



## Digitaler Telefondienst von ACN

### Allgemein

1. **Was benötige ich, um den digitalen Telefondienst von ACN zu nutzen?**

Kunden benötigen einen Breitband-Internetanschluss mit einer Upload-Übertragungsrate von mindestens 128 Kbit/s (384 Kbit/s werden für Bildtelefone empfohlen) und eine Rechnungs- und Lieferadresse in einem europäischen Land, in dem der digitale Telefondienst von ACN verfügbar ist. ACN empfiehlt Kunden ebenfalls, das Bildtelefon von ACN bzw. den Telefonadapter von ACN mit einem Router- und Ethernet-Kabel zu nutzen.

Sie benötigen Folgendes, um diesen innovativen Dienst zu nutzen:

  - eine Kreditkarte für die Erstbestellung
  - einen Hochgeschwindigkeits-Internetanschluss (bspw. DSL oder Kabel) mit einer Upload-Übertragungsrate von mindestens 128 Kbit/s (384 Kbit/s werden für Bildtelefone empfohlen).
2. **Wie überprüfe ich die Upload-Geschwindigkeit meiner Internetverbindung?**

Sie können die Upload-Geschwindigkeit Ihrer Internetverbindung überprüfen, indem Sie folgenden Link anklicken: <http://www.speedtest.net/>

Sie können auch Ihre Upload-Geschwindigkeit feststellen, indem Sie in dem Vertrag mit Ihrem Internetanbieter nachsehen. Bitte beachten Sie, dass die angegebene Geschwindigkeit die maximale Upload-Geschwindigkeit ist, und nicht die aktuelle Geschwindigkeit.
3. **Unterstützt der digitale Telefondienst von ACN Faxgeräte und Alarmsysteme?**

Der digitale Telefondienst von ACN bietet sowohl Audio- als auch Videokommunikation (mit dem ACN-Bildtelefon). Der Faxbetrieb wird gegenwärtig nicht unterstützt. Andere Dienste wie Alarmsysteme werden nicht unterstützt.
4. **Beeinträchtigt der digitale Telefondienst von ACN meine Internetverbindung, wenn ich meinen Computer nutze?**

Sie können Sprachanrufe tätigen und empfangen, während Sie Ihren Computer nutzen, um ins Internet zu gelangen, ohne dass das Ihre Upload- und Download-Geschwindigkeit beeinträchtigt. Sie werden jedoch eine Verlangsamung der Geschwindigkeit während Videoanrufen bemerken. ACN nutzt hochentwickelte Audiokomprimierungstechniken, um den Datenaustausch, der durch Anrufe verursacht wird zu minimieren, und um die verfügbare Bandbreite für den weiteren Internetverkehr zu maximieren.
5. **Wenn ich bereits ein Bildtelefon oder einen Telefonadapter einer anderen Marke besitze, kann ich dieses/n mit dem digitalen Telefondienst von ACN nutzen?**

Nein, nur Bildtelefone bzw. Telefonadapter von ACN können mit dem digitalen Telefondienst genutzt werden.

### Ihren digitalen Telefondienst von ACN bestellen

6. **Ist es sicher, eine Bestellung online aufzugeben?**

Ja, unser Webportal nutzt das Verschlüsselungsverfahren SSL. Das SSL-Protokoll gewährleistet, dass Ihre Daten während der Übertragung nicht gelesen oder manipuliert werden können und bietet höchste Sicherheit für Ihre persönlichen Daten und Zahlungsinformationen.

