

Internet haute vitesse résidentiel d'ACN + Voix

Territoires de Telus:

→ Ouest canadien
(Alberta et Colombie-
Britannique)



Table des matières

- Internet haute vitesse d'ACN dans les territoires de Telus.....P 3
- Vue d'ensemble.....P 6
- Offre de service.....P 9
- Processus de prestation des servicesP 14
- Commandes de clients existantsP 32
- Installation.....P 39
- Soutien.....P 43
- Récompenses pour les clients.....P 46
- Clients DPS existantsP 49



Internet haute vitesse d'ACN

Dans l'Ouest canadien

- Pour les nouveaux clients ainsi que les clients existants qui souhaitent combiner avec le service de téléphonie.
- Service d'Internet haute vitesse DSL résidentiel avec des vitesses de téléchargement allant jusqu'à 25 Mbit/s.
- Disponible dans la plupart des territoires de Telus: L'Ouest canadien (Alberta et Colombie-Britannique)

Internet haute vitesse d'ACN *dans les territoires de Telus*

- Disponible aux nouveaux clients ainsi que les clients existants du service de téléphonie numérique d'ACN.
- Tarifs concurrentiels/valeur ajoutée – offre plusieurs vitesses accélérées à des prix plus avantageux.

Un revenu élevé, une valeur exceptionnelle et l'acquisition d'un client à long-terme!

Statistiques de l'industrie

- Il y a environ 1,5 million de personnes abonnées au service DSL de Telus.

Internet haute vitesse d'ACN + Voix

→ Territoires de Telus:
Ouest canadien (Alberta
et Colombie-Britannique)



Vue d'ensemble du service combiné

- Un service de téléphonie VoIP abordable et riche en fonctions, combiné à une connexion Internet haute vitesse fiable et puissante.
- **Service de téléphonie numérique d'ACN**
 - Appels illimités vers plus de 80 destinations filaires et mobiles
 - 20 fonctions d'appel
 - Possibilité de conserver votre numéro de téléphone ou d'en prendre un nouveau
 - Apportez votre service lors de vos déplacements avec l'application ACN Companion
- **Internet haute vitesse d'ACN**
 - Des vitesses fulgurantes
 - Des tarifs concurrentiels

Internet haute vitesse d'ACN

- Internet **DSL***: vitesses de 6 Mbit/s, 15 Mbit/s & 25 Mbit/s disponibles en Alberta et en Colombie-Britannique.
- Forfaits combinés à partir de seulement **69,99 \$/mois**
 - Le prix inclut la location du modem.
 - Installation professionnelle.
 - Engagement d'un an.

** Important: Les vitesses d'Internet haute vitesse sont sous réserve de disponibilité selon la région sélectionnée et sont des vitesses «en aval».*



Internet haute
vitesse d'ACN
+ Voix

➔ OFFRE DE SERVICE



Internet haute vitesse avec Voix

Vitesse de téléchargement*	Vitesse de partage*	Internet combiné avec Voix	Promotion**
6 Mbit/s	800 Kbit/s	69,99 \$/mois	51,99 \$ pour les 4 premiers mois
15 Mbit/s	1 Mbit/s	78,99 \$/mois	58,99 \$ pour les 4 premiers mois
25 Mbit/s	2,5 Mbit/s	88,99 \$/mois	66,49 \$ pour les 4 premiers mois
Frais d'activation		Exonérés	Exonérés
Frais de transport et de manutention		Exonérés	Exonérés

- Forfaits concurrentiels (comprend la location du modem)
- Carte-récompense allant jusqu'à 110 \$ pour compenser les frais initiaux du service Internet autonome
- Engagement d'un an

Le prix promotionnel sera appliqué à vos quatre premières périodes de facturation de 30 jours complètes. Votre période de facturation ne peut pas démarrer le jour que vous vous abonnez à nos services. Le prix régulier sera applicable pour les services qui vous seront fournis avant votre première période de facturation de 30 jours complète ou si vous décidez d'annuler l'un des services combinés. De plus, votre compte doit demeurer en règle. [Les prix sont en vigueur à partir du mois de juin 2015. Afin de consulter les derniers tarifs, visitez le site Internet \[myacncanada.ca\]\(http://myacncanada.ca\).](#)

Internet haute vitesse autonome + Voix d'ACN - Comparaison des tarifs

Vitesse*	ACN	Telus**
Jusqu'à 6 Mbit/s	69,99 \$/mois	N/A
Jusqu'à 15 Mbit/s	78,99 \$/mois	88,58 \$/mois
Jusqu'à 25 Mbit/s	88,99 \$/mois	93,58 \$/mois
Frais d'activation + de transport et de manutention	0,00 \$**	0,00 \$
Promotions	Carte-récompense de 40 \$ - des économies allant jusqu'à 90 \$	Des économies de 318 \$****

La tarification pour ACN et Telus inclut les frais de location de modem.

