



Conditions Générales Standard

Les présentes Conditions Générales Standard s'appliquent aux services ACN décrits dans la Clause 2. Des conditions générales supplémentaires peuvent s'appliquer à la prestation de certains services ACN spécifiques.

Définitions

1. Aux fins du présent Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante. Les autres termes sont définis dans le corps de ces Conditions Générales Standard.
 - (a) « Compte » désigne votre ou vos Compte(s) Clients pour votre achat et pour Votre utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN.
 - (b) « ACN » ou « nous » désigne ACN Communications France SAS, ayant son siège social au La Défense, Esplanade de Courbevoie, 16 place de l'Iris, 92400 Courbevoie, France, et immatriculée à la Chambre de Commerce sous le numéro RCS PARIS B 451 364 889.
 - (c) « Service Clients d'ACN » désigne le Service Clients pour les Services ACN. Pour le Service Internet et téléphonique JOi, vous pouvez appeler le Service Clients au 01 87 212 016. Pour contacter le Service Clients d'ACN concernant tout autre Service d'ACN, vous pouvez composer le : 01 82 634 333. Vous pouvez également contacter le Service Client d'ACN sur le Portail Clients par Ichat ou par e-mail.
 - (d) « Appli ACN Companion » désigne l'application fournie par ACN qui Vous permet d'utiliser le service de Téléphonie numérique ACN sur votre appareil mobile. Actuellement, l'Appli ACN Companion est disponible sur certains appareils mobiles tournant sous Android (version 4.1 ou supérieure) et iOS (version 9 ou supérieure). Veuillez consulter le document [Appareils compatibles avec l'Appli ACN Companion](#) pour plus de renseignements sur la configuration système requise et les appareils pris en charge par l'Appli ACN Companion.
 - (e) L'« Équipement d'ACN » désigne tout équipement de télécommunications Vous étant vendu ou fourni directement par ACN en application du présent Contrat. L'Équipement ACN comprend (i) le Visiophone ACN, permettant les appels vidéo et audio; (ii) l'Adaptateur téléphonique pour Service de Téléphonie numérique ACN; (iii) l'Équipement Internet et téléphonique JOi en location comprenant un modem Internet ADSL, l'alimentation électrique, un câble DSL, un câble Ethernet, un filtre DSL et un adaptateur téléphonique; et (iv) tout autre dispositif de télécommunications fourni par ACN. Les dispositifs et équipements fournis par un Client ou un autre prestataire de services de télécommunications ou de services généraux, tels que les ordinateurs, les téléphones, les appareils mobiles ou le câblage de votre habitation, ne sont pas des Équipements ACN.
 - (f) « Services ACN » désigne un service ou produit de communications électroniques offert aux Clients par ACN.



- (g) « Contrat » désigne le Contrat de services téléphoniques, les présentes Conditions Générales Standard, et la Liste de prix, tels qu'ils sont actuellement en vigueur individuellement, sur la base desquels nous vous fournirons le Service ACN.
- (h) « Partenaire(s) commercial(aux) ACN » désigne Orange, Société Française du Radiotéléphone (SFR) ainsi que tout autre partenaire avec lequel ACN collabore pour la prestation du Service ACN.
- (i) « CPU » ou « Conditions Particulières d'utilisation » désigne nos conditions particulières d'utilisation telles qu'elles sont décrites dans la Liste de prix.
- (j) « Frais » désigne tous les frais, taux, redevances et surtaxes facturés pour les Services ACN et l'Équipement ACN comme indiqué dans la Liste de prix.
- (k) « Client » ou « Vous » désigne une personne qui achète ou utilise les Services ACN ou l'Équipement ACN.
- (l) « Portail Clients » désigne le site Internet des Services Clients d'ACN se trouvant sur www.myacn.eu pour le service de présélection, de souscription et le Service de téléphonie numérique ou se trouvant sur www.joitelecom.fr pour le Service Internet et téléphonique JOi, ou un autre URL que nous vous communiquons.
- (m) « Durée initiale » prend la signification énoncée à la Clause 5.
- (n) « Service commun » désigne l'Abonnement téléphonique avec la Présélection de l'opérateur ou l'Internet et la Téléphonie JOi. L'Abonnement téléphonique n'est pas un service indépendant et doit être acheté avec la Présélection de l'opérateur. L'Internet et la Téléphonie JOi ne sont pas des produits indépendants et doivent être achetés en tant que formule groupée.
- (o) « Date d'entrée en vigueur » prend la signification énoncée à la Clause 3.
- (p) « Locaux » désigne l'emplacement physique où nous Vous fournissons des Services ACN. Vous pouvez changer les Locaux comme indiqué dans le présent Contrat.
- (q) « Liste de prix » désigne la liste de prix ACN en vigueur qui est disponible sur le Portail Clients ou en contactant les Services Clients.
- (r) « Date de début du Service » prend la signification énoncée à la Clause 4.
- (s) « Conditions Générales Standard » désigne les présentes conditions générales Standard d'ACN.

Les services d'ACN

2. ACN offre les services suivants :

Présélection (CPS). La Présélection de l'opérateur Vous permet de choisir que la totalité ou certains types d'appels soient acheminés sur le réseau d'un Partenaire commercial d'ACN et facturés par ACN sans qu'il soit nécessaire de composer un code spécial. Votre ligne téléphonique continuera d'être fournie et maintenue par votre opérateur de téléphonie actuel à moins que Vous achetiez un Abonnement téléphonique auprès d'ACN. Il se peut qu'ACN n'offre pas toutes les fonctions d'appel que Vous recevez de votre opérateur de téléphonie actuel. Si la Présélection est achetée, les appels vers des numéros spéciaux (« numéros courts ») et vers des numéros non géographiques (commençant par le préfixe 08 ou 09) restent acheminés et facturés par Orange ou un autre opérateur. Pour permettre la fourniture des services d'ACN, Vous devez maintenir un abonnement téléphonique actif auprès d'Orange ou d'un autre opérateur sur l'ensemble des lignes désignées. L'annulation ou la modification du contrat avec Orange ou cet autre opérateur entraînera l'annulation du présent Contrat. L'activation de la Présélection entraînera la résiliation de tout service de présélection éventuellement préexistant.

