking tot uw account van ieder persoon die naar onze indruk met u toestemming handelt. ACN kan deze overeenkomst toewijzen zoals door de wet is toegestaan.

82. Indien een bepaling uit deze overeenkomst wordt beschouwd als onwettig, ongeldig of niet afdwingbaar dan zullen de resterende bepalingen in deze overeenkomst van kracht blijven.

Nummer machtiging – in te vullen door de crediteur

(Alleen voor interne doeleinden van ACN)

ACN Europe BV
 Postbus 90364
 1006 BJ Amsterdam, Nederland
 Identificator Crediteur: NL43C01341102020000

Door ondertekening van dit machtigingsformulier, geeft u toestemming aan (A) ACN Europe BV een opdracht in te sturen aan uw bank om uw rekening te debiteren en aan (B) uw bank uw rekening te debiteren conform de opdracht van ACN Europe BV.

Vul alle met * gemarkeerde velden in blokletters in.
 Instructies aan uw bank voor betaling per automatische incasso. Vul uw gegevens in zoals deze zijn weergegeven op uw bankafschrift.

Uw naam*

Naam van de debiteur(en)

Uw adres*
 Het adres waarop uw bankrekening geregistreerd staat

Straat en huisnummer

Postcode

Plaats

Land

Uw rekeningnummer*

Het bankrekeningnummer waarop automatische incasso van toepassing is.

Rekeningnummer – IBAN

SWIFT BIC

Type betalingen*

Terugkerende betaling

Plaats en datum van ondertekening*

Plaats

Datum*

Gelieve hier uw handtekening te plaatsen*

Handtekening(en)

U heeft onder meer het recht op terugboeking door uw bank conform de met uw bank overeengekomen voorwaarden. Een verzoek tot terugboeking moet ingediend worden binnen 8 weken vanaf de datum waarop uw rekening werd gedebiteerd.

Vul alle met * gemarkeerde velden in.

N.B.: Uw rechten met betrekking tot de hierboven genoemde machtiging worden uiteengezet in een toelichting die u via uw bank kunt verkrijgen.

ACN klantnummer

Alleen voor bestaande klanten

Vul uw ACN klantnummer in

Stuur het ingevulde formulier per post naar:

ACN Europe BV
 Postbus 90364, 1006 BJ Amsterdam, Nederland
 Of fax het naar: 020 355 6359

Alleen voor interne doeleinden van ACN

Nieuw klantnummer

In te vullen door een medewerker van de klantenservice van ACN

INSTRUCTIES VOOR HET UITOEFENEN VAN UW HERROEPINGSRECHT

Herroepingsrecht

U heeft het recht om deze overeenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van reden te herroepen. De herroepingstermijn zal eindigen 14 dagen na de datum waarop uw overeenkomst met ACN is gesloten. Indien u apparatuur van ACN koopt, zal de herroepingstermijn 14 dagen nadat u de apparatuur heeft ontvangen, eindigen.

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, dient u ons vóór het einde van de herroepingstermijn te informeren over uw beslissing om te herroepen. In dit geval dient u contact met ons op te nemen (per post, e-mail, telefoon of online):

Per post*:	Per e-mail:	Telefonisch:
ACN Europe BV Postbus 90364 1006 BJ Amsterdam	Nederland.digitaal@myacn.nl	CPS Tel 020 896 4560 Digitale telefonie en ACN Internetpakket Tel 020 896 4562 Om een medewerker van de klantenservice te spreken, wordt u verzocht het nummer te kiezen van de dienst die u heeft aangeschaft.

* Gebruik dit adres alleen voor het indienen van uw herroeping. Uw ACN-apparatuur dient te worden geretourneerd naar het adres dat staat aangegeven op het RMA-formulier.

U mag het bijgevoegde Modelformulier voor herroeping gebruiken om ons te informeren over uw beslissing om te herroepen, maar dit is niet verplicht. Voor Carrier Pre-Selection, het vastelijnabonnement en digitale telefonie kunt u het Modelformulier voor herroeping online indienen op www.myacn.eu. Wij zullen u dan per e-mail een ontvangstbevestiging terugsturen.

Gevolgen van herroeping

Indien u deze overeenkomst herroept, zal ACN alle betalingen die van u zijn ontvangen, terugbetalen, inclusief de kosten van levering van door u aangeschafte ACN-apparatuur. Dit zal gebeuren binnen 14 dagen vanaf de datum waarop u ons heeft geïnformeerd over uw beslissing om te herroepen. ACN zal u terugbetalen door middel van dezelfde betaalmethode die u heeft gebruikt om ons te betalen, tenzij anders overeengekomen.

Indien u ACN-apparatuur heeft gekocht, dan dient u dit op eigen kosten binnen 14 dagen na uitoefening van uw herroepingsrecht te retourneren aan ACN om een vergoeding te verkrijgen, tenzij ACN u op een andere wijze instrueert. ACN mag de terugbetaling weigeren totdat wij de ACN-apparatuur hebben ontvangen of totdat u bewijs levert dat u het naar ons heeft verzonden. ACN-apparatuur dient geretourneerd te worden in de oorspronkelijke verpakking, onbeschadigd en met de originele onderdelen. Indien u ACN-apparatuur beschadigt of verzuimt te retourneren, dan zal dit bij u in rekening worden gebracht.

Indien u ons vraagt om te beginnen met de levering van uw ACN-diensten gedurende de herroepingstermijn en wij beginnen met de levering van de aangevraagde ACN-diensten, dan kunt u nog steeds uw herroepingsrecht uitoefenen. Echter, u bent dan verplicht ons een bedrag te betalen dat in verhouding staat tot de diensten die aan u zijn geleverd, totdat u ons op de hoogte stelt van uw herroeping.

MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

(Alleen indien u deze overeenkomst wilt herroepen, dient u dit formulier in te vullen en te retourneren)

Aan: ACN Europe BV
Postbus 90364
1006 BJ Amsterdam
The Netherlands
Nederland.digitaal@myacn.nl

Hierbij geef ik aan dat ik mijn overeenkomst met ACN voor de levering van de volgende dienst herroep:

Naam klant:	
Adres klant:	
Telefoon klant:	
Klant-/bestelnummer:	
Besteldatum:	
Aangeschafte dienst:	
Handtekening klant:	
Datum:	