**Vitesses en aval selon des conditions optimales; pas toutes les vitesses sont disponibles dans tous les emplacements
Les tarifs concurrentiels sont en vigueur à partir du mois de juin 2015.

**La tarification de TELUS comprend des frais d'utilisation de 5 \$ (100 minutes en Amérique du Nord @0,05 \$/minute)

***Les frais initiaux sont annulés lorsque vous transférez votre numéro à ACN

****La promotion consiste à un crédit de 43 \$ sur Internet et un crédit de 10 \$ sur la téléphonie résidentielle pour une durée de 6 mois = 318 \$

Les prix sont en vigueur à partir du mois de juin 2015.

Afin de consulter les derniers tarifs, visitez le site [Internet myacncanada.ca](http://Internet.myacncanada.ca).



Avantages

- Un prix concurrentiel et semblable au service auquel le client est déjà abonné.
- Réalisez des économies par rapport à la concurrence (Telus)
- Carte-récompenses pour compenser les frais initiaux.
- Admissible au programme Viser le 5 (*lorsque combiné avec le service de téléphonie numérique*).
- Le client fait affaire avec une personne qu'il connaît déjà.

Objection principale

Client: «J'aime la fiabilité de mon service Internet de Telus.»

- Le service Internet haute vitesse d'ACN utilise un bon nombre des mêmes éléments de réseau et des modems de haute qualité et l'installation est effectuée par les mêmes techniciens que Telus.
- De plus, le client a la possibilité de faire affaire avec quelqu'un qu'il connaît déjà.

Internet haute vitesse
+ Voix d'ACN



PROCESSUS DE
PRESTATION DES
SERVICES



Définir les attentes de vos clients

- Le client visitera votre boutique en ligne pour s'abonner au service de téléphonie numérique d'ACN. Internet haute vitesse sera ajouté pendant le processus de commande:
 - ✓ Les nouveaux clients auront la possibilité de sélectionner une date d'installation, qui sera environ 2 semaines après la date de la soumission de la commande.
 - ✓ Pendant le processus de commande, le client pourra annuler sa commande du service de téléphonie numérique si le service d'Internet haute vitesse n'est pas disponible.
 - ✓ ACN vérifiera la disponibilité du service une fois la commande placée.

Définir les attentes avec vos clients

- La disponibilité du service et de la vitesse vous sera confirmée après que la commande soit placée; ceci peut prendre jusqu'à 2 jours ouvrables afin que le client en soit avisé.
 - ✓ Si la vitesse sélectionnée est disponible, la vitesse souhaitée par le client sera commandée.
 - ✓ Si la vitesse sélectionnée n'est pas disponible, ACN fournira la seconde vitesse Internet la plus élevée. Si le client souhaite annuler le service en raison de la vitesse désirée n'étant pas disponible, le client devra alors communiquer, avant l'installation, avec le Service à la clientèle afin d'annuler la commande du service Internet haute vitesse.
 - ✓ Les clients seront contactés par courriel afin qu'on leur communique des mises à jour sur l'état d'avancement de leur commande.
- Les clients recevront un modem Internet haute vitesse d'ACN afin d'assurer le plus haut niveau de qualité de service.
 - ✓ Le modem arrivera chez le client avant la date d'installation/d'activation.

Définir les attentes de vos clients

- Si votre client est actuellement abonné à Internet haute vitesse avec un autre fournisseur (autre que Telus), assurez-vous qu'il n'annule pas son service actuel jusqu'à ce que le service Internet haute vitesse d'ACN soit installé et activé afin d'éviter toute interruption de service.
- Si votre client souhaite transférer un numéro de téléphone au service de téléphonie numérique d'ACN, assurez-vous que le client soit conscient que le transfert sera effectué une fois que le service Internet haute vitesse est installé et activé.

Préparation pour la précommande

Méthodes de paiement:

- Une carte de crédit valide avec la compréhension que le client sera facturé automatiquement à chaque mois pour le service utilisant cette méthode de paiement. Le nom sur la carte de crédit doit correspondre au nom sur le compte (celui-ci peut être changé à une carte de crédit alternative si désiré une fois que le service a été activé.)
- Les paiements préautorisés par débits et PayPal sont également acceptés (Note: une attente de cinq jours s'applique sur les commandes qui utilisent ces méthodes de paiement; votre commande et confirmation de l'installation peuvent être retardées).

Commandes de nouveaux clients

Sélectionnez un pays: Canada Français English

ACN Alberta
Les services suivants peuvent être offerts dans votre région. Cliquez sur un service pour en savoir plus ou commencer à magasiner.

Alberta




Services résidentiels

 Votre service peut être GRATUIT!* Service de téléphonie numérique ACN	 Votre service peut être GRATUIT!* Services de téléphonie ACN	 Téléphonie interurbaine	 Internet haute vitesse
 Téléphonie mobile	 Sécurité et domotique résidentielle	 Soutien technique Premium	 Télévision

Dirigez vos clients vers votre Boutique en ligne afin qu'ils s'abonnent au service Internet de Telus.