Abonnement téléphonique (souscription). Si Vous achetez un Abonnement téléphonique auprès d'ACN, ACN fournira et maintiendra votre ligne téléphonique et Vous donnera la possibilité de passer et de recevoir des appels téléphoniques. Il se peut qu'ACN n'offre pas toutes les fonctions d'appel que Vous recevez de votre opérateur de téléphonie actuel. Vous pouvez continuer à acheter d'autres services de télécommunications auprès d'autres fournisseurs.

Entrée en vigueur et durée du présent Contrat

3. Le présent Contrat commence soit (1) à la confirmation par ACN de votre commande de Services ACN ou (2) à la date où Vous recevez l'Équipement ACN, le cas échéant (« Date d'entrée en vigueur »). Votre Période de rétractation commence à compter de la Date d'entrée en vigueur du présent Contrat décrite dans la clause 53. Vous êtes tenu de fournir des informations précises à ACN lors de la souscription, y compris une preuve d'identité. Si les informations que vous avez fournies sont erronées, incorrectes ou incomplètes, ACN peut vous contacter après la Date de commande pour vous demander de corriger les informations fournies. Si vous ne corrigez pas les informations, ACN est en droit d'annuler votre commande et de résilier le Contrat.
4. Votre « Date de début de Service » est l'une des deux dates suivantes qui surviendra la première entre (1) la date à laquelle ACN commence à Vous fournir les Services ACN et (2) la date à laquelle Vous recevez une lettre d'ACN confirmant la fourniture de Services ACN. Votre Date de début de Service est ultérieure à la Date d'entrée en vigueur du présent Contrat et peut se trouver dans la Période de rétractation décrite à l'article 57. Si ACN a des motifs raisonnables pour être dans l'incapacité de fournir les services ACN

sélectionnés dans vos locaux, nous Vous en informerons et votre contrat sera annulé avant votre Date de début de service. Si Vous achetez plusieurs Services ACN, ils peuvent avoir des Dates de début de service différentes.

5. Pour la Présélection, l'Abonnement téléphonique et le Service Internet et téléphonique JOi, le présent Contrat est conclu pour une durée indéfinie. Pour le Service de téléphonie numérique, le présent Contrat se poursuit pour une période initiale de douze (12) mois, sauf accord contraire, à compter de la Date de début du Service (la « Durée initiale »). À la fin de la Durée initiale, le présent Contrat sera renouvelé et restera en vigueur indéfiniment jusqu'à sa résiliation par ACN ou par Vous.

Obligations du Client

Fourniture des Services ACN et de l'Équipement ACN

6. Vous confirmez que Vous avez au moins 18 ans. Vous autorisez ACN et tout Partenaire commercial d'ACN à prendre toutes les mesures nécessaires pour Vous fournir les Services ACN ou l'Équipement ACN.
7. Vous confirmez que Vous êtes autorisé à souscrire aux Services ACN et que Vous disposez du consentement de toute autre personne désignée sur le bon de commande pour tout changement et toute suppression de données dans les annuaires téléphoniques universels et les services universels de renseignements.
8. Pour la Présélection, l'Abonnement téléphonique, Vous convenez de suivre les instructions qu'ACN ou un Partenaire commercial d'ACN Vous donne concernant la prestation de Services ACN et la fourniture d'Équipements ACN et d'autoriser ACN et les Partenaires commerciaux d'ACN à accéder aux Locaux pour installer ou réparer des Équipements ACN. Vous vous engagez à obtenir l'autorisation de tout tiers, tel qu'un propriétaire ou un voisin, si nous avons besoin d'accéder ou d'installer des Équipements ACN sur son terrain.
9. Vous vous engagez à prendre raisonnablement soin de votre Équipement ACN. Si votre Équipement ACN est endommagé à la suite de vos actions, Vous devrez en payer la réparation ou le remplacement.
10. Vous reconnaissez que ACN ne possède ni ne contrôle aucun équipement de télécommunications, câblage ou conduits situés dans vos locaux. Vous confirmez que l'équipement fourni par Vous ou par d'autres fournisseurs de télécommunications est en bon état et conforme aux normes techniques applicables. L'accès à certaines fonctions nécessite la disponibilité d'un terminal possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage. Certains de vos équipements peuvent être programmés pour activer automatiquement certains services sans consentement exprès. Vous devez confirmer à l'aide du fournisseur des équipements que ces derniers ne programment pas automatiquement l'utilisation de ces services.. Actuellement, l'Appli ACN Companion est disponible sur certains appareils mobiles tournant sous Android (version 4.1 ou supérieure) et iOS (version 9 ou supérieure). Veuillez consulter le document [Appareils compatibles avec l'Appli ACN Companion](#) pour plus de renseignements sur la configuration



système requise et les appareils pris en charge par l'Appli ACN Companion. ACN décline toute responsabilité si nous ne sommes pas en mesure de Vous fournir des Services ACN ou si la qualité de nos services est réduite en raison de l'équipement fourni par Vous ou par un tiers.

Utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN

11. Les Services ACN et l'Équipement ACN sont destinés à un usage personnel. ACN n'affirme nullement que les Services ACN et l'Équipement ACN soient adaptés à des fins commerciales. Si Vous achetez les Services ACN ou l'Équipement ACN à des fins commerciales, Vous reconnaissez qu'il est possible qu'ils ne répondent pas à vos besoins professionnels spécifiques. ACN n'est responsable d'aucune perte de revenus, de chiffre d'affaires, d'affaires, d'économies prévues ou de tout autre perte si Vous utilisez les Services ACN ou l'Équipement ACN à des fins commerciales.
12. Vous êtes responsable de l'utilisation de vos Services ACN et de votre Équipement ACN. Vous devez informer le Service Clients ACN si vos Services ACN ou votre Équipement ACN sont utilisés d'une manière non autorisée ou frauduleuse ou si votre Équipement ACN est volé. Veuillez-vous référer à la Clause 1(b) du présent Contrat pour les coordonnées du Service Clients ACN. Vous êtes responsable de toute l'utilisation des Services ACN à moins de fournir à ACN une notification d'utilisation non autorisée.
13. Vous êtes responsable de l'utilisation de vos Services ACN et de votre Équipement ACN. Vous devez informer le Service Clients ACN si Vous avez des raisons de croire que vos Services ACN ou votre Équipement ACN sont utilisés d'une manière non autorisée ou frauduleuse ou si votre Équipement ACN est volé. Veuillez-vous référer à la Clause 1(e) du présent Contrat pour les coordonnées du Service Clients ACN. Vous êtes responsable de toute l'utilisation des Services ACN à moins de fournir à ACN une notification d'utilisation non autorisée.
14. Votre utilisation des Services ACN et de l'Équipement ACN doit se conformer à nos Conditions Particulières d'utilisation. Vous ne devez pas utiliser les services ACN ou l'Équipement ACN (a) pour la transmission de document diffamatoire, injurieux, insultant, obscène ou menaçant; (b) à des fins immorales, frauduleuses, illicites ou illégitimes; (c) d'une manière qui violerait les droits de toute autre personne; (d) pour passer des appels indécentes, menaçants, nuisibles ou trompeurs; (e) d'une manière qui pourrait endommager ou détériorer les Services ACN ou l'Équipement ACN; ou de toute autre manière qui violerait la législation française.
15. Si Vous achetez un Abonnement téléphonique, Vous convenez de ne pas connecter des équipements qui pourraient nuire au réseau ou aux équipements d'autres clients. Vous convenez de n'utiliser que la prise téléphonique principale fournie par votre fournisseur téléphonique actuel pour connecter tout équipement.

16. Si nous Vous fournissons un numéro de téléphone, Vous acceptez de ne pas posséder le numéro, ni de pouvoir le vendre ou le transférer, à l'exception des cas où la législation Vous autorise à transférer ledit numéro à un autre fournisseur de télécommunications.

Obligations d'ACN

17. ACN fournira les Services ACN et l'Équipement ACN sous trente (30) jours à compter de la Date de commande, sauf si vous avez demandé une date de livraison ultérieure. Vous êtes en droit de résilier le présent Contrat si ACN omet de fournir les Services ACN ou l'Équipement ACN sous 30 jours en raison d'une erreur de notre part, sauf si Vous avez demandé une date de livraison ultérieure et à condition que vous fassiez une demande écrite auprès d'ACN dans les 30 jours en demandant la livraison et qu'ACN omette de fournir les Services ACN ou l'Équipement ACN dans un délai raisonnable suivant cette demande. Vous continuerez à recevoir des services de votre opérateur de téléphonie actuel jusqu'à ce que vos Services ACN soient connectés.
18. En cas d'interruption de votre Abonnement téléphonique ou d'une dégradation de la qualité des services en raison d'une faute produite par ACN, le délai de rétablissement du service est de 96 heures. Cette période de 96 heures commencera à 19h00 le jour où ACN est informé de l'interruption. Si ACN ne respecte pas ce délai, Vous pouvez demander un remboursement des frais d'abonnement téléphonique d'un mois jusqu'à un maximum de 15 EUR pour tout mois calendaire qui seront appliqués comme un crédit sur la prochaine facture.
19. En cas d'interruption de votre Service Internet et téléphonique JOi ou de dégradation de la qualité de ces services en raison d'une faute produite par ACN, le délai de rétablissement du service qui a subi une interruption est de 96 heures. Cette période de 96 heures commence à 19h00 le jour où ACN est informé de l'interruption. Si ACN ne respecte pas ce délai, Vous pouvez demander un remboursement au prorata de vos frais mensuels, commençant au moment où la faute a été communiquée à ACN.
20. Les événements indépendants de notre volonté, tels que les défaillances ou la congestion de réseau provoquées par d'autres fournisseurs de télécommunications, les pannes de courant, les phénomènes météorologiques violents ou les actions gouvernementales ou syndicales et les cas de force majeure, peuvent parfois nous empêcher de fournir ou de livrer les Services ACN ou affecter la qualité de nos services. Ces événements sont appelés « Cas de force majeure » tels qu'ils sont définis par la jurisprudence de la Cour de Cassation et l'article 1148 du Code civil. Votre utilisation d'équipements non normalisés peut également vous empêcher de fournir ou de livrer les Services ACN ou affecter la qualité de nos services. Dans de tels cas, ACN n'est pas responsable des défaillances ni des défauts et Vous resterez responsable du paiement de vos services ACN.
21. Vous pouvez obtenir des renseignements actualisés sur l'ensemble des Services ACN et de l'Équipement ACN, y compris les tarifs, les autres frais et les conditions de service, sur le Portail Client ou en contactant le Service Clients.

