



ACN & Anbieter-Voreinstellung (Preselection)

1. **Bietet ACN seine Dienste für Firmenkunden ebenso wie für Privatpersonen an?**
Zur Zeit bietet ACN keine speziellen Produkte für Firmenkunden an. Dennoch sind viele kleine Unternehmen Kunden von ACN. ACN kann analoge Leitungen und ISDN-2-Leitungen bedienen. ISDN-30-Leitungen kann ACN jedoch nicht bedienen.
2. **Was ist Anbieter-Voreinstellung (Preselection)?**
Kunden können sich für einen anderen Telefonserviceanbieter als die Deutsche Telekom entscheiden, ohne dass sie ihre Telefonnummer wechseln, einen Einwahlcode (Vorwahlnummer) wählen oder ein anderes technisches Gerät (Box) zwischenschalten müssen. Das heißt Anbieter-Voreinstellung (Preselection). Alle Gespräche laufen über ACN und werden zu den günstigen Preisen von ACN berechnet (bestimmte Servicenummern laufen immer noch über Telekom Austria).
3. **Welches sind die Vorteile, wenn mein Telefonanschluss für ACN freigeschaltet wird?** Durch eine Freischaltung profitieren Kunden von unseren günstigen ACN-Tarifen bei ALL ihren Gesprächen, weil sie automatisch mit dem ACN-Service verbunden werden, ohne dass Sie sich bei jedem Anruf eine Vorwahl wählen oder sich auf automatische Wahlfunktionen verlassen müssen.
4. **Welche Verbindungen laufen automatisch über ACN, wenn ich für ACN freigeschaltet bin?**
Alle Verbindungen innerhalb der Lokalzone, Verbindungen in der Inlandszone, in Mobilfunknetze, zu Pagernummern (0666 oder 0669) oder persönlichen Rufnummern (0710 oder 0711), außerdem Verbindungen in private Netze (050, 0517, 057, 059) und natürlich alle Auslandsverbindungen
5. **Welche Verbindungen laufen weiterhin über die Telekom Austria?**
Folgende Verbindungen werden über Telekom Austria abgewickelt und erscheinen auch auf Ihrer Telefonrechnung von Telekom Austria: Internet- Verbindungen zu 0718-Nummern, zu kostenfreien 0800- Servicenummern, Verbindungen zu 0810-, 0820-, 0900 und 0930- Servicenummern und zu einer Reihe von Notrufnummern.
6. **Kann ich mehr als eine Telefonnummer mit ACN nutzen?** Ja. Wenn Sie mehr als eine Analogrufnummer für dasselbe Telekom Austria-Konto haben, müssen Sie nur einen TSA (Telefonserviceantrag) ausfüllen und unterschreiben oder eine Online-Bestellung aufgeben. Wenn Sie mehr als ein Telekom Austria-Konto haben, müssen Sie separate TSA (Telefonserviceanträge) ausfüllen und unterschreiben oder separate Online-Bestellungen pro Telekom Austria-Kontonummer aufgeben.
7. **Kann ich als Inhaber eines ISDN-Anschlusses Kunde von ACN werden?**
ACN kann nur Kunden mit ISDN-2-Leitung freischalten (ISDN-30 wird nicht unterstützt). Tragen Sie auf dem Telefonserviceantrag oder im Online-Bestellportal die Hauptrufnummer und ALLE unterliegenden Rufnummern ein, um sicherzustellen, dass diese auch mit ACN freigeschaltet werden.
8. **Wird mein Internetanschluss beeinträchtigt, wenn ich über ACN telefoniere?**
ACN bietet noch keine Internetdienste an. Wenn Sie über eine 0800- (freephone) oder eine 0718- (Online-) Nummer Ihren Internet-Provider anwählen, ändert sich nichts. Diese Verbindungen werden nicht über ACN geschaltet. Wenn Sie hingegen Ihren Provider über eine "normale" Ortseinwahl oder eine landesweite Nummer anwählen, werden diese Verbindungen über ACN geschaltet und zu dem von Ihnen gewählten ACN-Tarif berechnet. Wenn Sie Ihren Provider über eine Call-by-Call-

Nummer anwählen, werden diese Verbindungen über den Call-by-Call-Provider geschaltet, nicht über ACN.