Le produit sera disponible en cliquant sur l'icône «Internet haute vitesse» et ensuite sur «Magasiner».

Commandes de nouveaux clients

Services Combinés		FAQ sur les tarifs des forfaits >>
<p>Internet haute vitesse + Téléphonie numérique</p> 	<p>Combinez votre service de téléphonie numérique avec Internet haute vitesse et économisez!</p> <p>Ajoutez le service de téléphonie numérique à votre commande d'Internet haute vitesse afin de créer la combinaison parfaite!</p> <p>Choisissez la vitesse de connexion qui répond à vos besoins parmi les options allant jusqu'à 60 Mbit/s.</p> <p>Inclut les appels illimités vers plus de 80 destinations filiales et mobiles dans le monde entier!</p>	<p>Tarifs à partir de \$62.99 / mois</p> <p><input checked="" type="radio"/> Oui! J'aimerais ajouter le service de téléphonie numérique à ma commande de service Internet haute vitesse</p>
Services Autonomes		FAQ sur les tarifs des forfaits >>
<p>Téléphonie numérique</p> 	<p>Service de téléphonie numérique</p> <p>Comprend les appels illimités vers plus de 80 destinations filiales et mobiles dans le monde entier</p>	<p>\$29.99 / Mois</p> <p><input type="radio"/> Oui! J'aimerais commander le service de téléphonie numérique</p>
<p>Internet haute vitesse</p> 	<p>Internet haute vitesse autonome</p> <p>Choisissez la vitesse de connexion qui répond à vos besoins parmi les options allant jusqu'à 60 Mbit/s.</p>	<p>Tarifs à partir de \$41.99</p> <p><input type="radio"/> Oui! J'aimerais commander le service Internet haute vitesse</p>
Continuer		
<p>Je possède déjà un visiophone ou un adaptateur téléphonique ACN</p>		

- Après avoir cliqué sur «Magasiner», les clients seront dirigés vers le portail de commande d'ACN.
- Les clients peuvent choisir entre le service de téléphonie numérique, l'Internet haute vitesse ou une combinaison des deux.
- Veuillez noter que l'Internet DSL autonome n'est pas disponible en Alberta et en Colombie-Britannique.

Commandes de nouveaux clients

Une vérification partielle de disponibilité de service est effectuée lorsque le client entre son adresse et numéro de téléphone résidentiel.

Entrez votre adresse et numéro de téléphone résidentiel pour déterminer si les services sont offerts dans votre région

(note: si vous ne disposez pas de téléphone résidentiel, veuillez laisser les champs prévus au numéro de téléphone vides)

Entrez votre numéro de téléphone - -

Numéro civique* et suffixe

Nom* et type de rue

Point Cardinal

Numéro d'appartement / type d'emplacement*

Ville*

Province*

Code postal*

* champs obligatoires

Commandes de nouveaux clients

High Speed DSL with Digital Phone Service

Order DSL using Telus High Speed Internet network. Monthly charges includes a wireless enabled modem.¹

- High Speed Internet 6Mbps **\$69.99 / month**
- High Speed Internet 15Mbps **\$78.99 / month**
- High Speed Internet 25Mbps **\$88.99 / month**

High Speed Cable with Digital Phone Service

Benefit from the stability and reliability of Shaw's cable network. Monthly charges include modem rental fees.¹

- 10Mbps with 512Kbps Upload **\$78.99 / month**
- 25Mbps with 2.5Mbps Upload **\$88.99 / month**
- 50Mbps with 3Mbps Upload **\$114.99 / month**

- Les forfaits d'Internet haute vitesse et les prix seront affichés en fonction de l'emplacement.
- La vitesse demandée est sous réserve de disponibilité. Si la vitesse souhaitée n'est pas disponible, ACN fournira la seconde vitesse Internet la plus élevée

Commandes de nouveaux clients

- Une fois que le client choisit une vitesse, la charge mensuelle sera affichée.
- De plus, toute promotion disponible sera également affichée.

Forfaits Personnaliser Numéros de téléphone Paiement Confirmation de la commande

Cable haute vitesse

Bénéficiez de la stabilité et de la fiabilité du réseau de câble de Shaw. Les frais mensuels comprennent la location du modem.¹

<input type="radio"/> Internet haute vitesse 10Mbps	\$52.00 / mois
<input type="radio"/> Internet haute vitesse 25Mbps	\$62.00 / mois
<input checked="" type="radio"/> Internet haute vitesse 50Mbps	\$88.00 / mois

Frais mensuels
\$88.00
Avec un contrat d'un an

Frais d'activation: \$ 30.00
Transport et manutention: \$ 9.99

¹ La vitesse demandée est sous réserve de disponibilité. Si la vitesse souhaitée n'est pas disponible, ACN vous fournira la prochaine vitesse Internet la plus haute selon votre choix initial.