Portabilité du numéro

22. « **Portabilité entrante** » : Dans le cas d'une souscription au Service ACN avec une demande de portabilité du numéro ou dans le cas de Services Internet et téléphoniques JOi avec une demande de dégroupage partiel ou total de votre ligne téléphonique, Vous donnez un mandat à ACN de réaliser toutes les actions nécessaires à la mise en place de la portabilité de l'application à l'opérateur cédant. La résiliation de votre ancien contrat prend effet à compter du jour de la portabilité effective du numéro. Vous restez responsable de vos obligations contractuelles qui vous lient à votre ancien opérateur, y compris tout paiement non versé. Votre demande de portabilité ne signifie pas que les services et/ou fonctions dont vous bénéficiez avec votre ancien fournisseur seront transférés à ACN. En ce qui concerne les Services Internet et téléphoniques JOi, une demande de dégroupage partiel entraînera l'interruption de l'Internet haut débit fourni directement ou indirectement par l'opérateur cédant ou un autre opérateur et pris en charge par votre ligne téléphonique. Un dégroupage partiel ou total peut causer une interruption temporaire de votre ligne téléphonique et de votre service Internet. ACN ne peut pas contrôler la mise en place de la portabilité, et ACN ne peut donc pas être tenue responsable des interruptions n'étant dues à aucune faute de la part d'ACN. Un dégroupage total résiliera votre contrat avec votre ancien opérateur et résiliera tous les services existants pris en charge par la ligne téléphonique. ACN peut refuser une demande de portabilité conformément à la réglementation applicable, comprenant les dispositions du Code des Postes et des Communications Électroniques et de la Décision de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes n°2013-0830 datée du 25 juin 2013.
23. « **Portabilité sortante** » : Si vous souhaitez faire une demande de portabilité de votre numéro à partir d'ACN, Vous devez envoyer votre demande directement au nouvel opérateur. Cette demande sollicite la résiliation du Contrat avec ACN. ACN peut rejeter la demande de portabilité du nouvel opérateur conformément à la réglementation applicable, comprenant les dispositions du Code des Postes et des Communications Électroniques et de la Décision de l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes n°2013-0830 datée du 25 juin 2013.

Frais et paiements

24. Vous Vous engagez à payer tous les frais pour les Services ACN et l'Équipement ACN que Vous ou quelqu'un d'autre utilise vos Services ACN ou votre Équipement ACN. Vous êtes responsable de toute utilisation non autorisée et frauduleuse, à moins que Vous ne préveniez ACN tel qu'indiqué dans la Clause 12. Vous êtes responsable des appels vers des numéros spéciaux, surtaxés et internationaux, à moins que Vous ne préveniez ACN tel qu'indiqué dans la Clause 12.
25. ACN Vous facturera les frais conformément à la Liste de prix. Tous les frais incluent la TVA. La TVA sera indiquée séparément des frais eux-mêmes sur la facture. Nous facturons un mois d'avance pour les frais récurrents, comme les frais d'abonnement mensuels et les arriérés pour les Frais basés sur l'utilisation, tels que les appels. Les Frais basés sur l'utilisation apparaissent en règle générale sur votre prochaine facture,

mais ils peuvent apparaître sur une facture ultérieure. Nous pouvons émettre des factures corrigées pour les mois précédents.

26. Selon les Services ACN que Vous achetez, ACN Vous enverra une facture papier ou électronique. Les factures papier sont envoyées à l'adresse des Locaux sauf si nous acceptons de les envoyer à une adresse différente. Pour les factures électroniques, ACN envoie un e-mail à l'adresse électronique que Vous avez fournie à ACN Vous informant que votre facture est accessible sur le Portail Clients, indiquant le montant de la facture et incluant un hyperlien vers le Portail Clients. Toutes les factures sont disponibles sur le Portail Clients pendant 12 mois à compter de la date d'émission et sont accessibles 24 heures/24 et 7 jours/7, sous format électronique. Sur demande écrite, ACN vous enverra des factures papier.
27. Vous devez nous informer 14 jours à l'avance de tout changement de facturation ou d'adresse électronique. Vous pouvez modifier vos informations en utilisant le Portail Client ou en contactant le Service Clients. Vous êtes responsable des factures envoyées à votre précédente adresse de facturation ou adresse électronique si Vous ne nous informez pas d'un changement. ACN ne peut être tenue responsable si une facture ou un e-mail n'arrive pas à destination pour des raisons indépendantes de notre volonté.
28. Vous pouvez demander des factures standard ou détaillées. Les factures standard résument votre utilisation de téléphone. Les factures détaillées fournissent des détails sur les numéros de téléphone que Vous appelez.
29. Vous pouvez choisir de quelle manière Vous souhaitez payer vos factures au moment de l'envoi du présent Contrat ou à tout moment en utilisant le Portail Clients ou en contactant le Service Clients. Les modes de paiement disponibles peuvent varier selon les Services ACN et l'Équipement ACN que Vous achetez. Si Vous avez choisi de payer par carte de crédit ou de débit ou par recouvrement direct (LSV), ACN prélèvera votre paiement à la date d'échéance de votre facture. Si Vous avez choisi de payer par carte de crédit ou de débit ou par recouvrement direct (LSV), votre mode de paiement sera indiqué sur vos factures. Des frais sont facturés pour le paiement de chaque facture. Ces frais seront crédités sur votre compte si vous utilisez un mode de paiement récurrent comme le prélèvement automatique ou la carte de crédit. Pour en savoir plus, consultez la Liste des prix.
30. Si Vous payez ACN par carte de débit ou de crédit ou par recouvrement direct (LSV), Vous devez autoriser ACN à débiter automatiquement votre carte de crédit ou de débit ou votre compte bancaire. Le montant total des Frais échus sera débité de votre carte de crédit ou de votre compte bancaire tous les mois à la date d'échéance ou avant. Vous autorisez ACN à débiter Votre carte de crédit au moment de la souscription. Si vous changez votre méthode de paiement pour le prélèvement automatique mais que plus tard un paiement est rejeté, ACN a le droit de débiter de votre carte de crédit le montant total dû. Vous serez soumis à des Frais (comme indiqué dans la Liste des prix) si votre paiement est rejeté ou annulé. ACN récupérera également auprès de Vous tout frais, coût ou dépense que nous engageons à la suite d'un défaut de paiement.