9. **Kann ich auch über ACN mit einem Telefon der Telekom Austria mit Gebührenanzeige telefonieren?** Ja, wenn das Telefon auf Ihren Namen angemeldet ist. ACN kann allerdings keinen Impuls für die Gebührenanzeige anbieten, deshalb würde diese Funktion des Telefons entfallen.
10. **Kann ein Electronic Cash-Gerät auf ACN voreingestellt werden?** Nein, zur Zeit kann ACN keine Lesegeräte für Electronic Cash anschließen.
11. **Kann ich über ein Alarmsystem auf ACN verbunden werden?** Leider kann ACN keine Anwendungen anbieten, bei denen die Telefonleitung mit einem Alarmsystem verbunden wird.
12. **Kann ich für meinen Internetzugang einen anderen Internetanbieter nehmen?** Wenn Sie andere Telefonanbieter für Ihren Internetanschluss benutzen wollen, setzen Sie einfach deren Vorwahlnummern vor Ihre Zugangsnummer.
13. **Bin ich an eine feste Vertragslaufzeit gebunden?** Nein, Sie sind durch Ihren Vertrag nicht an ACN gebunden und Sie können jederzeit kündigen.
14. **An wen muss ich mich wenden, falls mein Telefonanschluss oder der Dienst nicht funktioniert?** Wenn ankommende Verbindungen betroffen sind oder kein Freizeichen zu hören ist, ist eventuell ein Fehler in der Telefonleitung die Ursache. Dafür ist Telekom Austria zuständig, weswegen Sie sich in erster Instanz dorthin wenden sollten. Sind hingegen abgehende Verbindungen betroffen, wenden Sie sich bitte an den ACN-Kundendienst und informieren Sie einen unserer Mitarbeiter, wann und zu welcher Rufnummer Sie versucht haben, das betreffende Gespräch zu führen.

Für ACN freigeschaltet werden

15. **Wie werde ich Kunde von ACN?**

Sie füllen einfach mit Ihrem unabhängigen ACN-Berater den Telefonserviceantrag (TSA) aus. Ihr Berater leitet den Antrag dann an ACN weiter.

Es ist ebenfalls möglich, eine Bestellung online über das Online-Bestellportal von ACN im Online-Shop des ACN-Beraters oder www.myacn.eu aufzugeben. Wählen Sie einfach „Festnetztelefonie“ aus und klicken Sie anschließend auf 'Jetzt bestellen'.

Bitte beachten Sie, dass Sie zu Beginn des Bestellvorgangs die Team ID-Nummer Ihres unabhängigen Beraters benötigen.
16. **Kann ich auch dann Kunde von ACN werden, wenn ich keinen unabhängigen ACN-Berater kenne?**

Ja, Sie können eine Bestellung über das Online-Bestellportal von ACN auf www.myacn.eu aufgeben.
17. **Können sich Ämter bzw. Behörden und öffentliche Einrichtungen für ACN-Dienste anmelden?**

Nein, ACN kann keine Ämter bzw. Behörden und öffentliche Einrichtungen als Kunden akzeptieren. Grund dafür ist, dass ACN großen Unternehmen nicht den notwendigen Kundendienst bieten kann und außerdem ist es schwierig, nachzuweisen, dass die Person, die den Telefonserviceantrag (TSA) im Namen des Amtes bzw. der Behörde oder der öffentlichen Einrichtung unterzeichnet, dazu die Vollmacht hat.

- 18. Welchen Vertrag bei der Telekom Austria muss ich haben, wenn ich über ACN telefonieren möchte?**
Das geht mit jedem Vertrag von Telekom Austria. Wir empfehlen Ihnen einen Vertrag mit geringem monatlichen Entgelt zu nehmen.
- 19. Ist es möglich, mehr als einen Telefonanschluss für ACN freischalten zu lassen?**
Ja. Bitte schreiben Sie alle Telefonnummern, die für ACN freigeschaltet werden sollen auf den Telefonserviceantrag oder tragen Sie diese im Online-Bestellportal ein.
- 20. Woher weiß ich, wann mein Anschluss für ACN freigeschaltet (über die Anbieter-Voreinstellung) ist?**
Sobald Ihre Freischaltung bzw. Anbieter-Voreinstellung bestätigt ist, erhalten Sie einen Willkommensbrief von ACN und eine Umstellungsbestätigung von Telekom Austria.
- 21. Muss ich Kunde der Telekom Austria sein, um Kunde von ACN zu werden?**
Ja, die auf der Rechnung von Telekom Austria aufgeführten Daten müssen mit denjenigen auf Ihrem TSA übereinstimmen.