Étape un: Indiquer les renseignements de votre fournisseur actuel.

Fournisseur de service local actuel* Fournisseur Local Fournisseur de service Internet actuel* Fournisseur Internet

Continuer

Commandes de nouveaux clients

- Les clients qui transfèrent leur service de Telus devront indiquer s'ils sont abonnés au service Telus OPTIK TV.
- Si le client a ce service, il aura une brève interruption de service après l'installation du service Internet haute vitesse d'ACN.

Packages Customize Phone Numbers Checkout Order Confirmation

High Speed DSL with Digital Phone Service

Order DSL using Telus High Speed Internet network. Monthly charges includes a wireless enabled modem.¹

<input checked="" type="radio"/> High Speed Internet 6Mbps	\$69.99 / month
<input type="radio"/> High Speed Internet 15Mbps	\$78.99 / month
<input type="radio"/> High Speed Internet 25Mbps	\$88.99 / month

Monthly Charge (Includes ACN Digital Phone Service)

\$51.99

Price reflects a monthly discount of \$18.00 for 4 months with a 1 year term!

Activation fee: Waived!²
Shipping & Handling: Waived!²

High Speed Cable with Digital Phone Service

Benefit from the stability and reliability of Shaw's cable network. Monthly charges include modem rental fees.¹

<input type="radio"/> 10Mbps with 512Kbps Upload	\$78.99 / month
<input type="radio"/> 25Mbps with 2.5Mbps Upload	\$88.99 / month
<input type="radio"/> 50Mbps with 3Mbps Upload	\$114.99 / month

¹ Requested speed subject to availability. If your desired speed is unavailable, ACN will provision the next highest internet speed based on your initial selection.

² Digital Phone Service fees waived when transferring your phone number to ACN. Customers opting for a new number will be charged \$60.97 for their Digital Phone Service when completing their order.

Step One: Enter your Current Provider Information

Current Local Service Provider* Current Internet Service Provider*

Do You have TELUS OPTIK TV?

Yes No





Commandes de nouveaux clients

Étape un: Indiquer les renseignements de votre fournisseur actuel.

Fournisseur de service local actuel* Fournisseur de service Internet actuel*

Étape deux: Sélectionnez la date et l'heure d'installation que vous souhaitez.

L'installation de votre service ACN peut nécessiter la visite d'un technicien. Veuillez sélectionner une date d'installation de services parmi celles qui figurent dans la liste ci-dessous. Votre date d'installation vous sera confirmée par téléphone ou par courriel une fois que votre commande aura été passée.

*Date d'installation souhaitée  *Heure souhaitée 
*Autre date d'installation  *Heure souhaitée 

IMPORTANT: Le technicien communiquera avec vous le jour de l'installation de votre service afin de confirmer votre disponibilité. Si le technicien n'est pas en mesure de vous rejoindre, il y a une possibilité qu'il ne puisse pas se rendre à votre domicile.

*champs obligatoires

Avril 2015							Mai 2015							
L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	
			1	2	3	4	5					1	2	3
6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	
13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	
20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	
27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31	

- Une fois que le forfait de votre client a été sélectionné, il devra ensuite indiquer son numéro de téléphone et son fournisseur Internet actuel.

- Le client sera ensuite invité à entrer la date ainsi que l'heure d'installation de son choix.

Commandes de nouveaux clients

Création de compte

Champs requis

Prénom*

Nom de famille*

Date de naissance (MM/JJ/AAAA) Mois Jour Année

NAS

Numéro de téléphone portable

Téléphone (sans tiret)

Adresse courriel*

Confirmation de l'adresse courriel*

Mot de passe*

Afin d'optimiser la sécurité et la protection de votre vie privée, ACN exige un mot de passe numérique de 4 caractères que le client devra fournir lorsqu'il téléphone au service à la clientèle. Votre mot de passe doit être un numéro facile à retenir.

Gestion de compte en ligne:
Les nom d'utilisateur et mot de passe servent à gérer votre compte en ligne

Nom d'utilisateur*

Mot de passe*

Confirmation du mot passe*

Sélectionnez une question de sécurité et une réponse afin que nous puissions vous identifier si vous oubliez votre mot de passe.

Question de sécurité* Sélectionner une question de sécurité

Réponse à la question de sécurité*

Fuseau horaire* Sélectionner

Langue de préférence* Anglais


Important! Inscrivez votre prénom et votre nom tel qu'ils apparaissent sur la méthode de paiement que vous utiliserez pour effectuer votre achat. Veuillez **NE PAS inclure d'initiale ou de deuxième prénom**, même si ceux-ci sont inclus sur votre méthode de paiement. Les cartes de crédit émises par une compagnie de crédit doivent comprendre un prénom et un nom inscrits sur la carte.