31. Vous Vous engagez à payer l'ensemble des Frais à la date d'échéance indiquée sur la facture. En cas de paiement après la date d'échéance, Vous serez soumis à des Frais (comme indiqué dans la Liste de prix) afin de dédommager ACN pour la violation de ce Contrat. Par ailleurs, ACN peut Vous débiter les intérêts de retard sur tout montant échu jusqu' à 3 fois le taux de l'intérêt légal. ACN récupérera également de Vous tout Frais, coût ou dépense que nous engageons pour recouvrer les Frais impayés ou échus, y compris les Frais des agences de recouvrement de la dette et les Frais de dossier et de justice et les honoraires d'avocat, conformément aux dispositions légales en vigueur.
32. Vous êtes responsable de tous les frais d'assistance technique pour les équipements non fournis par ACN, y compris les Frais de main-d'œuvre, de matériaux et de visites d'ACN ou de personnel tiers. Vous pouvez être soumis à des Frais si Vous annulez le déplacement programmé d'un technicien ou le manquer ou si le technicien n'est pas en mesure d'accéder à vos Locaux. Pour certains Services ACN, les Frais relatifs à l'assistance technique de tiers sont fixés par les tiers et Vous sont facturés aux dépens d'ACN. Pour Internet et la Téléphonie JOi, nous pouvons, sur demande de votre part, vous référer à un tiers pour une assistance technique et vous serez directement facturé par le tiers pour cette assistance.
33. Vous Vous engagez à rembourser ACN pour l'ensemble des pertes, des dommages, des responsabilités, des coûts et des dépenses qu'ACN peut encourir dans le cadre de toute violation de vos obligations en vertu du présent Contrat.
34. Si Vous pensez que les montants des Frais sont incorrects, Vous pouvez les contester par écrit en contactant le Service Clients. Vous devez payer tous les frais qui ne font pas l'objet d'un différend. Nous ne suspendrons ni ne résilierons vos Services ACN pendant que nous enquêtons sur un différend de bonne foi.
35. Si Vous avez droit à un remboursement des Frais, le remboursement sera d'abord utilisé pour payer les frais en suspens et sera ensuite crédité sur votre compte. Si Vous n'êtes plus un client, ACN transférera tout remboursement sur le compte bancaire désigné.

Collecte et utilisation des données personnelles

36. ACN recueille, conserve et traite les données personnelles, comme votre nom, votre adresse et votre date de naissance, (« Données Personnelles ») dans le champ d'application du Règlement général sur la protection des données (ci-après le « RGPD »), telle que modifiée, par des moyens électroniques et non électroniques, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, dans le respect de nos obligations légales, et d'autres fins autorisées par la loi, y compris (a) la fourniture des Services ACN et de l'Équipement ACN ; (b) l'exécution de nos obligations et l'exercice de nos droits en vertu du présent Contrat ; (c) le respect de nos obligations contractuelles envers les tiers ; (d) les services juridiques, financiers, comptables et administratifs ; et (f) la protection des droits juridiques et contractuels d'ACN. Vous reconnaissez que la mise à disposition de vos données personnelles à ces fins est essentielle pour l'exécution par ACN du présent Contrat. Votre refus de, ou votre incapacité à, fournir vos Données personnelles et à les maintenir à jour ou le retrait de votre consentement concernant l'utilisation de vos Données personnelles peut

empêcher ACN de Vous fournir des services. Sauf stipulations de la présente Clause 36 ou tel que requis par la loi, vos Données personnelles sont gardées confidentielles. Vos données seront conservées aussi longtemps qu'il le sera permis par la législation française.

37. Avec votre consentement exprès, ACN peut utiliser vos Données personnelles à des fins de publicité, de marketing et d'offre d'autres produits et services à votre intention par ACN et par des tiers et Vous acceptez de recevoir de la publicité par courrier postal, par courrier électronique, ou par le biais d'autres médias. Ce consentement peut être retiré à tout moment en contactant le Service Clients.
38. ACN peut divulguer vos nom, adresse et numéro de téléphone aux éditeurs d'annuaires téléphoniques et aux fournisseurs de services de renseignements, sauf si Vous demandez à ACN de ne pas divulguer ces informations. Si la loi l'exige, nous pouvons être obligés de divulguer ces informations, même si Vous nous demandez de ne pas le faire.
39. Vous acceptez que ACN puisse surveiller, enregistrer et archiver les appels téléphoniques et les communications écrites entre Vous et ACN à des fins de formation, de qualité de service, de marketing, de réglementation et à des fins juridiques tant que la législation française le permet.
40. Vous consentez à la divulgation de vos Données personnelles (a) à ACN Europe BV et aux autres affiliés d'ACN ; (b) à leurs employés, leurs consultants externes, leurs conseillers, leurs distributeurs et d'autres tiers ; (c) aux Partenaires commerciaux d'ACN ; et (d) à d'autres tiers dans la mesure permise par la loi. Vous reconnaissez que certains destinataires mentionnés ci-dessus peuvent se trouver dans des pays hors de l'Union européenne, y compris les États-Unis où le transfert de données est autorisé par le RGPD ou toute autre loi applicable.
41. Vous acceptez que votre numéro de téléphone puisse être affiché sur les téléphones des personnes que Vous appelez. Vous devez aviser ACN par écrit si Vous ne voulez pas que votre numéro de téléphone soit affiché. ACN peut toujours communiquer votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone aux organismes de services d'urgence ou si la loi l'exige.
42. Conformément aux articles 39 et 40 de la loi du 6 janvier 1978 (loi Informatique et Libertés) telle qu'amendée, Vous disposez d'un droit d'accès, de retrait et de modification de vos renseignements personnels en contactant ACN par courrier écrit à l'adresse suivante : La Défense, Esplanade de Courbevoie, 16 place de l'Iris, 92400 Courbevoie, France. Vous vous engagez à mettre à jour vos Données personnelles en utilisant le Portail Client pour les changer ou en contactant le Service Clients.