Abrechnung & Zahlung

- 22. Erhalte ich weiterhin eine Rechnung von Telekom Austria, wenn ich für ACN freigeschaltet bin bzw. eine Anbieter-Voreinstellung mit ACN habe?**
Ja, Sie erhalten weiterhin eine Rechnung der Telekom Austria über das monatliche Grundentgelt und alle Verbindungen, die nicht über ACN laufen, wie z. B. Verbindungen mit Internet-Providern. Unser Tipp: Wählen Sie den Tarif bei Telekom Austria mit dem geringsten monatlichen Entgelt (z.B. den Minimum-Tarif) und Sie sparen am meisten.
- 23. Wie oft erhalte ich eine Rechnung von ACN? Sie erhalten einmal monatlich eine Rechnung.**
- 24. Welche Zahlungsmethoden stehen mir für die Zahlung meiner ACN-Rechnung zur Verfügung? Das Lastschriftverfahren ist für alle Rechnungen die bequemste Zahlungsmethode. Mit dieser Methode werden Ihre Rechnungen garantiert rechtzeitig bezahlt, so dass Sie keine Mahngebühren riskieren. Der fällige monatliche Rechnungsbetrag wird am auf der Rechnung angegebenen Fälligkeitsdatum direkt von Ihrem Konto abgebucht.**

Um am Lastschriftverfahren teilzunehmen, füllen Sie einfach die Einzugsermächtigung aus und schicken sie an ACN. Das Formular liegt Ihrem Willkommensschreiben bei oder kann auch von unserer Website herunter geladen werden. Alternativ liegt Ihrer Rechnung auch ein Erlagschein bei, mit dem Sie Ihre Zahlung vornehmen können bzw. per Überweisung zahlen können.

- 25. Ich bin Kunde von ACN und telefoniere mit dem Tarif ACN Friends & Family. Welche Verbindungen genau sind kostenlos?**
Damit die Verbindung als ACN Friends & Family-Gespräch (für 0 Cent pro Minute) gilt, muss die angerufene Person ein aktiver Festnetzkunde von ACN sein. Es ist dabei egal, mit welchem Tarif die angerufene Person telefoniert. Als aktiver Festnetzkunde von ACN gilt, wer in den vergangenen 30 Tagen mindestens ein Gespräch über den Festnetzdienst von ACN geführt hat. Datenübertragungen (Internet, VPN), Verbindungen ins Mobilfunknetz, Verbindungen mit Sonderdiensten und internationale Verbindungen gelten nicht als ACN Friends & Family-Verbindung und werden daher gemäß der gültigen Standardtarife abgerechnet.

Ihr ACN-Konto

- 26. Wie kann ich die persönlichen Angaben zu meinem Kundenkonto ändern?**
Änderungen an Ihren Adressdaten und Tarifen können Sie online über das Online-Kontaktformular für Kunden im Abschnitt Hilfe & Service auf www.myacn.eu vornehmen. Für Änderungen Ihrer Telefonnummer, Ihres (Familien-) Namens oder dem Anschlussinhaber, drucken Sie sich das entsprechende Formular von unserer Website aus und reichen es zur Änderung Ihrer Angaben bei ACN ein.
- 27. Wie kann ich Adressänderungen veranlassen?**
Die Änderung der Dienstadresse muss über den Anbieter Ihres Telefonanschlusses erfolgen. Sobald die Änderung von dem Anbieter Ihres Telefonanschlusses bearbeitet worden ist, müssen Sie ACN über die Änderung informieren. Dies kann ebenfalls über das Kontaktformular für Kunden auf unserer Website erfolgen.