Votre numéro de portable ou un autre numéro de contact est requis.* (Aucun tiret, s'il-vous-plaît). Ce numéro ne peut pas être le même que le numéro que vous transférez.

Votre numéro de portable et/ou l'autre numéro de contact sera utilisé comme principal moyen de contact afin de confirmer les détails concernant votre commande et de vous communiquer des renseignements concernant votre compte.

La confirmation de votre commande sera envoyée à l'adresse courriel

Le mot de passe doit contenir entre 6 et 12 caractères, dont au moins une lettre et un chiffre.

- Le client devra alors fournir les informations concernant son compte.
- Choses importantes à retenir:
 - Le nom du compte doit correspondre au nom figurant sur la méthode de paiement
 - Le client doit utiliser ses propres renseignements pour le numéro de téléphone portable et le numéro de téléphone pour le contact alternatif.
 - L'adresse courriel sera le point de contact principal entre le client et ACN. 

Commandes de nouveaux clients(Internet)

Les clients seront à ce moment invités à lire les modalités et conditions d'ACN et à indiquer qu'ils les acceptent en cochant la case ci-dessous.

Modalités et conditions générales

Modalités et conditions générales (Service Internet haute vitesse)

All Communications Network of Canada Co. (ACN)

Modalités et Conditions générales pour le service Internet Haute Vitesse

Nous vous remercions d'avoir choisi le service Internet Haute Vitesse (« Service ») offert par All Communications Network of Canada Co, une entreprise dont les bureaux sont situés à l'adresse suivante : C.P. 720, Succursale B Montréal (Québec) H3B 3K3 (« ACN »).

Les présentes modalités de Service (la « Convention ») constituent une convention entre vous (« Vous » ou « Client ») et ACN qui

: J'ai lu et j'accepte les Modalités et conditions générales pour le service Internet haute vitesse d'ACN Canada tel qu'indiqué ci-dessus.

Continuer



Commandes de nouveaux clients

Avant d'entrer leurs information de paiement, les clients devront confirmer leur adresse de livraison. Les clients ont deux options:

1. Utiliser l'adresse de service qui sera pré-remplie dans le champ d'adresse.
2. Entrer une nouvelle adresse de livraison en cliquant sur « Ajouter une nouvelle adresse ». Veuillez noter qu'ACN ne livre pas de dispositifs à des boîtes postales

Expédition	
Appareil HSI Modem	Expédier à 5301 TOBIN ST, HALIFAX, NS, B3H 1S3 Ajouter une nouvelle adresse
Continuer	

Commandes de nouveaux clients

- Les clients devront ensuite choisir leur méthode de paiement de préférence. Veuillez noter que le nom sur le compte de la méthode de paiement doit correspondre à celle du titulaire du compte.
- Rappel important: Les clients qui choisissent de payer par compte bancaire ou PayPal auront une attente de cinq jours appliquée à leur commande.

Données de paiement

Veuillez choisir une méthode de paiement:

Méthode de paiement : ▼



Continuer



Commandes de nouveaux clients

Confirmation de la commande

Sommaire de la commande 

Assurez-vous que les renseignements inscrits sont exacts et cliquez sur **Soumettre** pour passer votre commande.

AVIS : si vous avez utilisé une carte de crédit comme méthode de paiement, votre commande sera traitée immédiatement. Les commandes seront retenues pour 4 jours ouvrables si vous utilisez un compte bancaire et jusqu'à 5 jours pour les paiements avec PayPal.

N'oubliez pas que pour utiliser le Service de téléphonie numérique, vous aurez besoin d'une connexion Internet haute vitesse câblée comme par câble ou DSL (minimum 256 kbps) et un routeur avec câble Ethernet. ACN recommande le routeur Linksys WRT160 N, disponible chez les principaux détaillants.

Facturé à: TEST TEST 5301 TOBIN ST HALIFAX, NS, B3H 1S3	Détails de la commande: Numéro de la commande: 1603460 Date de la commande: 4/2/15 8:10 AM Statut de la commande: En cours
---	--

Frais mensuels récurrents

Les frais suivants apparaîtront sur votre facture mensuelle. Veuillez noter que les taxes ne sont pas comprises

Description	Frais mensuels	Adresse de service
DSL haute vitesse autonome 2	\$67.99	5301 TOBIN ST

Frais d'équipement

Description	Prix unitaire	Qté	Adresse d'expédition	Adresse de service	Total
HSI Modem	\$0.00	1	5301 TOBIN ST	5301 TOBIN ST	\$0.00
Frais d'activation	\$30.00				\$30.00
Frais de transport et manutention	\$9.99	1	5301 TOBIN ST		\$9.99

Sommaire de la commande

Sous-total	\$39.99
Taxes	\$0.00
Total	\$39.99

[soumettre](#)

- Une fois que les clients ont soumis leurs informations de paiement, ils recevront un récapitulatif de leur commande.
- Le résumé contiendra toutes les informations pertinentes concernant leur demande de service, y compris:
 - Frais mensuels et initiaux
 - Adresse de service
 - Adresse de livraison
- Important: les clients doivent cliquer sur « Procéder au paiement » afin de soumettre leur commande.