Listes d'annuaire et services de renseignements

43. Si Vous achetez un Abonnement téléphonique ou un service de téléphonie sur internet dans le cadre du Service Internet et téléphonique JOi, Vous pouvez faire répertorier votre numéro de téléphone dans un annuaire téléphonique. Vous disposez des droits suivants :

ACN Communications France SAS
Adresse du siège et adresse postale: La Défense, Esplanade de Courbevoie, 16 place de l'Iris, 92400 Courbevoie, France.
SAS au capital social de €37 000, RCS Nanterre B 451 364 889

- (a) droit à ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services universel de renseignements;
- (b) droit à ne pas publier votre adresse complète;
- (c) droit à ce que les données à caractère personnel issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du Service ACN au public et relevant du présent Contrat;
- (d) droit à ce que vos données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inverse de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur;
- (e) droit de demander à être répertorié sur la liste excluant le marketing téléphonique direct (« démarchage téléphonique »).

Suspension et résiliation pour non-paiement

44. En cas de non-paiement de votre facture avant la date d'échéance, ACN Vous contactera par courrier postal, par e-mail ou par téléphone pour Vous rappeler votre obligation de payer. Si Vous ne payez pas la facture dans le délai indiqué dans le rappel, ACN peut suspendre vos services ACN. Si Vous omettez de payer à la date indiquée dans un deuxième rappel (qui sera envoyé au moins 5 jours après le premier rappel), ACN peut résilier le présent Contrat.
45. La responsabilité d'ACN ne pourra être engagée pour toute perte ou tout dommage résultant d'une quelconque suspension ou résiliation en vertu de la Clause 44.

Suspension du Service

46. ACN peut suspendre les services ACN pour non-paiement tel qu'énoncé à la Clause 44.
47. ACN peut suspendre les services ACN ou résilier le présent Contrat immédiatement et sans préavis : (a) en cas de manquement grave ou répété de votre part du présent Contrat, où le manquement répété signifie au minimum trois (3) manquements ou plus dans une période de six mois; (b) si Vous vous engagez dans des actions qui compromettent la stabilité, la sécurité ou l'opérabilité des services ACN, violent les Conditions particulières d'utilisation, ou indiquent une utilisation potentiellement abusive, une éventuelle fraude ou un éventuel usage excessif ou inhabituel comme défini dans les Conditions particulières d'utilisation; (c) si ACN soupçonne une fraude par un tiers; (d) en cas d'ordonnance, d'instruction ou de



demande émanant d'un organisme gouvernemental, ou (e) si ACN n'est pas en mesure de fournir les services ACN pour des cas de force majeure.

48. ACN peut être tenue d'interrompre tout ou partie des Services ACN pour effectuer les travaux d'entretien prévus sur le réseau ainsi que les améliorations de service. ACN déploiera des efforts raisonnables pour Vous prévenir à l'avance et réduire les perturbations autant que possible.

49. Si vos Services ACN sont suspendus, Vous ne pourrez pas passer d'appels sortants sauf pour les appels vers les services d'urgence, les services gratuits et les Services Clients. Pour la Présélection et l'Abonnement téléphonique, Vous continuerez à recevoir les appels entrants ; pour la Téléphonie numérique et les Services Internet et téléphoniques JOi, les appels entrants seront bloqués. Si Vous achetez un Abonnement téléphonique auprès d'ACN, les services d'autres fournisseurs de télécommunications qui dépendent d'une ligne téléphonique fixe, tels que les systèmes de sécurité résidentielle et l'accès à Internet par ligne commutée, pourront également être affectés.

50. Si vos Services ACN sont suspendus, Vous devez contacter le service Clients afin de déterminer les mesures que Vous devez prendre pour rétablir le service.

51. Si vos Services ACN sont suspendus suite à des actions ou omissions de votre part, Vous acceptez (a) de payer tous les Frais générés durant la période de suspension ; (b) de rembourser ACN pour tous les frais, coûts et dépenses encourus par ACN à la suite de la suspension et de toute reconnexion ; (c) le fait qu'ACN ne soit pas responsable des pertes que Vous pourriez subir ; et (d) de payer des Frais tel qu'indiqué dans la Liste de prix pour la reconnexion de votre Service ACN.

52. La suspension des Services ACN par ACN n'empêche pas ACN de mettre fin au présent Contrat en vertu de la Clause 59.

Exercice de votre Droit de Rétractation

53. Conformément aux articles L.121-21 et suivants du Code de la Consommation, Vous avez le droit de résilier le présent Contrat pour toute raison sous 14 jours à compter de la Date de commande. Si Vous achetez de l'Équipement ACN, Vous pouvez résilier le présent Contrat sous 14 jours à compter de la réception de l'Équipement ACN. Cette période est appelée « Délai de rétractation ». Si Vous avez acheté un Service commun, Vous ne pouvez pas résilier seulement un élément du Service commun. Par exemple, l'Abonnement téléphonique ACN est seulement fourni de pair avec la Présélection ACN et l'Internet et la Téléphonie JOi ne sont fournis qu'ensemble.

54. Afin d'exercer votre droit de rétractation, Vous devez envoyer soit le Modèle de formulaire de rétractation soit un autre type de communication écrite à ACN ou appeler les Services Clients et confirmer votre rétractation par écrit. Vous pouvez utiliser le Modèle de formulaire de rétractation accessible sur le Portail Clients, mais Vous n'y êtes pas tenu.

55. Si vous exercez votre droit de rétractation, nous Vous rembourserons tous les paiements que Vous aurez versés, y compris les coûts de livraison de l'Équipement ACN chez Vous, et ce dans un délai de 14 jours à compter de la date à laquelle nous avons été informés de votre décision de vous rétracter du présent Contrat. Sauf si nous en avons convenu autrement, Nous Vous rembourserons en utilisant le même mode de paiement que Vous avez utilisé pour Nous régler.
56. Si Vous avez acheté de l'Équipement ACN, Vous devez le retourner à ACN dans un délai de 14 jours à compter de la rétractation pour obtenir un remboursement, sauf avis contraire d'ACN. Nous pouvons différer le remboursement jusqu'à réception de l'Équipement ACN ou jusqu'à obtention par Vous d'une preuve tangible que celui-ci Nous a bien été expédié. Des frais d'expédition Vous seront facturés tel que décrit dans la Liste de prix pour les coûts de réexpédition. Si Vous endommagez ou ne retournez pas l'Équipement ACN, il Vous sera facturé au prix de détail complet, tel qu'indiqué sur la Liste de prix.
57. Si Vous demandez à ce que Nous commencions à fournir vos Services ACN pendant le Délai de rétractation et que Nous avons commencé à fournir vos Services ACN, vous pouvez encore exercer votre droit de rétractation. Dans ce cas, Vous êtes tenu de Nous verser un montant au prorata des services Vous étant fournis jusqu'à ce que Vous nous informiez de la rétractation.

Résiliation du présent Contrat

58. Après l'expiration du Délai de Rétractation, Vous pouvez résilier le présent Contrat à tout moment pour toute raison en nous donnant dix (10) jours de préavis par écrit ou en contactant le Service Clients. Si Vous informez ACN de votre souhait de Vous retirer du présent Contrat par téléphone, Vous devrez confirmer votre annulation par écrit. Si Votre Service ACN est soumis à une Durée initiale tel qu'énoncé dans la Clause 5 et que Vous résiliez pendant cette Durée initiale, Vous pouvez être tenu de verser une indemnisation à ACN tel qu'indiqué dans la Clause 61. Vous pouvez résilier le présent Contrat à tout moment sans pénalité en vertu des circonstances particulières autorisées conformément à la législation française.
59. ACN peut résilier le présent Contrat en vertu de la Clause 44 si Vous omettez de payer une facture ou si Vous ne respectez pas le présent Contrat d'une autre manière. ACN peut résilier des Contrats infinis à tout autre moment et pour toute raison en Vous donnant 10 (dix) jours de préavis écrit.
60. La résiliation du présent Contrat (ou l'exercice de votre droit de rétractation) entraînera la déconnexion de vos Services ACN. Si Vous résiliez le Contrat pour quelque raison que ce soit, en application de l'article L.121-84-2 du Code de la Consommation, votre Service sera résilié sous dix (10) jours à compter de la réception par ACN de votre demande de résiliation, sauf si vous demandez à ce que la résiliation soit reportée, jusqu'à un maximum de six mois. Si vous bénéficiez de la Présélection ACN, Vous ne pourrez pas passer d'appels sortants sauf pour les appels vers les services d'urgence et certains autres numéros. Vous serez en mesure de recevoir des appels entrants. Si Vous bénéficiez de la Téléphonie numérique, d'un

Abonnement téléphonique ou de l'Internet et de la Téléphonie JOi par ACN, Vous serez dans l'impossibilité de passer ou de recevoir des appels et d'utiliser Internet. Si Vous bénéficiez d'un Abonnement téléphonique auprès d'ACN, les services d'autres fournisseurs de télécommunications qui dépendent d'une ligne téléphonique fixe, tels que l'accès à Internet par ligne commutée et les systèmes de sécurité résidentielle, ne fonctionneront pas non plus. Sous réserve des règles et de la réglementation en vigueur, Vous pourrez également perdre votre numéro de téléphone et ne serez pas en mesure de le récupérer.

61. En cas de résiliation, ACN Vous enverra une facture finale. Vous vous engagez à payer tous les frais jusqu'à la date de résiliation. Si Vous résiliez le présent Contrat au cours de la Durée initiale d'un Service ACN, Vous acceptez également de payer une indemnité à ACN pour résiliation anticipée pouvant inclure (a) les frais restants pour l'Équipement ACN; (b) les autres frais mensuels récurrents pour le Service ACN résilié jusqu'à la fin de la Durée initiale; (c) les frais rachetables (comme les frais d'activation) ou les déductions que Vous avez reçues pour le Service ACN résilié; et (d) les frais de désactivation tels que des frais techniques de fermeture. Les charges peuvent varier en fonction de votre Service ACN. Pour en savoir plus, consultez la Liste des prix ACN en vigueur. Si Vous avez droit à un remboursement, ACN déduira tout montant qui Vous est dû en vertu du présent Contrat. ACN doit Vous rembourser tout montant créditeur non versé sous dix (10) jours suivant le paiement de la facture finale conformément à l'article 1289 et au Code Civil, des montants incontestés dus à ACN.

Modifications au présent Contrat

Changements par ACN

62. ACN peut modifier les conditions ou les Frais en Vous prévenant au moins un (1) mois à l'avance avant que cette modification ne prenne effet. ACN peut apporter des modifications sans préavis pour répondre aux exigences légales ou réglementaires. Si Vous n'acceptez aucune modification (à l'exception des modifications requises par la loi), Vous avez le droit de résilier le présent Contrat en donnant un préavis écrit à ACN sous quatre (4) mois suivant l'entrée en vigueur de la modification. Dans ce cas, Vous résilierez le Contrat sans verser de pénalités et sans qu'ACN puisse prétendre à une indemnisation. Si Vous continuez à utiliser les Services ACN après ce délai de quatre (4) mois, Vous êtes considéré comme ayant accepté les modifications.

63. ACN peut changer votre forfait en fonction de votre utilisation des Services ACN ou pour d'autres raisons à la discrétion raisonnable d'ACN. ACN Vous avisera de tout changement avec les détails de votre nouvelle offre tarifaire. Dans ce cas, Vous avez le droit de résilier le présent Contrat en application de la Clause 62.

Modifications apportées par le Client

64. Vous pouvez modifier vos Services ACN en utilisant le Portail Clients ou en contactant le Service Clients, Nous Vous informerons des conséquences financières de toute modification. Vous pouvez être tenu de conclure un nouveau Contrat avec une nouvelle Durée initiale et être soumis à des Frais si Vous ajoutez des



Services ACN ou modifiez votre forfait téléphonique. Pour en savoir plus, consultez la liste des prix. Vous pouvez être tenu de verser une indemnité si Vous supprimez un Service ACN au cours de sa Durée initiale.