Commandes de nouveaux clients

Confirmation de la commande

Votre commande a été traitée avec succès. [Placer une autre commande](#)

Merci d'avoir choisi le Service d'ACN Canada!

Votre numéro de confirmation est: 1603460

Vous allez recevoir un courriel résumant le détail de votre commande et contenant l'information nécessaire pour accéder à votre compte en ligne. [Imprimer une copie de la facture](#)

Appareil(s)	Coût	Adresse d'expédition
HSI Modem	\$0.00	5301 TOBIN ST, MAIN FLOOR, HALIFAX, NS, B3H 1S3

Adresse 911: 5301 TOBIN ST, MAIN FLOOR, HALIFAX, NS, B3H 1S3

Information de compte: Nom: TEST TEST
Nom d'utilisateur: testasdaf8ew7a
Adresse courriel: TEST@ACNINC.COM
Numéro de téléphone pour vous contacter: 5145834248
Langue de préférence: en
Numéro d'identité du représentant:
Adresse courriel du représentant:

Adresse de facturation: 5301 TOBIN ST, MAIN FLOOR, HALIFAX, NS, B3H 1S3

Frais mensuels: Forfait: DSL haute vitesse autonome 2 \$67.99

Frais équipement: Activation: \$30.00
Expédition: \$9.99
Taxes: \$0.00
Total: \$39.99

Les clients recevront ensuite une confirmation de commande.

Il est important de conserver une copie de cette page avec le numéro de confirmation de la commande.

Ceci est la dernière étape dans le processus de commande!

Les clients recevront désormais des courriels détaillant l'état d'avancement de leur commande.



Internet haute vitesse d'ACN



**COMMANDES
DE CLIENTS
EXISTANTS**

Ajouter Internet haute vitesse d'ACN

- Les abonnés actuels au service de téléphonie numérique d'ACN pourront ajouter le service DSL dans le portail client en cliquant sur « Ajouter Internet haute vitesse » (Frais d'activation: 30,00 \$ -- Transport et manutention: 9,99 \$)
- Le client devra indiquer une date d'installation pour son service.
- Un modem sera envoyé au client et un technicien sera envoyé chez lui pour installer le service.

Changement de vitesses

- Les clients qui décident de modifier leur vitesse de connexion pourraient recevoir un nouveau modem.
- Dans le cas où un nouveau modem serait envoyé, l'ancien modem devra être retourné à ACN une fois le changement de vitesse complété.
- Des frais de 65 \$ seront portés au compte du client si celui-ci ne renvoie pas son modem dans un délai de 21 jours.

Passer du service DSL au service par câble

- Les clients qui désirent passer au service d'Internet par câble pourront le faire dans leur **portail client** en sélectionnant « Modifier votre forfait Internet »



The screenshot displays the ACN client portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Produits', 'Service à la clientèle', and 'À propos d'ACN'. Below this, the ACN logo is on the left, and 'Communiquez sans frontières' is in the center. On the right, there are buttons for 'Écrivez-nous!' and 'Textez-nous!', along with a 'Fermeture de session' link. The main content area is titled 'Gestion de compte' and includes a sidebar with links for 'COMPTE', 'JOURNAL DES ENTRÉES', 'Historique de paiements des factures', 'OPTIONS ET SERVICES', 'Aperçu du forfait', 'Ajouts', and 'Afficher les appareils'. The main text area contains several sections: 'Utilisez cette section pour vous abonner à un service additionnel...', 'Commandez un nouveau service avec un nouveau numéro de téléphone', 'Commandez un nouveau service et transférez votre numéro de téléphone résidentiel existant', and 'Modifier votre forfait internet'. The 'Modifier votre forfait internet' link is circled in red. The footer contains copyright information and links for 'Centre de soutien aux PEI', 'Politique d'utilisation acceptable', 'Politique de protection des renseignements personnels', and 'Modalités d'utilisation'.

Passer du service DSL au service par câble

- Sélectionnez ensuite « Passez au service Internet haute vitesse DSL »



The screenshot shows the ACN website's account management interface. The top navigation bar includes links for 'Accueil', 'Produits', 'Service à la clientèle', and 'À propos d'ACN'. The main header features the ACN logo, the slogan 'Communiquiez sans frontières', and contact buttons for 'Écrivez-nous!' and 'Textez-nous!'. A user is logged in, with 'Bonjour : MATHIEU BRE' displayed. The page title is 'Modifiez votre plan de service'. Under the heading 'Modifiez la vitesse de votre service Internet', there are two options: 'Modifiez la vitesse de votre service Internet' and 'Passez au service Internet haute vitesse DSL'. The second option is circled in red and includes the subtext 'Passez de l'Internet par câble au service Internet haute vitesse DSL'. A 'Continuer' button is located below the options. The footer contains copyright information '© ACN Canada 2015' and several links: 'Centre de soutien aux PEI', 'Politique d'utilisation acceptable', 'Politique de protection des renseignements personnels', and 'Modalités d'utilisation'.