65. Si Vous déménagez et que Vous voulez conserver vos Services ACN, contactez le Service Clients au moins 14 jours ouvrables avant Votre déménagement. ACN Vous offrira une assistance pour le transfert de vos Services ACN vers notre nouveau domicile, sauf si Vous déménagez à un endroit où votre Service ACN ne peut être fourni. Vous pourriez avoir à payer des Frais (comme indiqué dans la Liste des prix) pour transférer vos Services ACN.

Limitation de responsabilité

66. ACN n'est pas responsable des pertes que Vous pourriez subir résultant de la négligence, de la rupture du Contrat, d'une fausse déclaration, de la perte ou de l'indisponibilité des Services ACN, ou pour tout autre raison, pour des pertes de profits, de ventes, de chiffre d'affaires, de contrats ou de clients, des atteintes à la réputation, des pertes ou des dommages occasionnés sur des logiciels, des données, des informations, des ordinateurs ou d'autres équipements, des pertes de temps pour la direction ou le personnel, des pertes indirectes ou consécutives, ou de toute autre perte qui ne pouvait pas avoir été raisonnablement prévue par ACN. Les Services ACN sont destinés à un usage personnel et nous ne sommes responsables d'aucune perte en cas d'utilisation de Votre part des Services ACN à des fins commerciales. ACN n'est pas responsable envers Vous pour toute déclaration, tout acte ou toute omission des Entrepreneurs Indépendants d'ACN qui violent la législation et la réglementation en vigueur ou les obligations juridiques ou contractuelles des Entrepreneurs Indépendants d'ACN.

67. ACN ne sera pas responsable si Vous (a) utilisez les Services ACN ou l'Équipement ACN en violation du présent Contrat; (b) modifiez le Service ACN ou l'Équipement ACN, ou (c) utilisez les Services ACN ou l'Équipement ACN dans des conditions d'exploitation anormales ou incorrectes.

68. Aucun élément des Clauses 66 à 67 ne limite notre responsabilité si Vous subissez une blessure ou si Vous décédez en raison de la négligence d'ACN.

Informations additionnelles

69. En application du décret 2007-1467 du 16 octobre 2007, le Client est informé du fait que l'Équipement ACN ne doit pas être jeté avec des déchets non triés en raison de la présence de substances dangereuses dans les équipements électroniques pouvant potentiellement nuire à l'environnement et à la santé. Veuillez contacter le Service Clients pour obtenir des informations sur les systèmes de reprise et de collecte vous étant disponibles.

Règlement de différends

70. Si Vous contestez des frais ou tout autre aspect de votre Service ACN, Vous devez contacter le Service Clients à l'adresse suivante : ACN Communications France, La Défense, Esplanade de Courbevoie, 16 place de l'Iris, 92400 Courbevoie, France. Pour le Service Internet et téléphonique JOi, vous pouvez appeler le Service Clients au 01 87 212 016. Pour contacter le Service Clients d'ACN concernant tout autre Service d'ACN, vous pouvez composer le : 01 82 634 333. Vous pouvez également contacter le Service Client d'ACN sur le Portail Clients par Ichat ou par e-mail. Veuillez fournir toutes les informations respectives nécessaires pour régler votre différend (par exemple informations de compte, nom, adresse). ACN tentera de résoudre tout différend que Vous pourriez avoir dans les trente (30) jours. Nous Vous répondrons par écrit si Nous y apportons une réponse défavorable.
71. Si vous n'êtes pas satisfait du règlement d'un de vos différends par le Service Clients ACN, vous pouvez référer votre différend au Service Consommateurs en envoyant votre demande écrite ACN Communications France SAS – Service Consommateurs, La Défense, Esplanade de Courbevoie, 16 place de l'Iris, 92400 Courbevoie, France. Le Service Consommateurs vous répondra par écrit dans les trente (30) jours suivant votre demande, si Nous y apportons une réponse défavorable.
72. Si Vous n'êtes pas satisfait du règlement de votre différend par le Service Consommateurs ACN, vous pouvez référer votre différend au Médiateur des communications électroniques sur son site Internet (www.mediateur-telecom.fr) ou à l'adresse C.S 30342, 94257 Gentilly Cedex.
73. Si vous avez acheté Votre produit ou service en ligne, vous pouvez être en mesure d'utiliser le Règlement en ligne des litiges pour résoudre votre litige. La plateforme du Règlement en ligne des litiges est gérée par la Commission Européenne et est disponible dans toutes les langues de l'UE. Vous trouverez les informations concernant le dépôt d'une plainte auprès de cette plateforme à l'adresse ec.europa.eu/odr. Si vous choisissez d'avoir recours à cette plateforme, veuillez spécifier cs.france@acneuro.com comme adresse e-mail du Service Clients de Téléphonie fixe ou france.numerique@myacn.fr comme adresse e-mail du Service Clients de Téléphonie numérique.

Droit applicable et attribution de compétence

74. Le présent Contrat et tous les droits et obligations découlant de celui-ci sont régis par le droit français. Vous pouvez intenter une action à l'encontre d'ACN auprès de tout tribunal compétent tel qu'indiqué à l'article L.141-5 du Code de la Consommation.
75. L'échec de l'une des parties à exercer ou à appliquer tout droit, pouvoir ou recours en vertu du présent Contrat ne doit pas être considéré comme une renonciation.
76. Tout préavis devant être donné peut-être communiqué par e-mail, par courrier postal ou par tout autre moyen juridiquement autorisé.



77. Le présent Contrat est personnel et ne peut être cédé. ACN peut recevoir des instructions concernant votre compte de la part de toute personne qui, selon nous, agit avec votre permission. ACN peut céder le présent Contrat sans préavis ni consentement.

78. Si une disposition quelconque du présent Contrat est jugée illégale, invalide ou inapplicable, les autres dispositions du présent Contrat ne seront pas affectées.