Passer du service DSL au service par câble

- Le client devra indiquer une date et une heure d'installation pour son service.

ACN

Accueil Produits Service à la clientèle A propos d'ACN

Communiquez sans frontières

Bonjour : MARIUS

Écrivez-nous! Textez-nous!

Fermeture de session

Gestion de compte

COMPTE
JOURNAL DES ENTRÉES
Historique de paiement des factures
OPTIONS ET SERVICES
Aperçu du forfait
Ajouts
Afficher les appareils

Communiquez sans frontières

Passer au service Internet haute vitesse DSL

Votre forfait Internet par câble actuel Standalone Haute Vitesse Cable 10

Le forfait DSL que vous souhaitez Standalone Internet Haute Vitesse 5.....49,99 \$ ▼

Veillez sélectionner l'une des dates et fenêtres d'installation disponibles suivantes pour la visite d'un technicien. Tout changement à votre plan de service engendrera le renouvellement de votre entente pour le service Internet haute vitesse pour une durée de 12 mois. Si la vitesse que vous avez requise n'est pas disponible, nous communiquerons avec vous au sujet de votre commande.

Veillez noter qu'une fois que l'installation de votre service sera complète, vous serez exigés de retourner votre modem câble à ACN. Tout manquement de retour de votre modem dans les 21 jours suivants engendrera des frais de 65 \$ pour le matériel non retourné.

Date de visite du technicien disponible* 2015-08-19 ▼

Créneau d'installation* Après-midi (12h - 17h) ▼

Instructions spécifiques au technicien

(Nombre maximal de caractères: 250)
Il vous reste 250 caractères.

Adresse de service

Adresse : 33 PIETTE RUE 4
Ville : BOISBRIAND
Province : QC
Code postal : J7G 1L8

Continuer

Passer du service DSL à Internet haute vitesse par câble d'ACN

- Un modem sera expédié au client et un technicien sera envoyé afin d'effectuer l'installation du service.
- Les clients devront retourner leur équipement DSL existant une fois que l'installation du service par câble est terminée.

Internet haute vitesse + Voix d'ACN

➔ INSTALLATION



Éléments importants à retenir

- La confirmation et la transmission de disponibilité du service Internet haute vitesse d'ACN peuvent prendre jusqu'à 2 jours ouvrables afin d'être communiqués au client.
- Dans certaines régions, l'Internet haute vitesse d'ACN peut ne pas être disponible même si le service Internet de Telus est actuellement disponible dans cette région.
- ACN vous avisera de votre date d'installation dès que possible. Veuillez noter que cela pourrait prendre jusqu'à sept jours ouvrables afin de recevoir la confirmation de votre date d'installation.

Abonnés à Internet haute vitesse d'ACN

Scénario 1: Le client est abonné à Internet avec Telus

1. Le client sélectionne la date d'installation de son choix durant le processus de commande
2. ACN envoie ensuite un technicien de Telus pour installer le nouveau service.
3. Le technicien :
 - i. Installera une prise téléphonique
 - ii. S'assurera que le service est fonctionnel
 - iii. Note: le technicien ne connectera pas le modem du client. Une fois que l'installation est complétée, le client branche son nouveau modem à l'aide du guide d'installation qui vient avec l'appareil.

ACN annulera le service actuel du client. Une fois que l'Internet haute vitesse ACN est activé, le client doit rendre le modem à son ancien fournisseur. Si l'appareil en location n'est pas retourné, des frais seront facturés au client par son fournisseur actuel.



Abonnés à Internet haute vitesse d'ACN

Scénario 2: Le client n'est pas abonné à Internet ou est abonné à un service d'Internet par câble

1. Le client sélectionne la date d'installation de son choix durant le processus de commande
2. ACN envoie ensuite un technicien de Telus pour installer le nouveau service.
3. Le technicien :
 - i. Installera une prise téléphonique
 - ii. S'assurera que le service est fonctionnel
 - iii. Note: le technicien ne connectera pas le modem du client. Une fois que l'installation est complétée, le client branche son nouveau modem à l'aide du guide d'installation qui vient avec l'appareil.
4. Si applicable, le client devra contacter son fournisseur actuel pour annuler son service Internet.

Internet haute vitesse + Voix d'ACN

→ SOUTIEN



Soutien

SOUTIEN D'INSTALLATION

- Cette équipe est conçue afin de fournir de l'aide à votre client résidentiel avant l'activation du service.
- Le client doit contacter le soutien d'installation afin de reporter un rendez-vous, demander des travaux supplémentaires, fournir des commentaires ou signaler des problèmes avec l'installation de son service. Cette équipe peut être rejointe au 1-800-886-2556:
 - du lundi au vendredi de 8h30 à 22h00 HNE; et
 - le samedi de 9h00 à 17h30 HNE.

Soutien

SOUTIEN TECHNIQUE

- Une fois que le service du client a été installé et fonctionne comme prévu, les appels concernant le soutien sont dirigés vers nos agents de soutien technique. Ces agents sont disponibles par téléphone ou par message texte au 1-866-913-3445.
- **Appelez:** du lundi au vendredi de 8 h à minuit et le samedi et dimanche de 9 h à 21 h HNE
- **Textez/Clavardez:** du lundi au vendredi, 9 h à 21 h

Internet haute vitesse
+ Voix d'ACN

➔ RÉCOMPENSES
POUR LES
CLIENTS



Récompenses pour les clients

Processus de réclamation

- Une carte-récompenses de 110 \$ est disponible pour les clients qui combinent l'Internet haute vitesse d'ACN avec Voix.
- Trouvez tous les détails dans la section des [Récompenses pour clients](#) qui se trouve sur myacncanada.ca.



Récompenses pour les clients
Économisez. Gagnez de l'argent. Tout le monde y
gagne!

➔ En savoir plus

Récompenses pour les clients

Processus de réclamation

- Le client doit remplir un formulaire de réclamation en ligne dans les 30 jours suivant la commande.
- Le formulaire de réclamation est disponible sur myacncanada.ca et à travers les boutiques en ligne des PEI.
- Le service du client doit être actif et en règle pendant 120 jours.
- Cela peut prendre jusqu'à six semaines pour recevoir la carte-récompense après que la période de 120 jours soit écoulée.

Récompenses pour les clients



Clients ayant de nouveaux numéros de téléphone

Les clients qui transfèrent leurs numéros de téléphone



Clients locaux et interurbains

Exigences du programme de récompenses:

- Pour les nouveaux clients d'ACN qui résident dès le 30 avril 2015.
- Clients transférant un numéro au service de téléphonie numérique sont éligibles seulement lorsque la commande et le numéro Internet haute vitesse.
- Adressé(e) à Internet haute vitesse ACN dans les cinq jours suivant votre abonnement au service de téléphonie numérique.
- Une carte récompense par client.
- Le client doit remplir le formulaire de réclamation en ligne dans les 30 jours suivant sa commande. Une fois que le service a été actif et demeure en règle, le client est admissible à la carte-récompense. Veuillez prévoir un délai de 6 semaines après la période d'attente pour recevoir votre carte récompense MasterCard. La période de validité est la suivante:
 - 120 jours pour toute offre de service LPS
 - 180 jours pour les services locaux et Internet haute vitesse
 - 285 jours pour les clients d'Alberta et de la Colombie-Britannique qui contiennent le service téléphonique avec Internet 10 et 20 MB/s
- Les clients doivent utiliser la carte de récompense MasterCard dans le délai d'expiration spécifié qui est, typiquement de 90 jours.

Les cartes sont émises par Citibank Canada conformément à une licence de MasterCard International et sont gérées par Citigroup Services. Les cartes ne peuvent pas être remboursées en argent comptant et elles peuvent être utilisées partout où les cartes de débit MasterCard sont acceptées.

[Modèle et conditions des cartes récompenses](#)

Formulaire de réclamation pour le service ACN

* Prénom

* Nom de famille

* Adresse 1

Adresse 2

* Ville

* Code postal

* Date de commande

* Province

* Numéro de téléphone

* Numéro de compte ACN

* Type de service de téléphonie:

* Est-ce que vous avez transféré votre numéro?

Je me suis aussi abonné à Internet haute vitesse: Haute vitesse 6 MB/s
 Haute vitesse 7 MB/s
 Haute vitesse 10 MB/s
 Haute vitesse 15 MB/s
 Haute vitesse 20 MB/s
 Haute vitesse par câble 5 MB/s
 Haute vitesse par câble 10 MB/s
 Haute vitesse par câble 20 MB/s
 Haute vitesse par câble 30 MB/s
 Haute vitesse par câble 60 MB/s

Numéro d'entreprise de votre PEI

* Nécessaire aux PEI



Internet haute vitesse d'ACN

➔ **PORTAIL EN
LIGNE**



Portail client en ligne

Les clients du service Internet autonome d'ACN bénéficient des fonctions suivantes dans leur Portail client en ligne

- Visualisez vos factures
- Gérez vos méthodes de paiement
- Augmentez vos vitesses Internet
- Et beaucoup plus!

Services aux clients actuels abonnés au service Internet autonome

Les clients existants du service Internet haute vitesse autonome d'ACN pourront ajouter le service de téléphonie numérique d'ACN à partir de leur portail client!

Les clients qui ajoutent le service de téléphonie numérique bénéficieront de tarifs réduits sur leur service Internet!