- 7. Kann ich den digitalen Telefondienst von ACN ohne ein ACN-Gerät oder ein ACN-Gerät ohne den Dienst bestellen?**  
Im Allgemeinen müssen der Dienst und das ACN-Gerät zusammen bestellt werden. Im Allgemeinen müssen der Dienst und das ACN-Gerät zusammen bestellt werden.
- Für Kunden, die gegenwärtig ein ACN-Bildtelefon oder einen Telefonadapter ohne Dienst haben, ist es möglich, einen neuen Dienst für dieses Gerät zu bestellen, indem Sie die Option ‚Aktivierung eines gebrauchten ACN-Bildtelefons/ACN-Telefonadapters‘ während des Bestellvorgangs wählen.
  - Für Kunden, die ein ACN-Bildtelefon der vorherigen Generation und Dienst haben, ist es möglich, auf ein Bildtelefon ACN IRIS X „upzugraden“, indem sie auf den Link ‚Upgrade‘ auf der ersten Bestellseite klicken.
  - Auch Kunden mit einem Vertrag für digitale Telefonie mit einem Telefonadapter, die auch ein ACN-Bildtelefon haben und mit dem Bildtelefon digital telefonieren möchten, können den Link ‚Upgrade‘ auf der ersten Bestellseite wählen.
- 8. Kann ich zwei Geräte mit meinem digitalen Telefondienst von ACN bestellen?**  
Nein, der digitale Telefondienst von ACN funktioniert mit einem Gerät. Wenn Sie zwei Geräte möchten, müssen Sie auch zwei Dienste bestellen.
- 9. Kann ich meine Telefonnummer behalten?**  
Ja, Sie können Ihre bisherige Festnetznummer zum digitalen Telefondienst von ACN portieren.
- 10. Muss ich auf irgendetwas achten, wenn ich meine bisherige Telefonnummer portiere?**  
Ja, falls Sie Ihre Festnetznummer in Verbindung mit Ihrem DSL-Dienst nutzen, sind Portierungen nicht möglich, auch wenn ACN der Anbieter ist, denn Ihr Direktanschluss wird gekündigt, was in den meisten Fällen zum Ausfall des DSL-Dienstes führt. Wenn Sie Breitbandkabel oder einen anderen Breitbandanschluss in Verbindung mit der Nummer, die Sie portieren möchten, haben, ist eine Portierung ohne Ausfall Ihres Breitbanddienstes möglich.
- 11. Kann ich eine ISDN-Nummer zum digitalen Telefondienst von ACN portieren bzw. mitnehmen?**  
Nein, leider sind Portierungen von ISDN-Nummern derzeit nicht verfügbar. Wir hoffen, Ihnen diesen Service in Zukunft anbieten zu können.
- 12. Woher weiss ich, wann mein digitaler Telefondienst von ACN aktiviert worden ist?**  
Sie erhalten eine E-Mail-Nachricht, die an die E-Mail-Adresse gesendet wird, die Sie beim Anmeldevorgang angegeben haben.

## **Installation & Einstellungen**

- 13. Kann ich mehr als ein Bildtelefon bzw. einen Telefonadapter über eine Rufnummer laufen lassen?**  
Im Unterschied zu Standardtelefonen, können Sie nicht mehr als ein Bildtelefon bzw. einen Telefonadapter über dieselbe Telefonnummer laufen lassen. Sie können jedoch mehrere Bildtelefone und/oder Telefonadapter an einem Standort mit verschiedenen Rufnummern haben und alle Rufnummern laufen über ein Konto.
- 14. Kann ich Datenkarten (Internetzugang über Prepaid-Karte) oder WiFi verwenden, um mein Bildtelefon bzw. meinen Telefonadapter zu nutzen?**  
Das Modell IRIS X verfügt über eine integrierte WLAN-Funktionalität, um eine Verbindung zum WLAN-Netzwerk zu Hause oder zu anderen WLAN-Netzwerken, die mit einem Sicherheitscode funktionieren, herzustellen. Vorherige IRIS-Modelle verfügen über keine WLAN-Funktionalität und wir empfehlen Ihnen, keine Datenkarten oder WLAN zum Betrieb Ihres Bildtelefons IRIS 3000 oder IRIS 5000 bzw. des Telefonadapters zu nutzen. Zudem kann ACN keine technischen Fragen beantworten, die die Nutzung dieser Artikel zum Betrieb Ihres Bildtelefons bzw. Telefonadapters betreffen.

**15. Kann ich mehrere Telefonapparate mit dem digitalen Telefondienst von ACN nutzen?**

Das ist mit dem Telefonadapter von ACN möglich, aber das Bildtelefon IRIS X unterstützt keinen Anschluss analoger Telefone.

Viele unserer Telefonadapter-Kunden verwenden schnurlose Telefonsysteme, die aus einer Basisstation und zusätzlichen Mobilteilen bestehen. Die Basisstation des schnurlosen Telefons wird direkt an die Telefonschnittstelle Ihres Telefonadapters angeschlossen. Die Basisstation des schnurlosen Telefons wird direkt an die Telefonschnittstelle Ihres Telefonadapters angeschlossen.

Alternativ können Sie eine Anschlussbuchse für mehrere Telefonnebenanschlüsse kaufen und diese an die Telefonschnittstelle des Bildtelefons bzw. Telefonadapters von ACN schliessen. Dies ermöglicht Ihnen, mehrere Telefone mit Ihrem digitalen Telefondienst von ACN zu verwenden.

**16. Wenn ich mehrere Mobilteile mit dem digitalen Telefondienst von ACN und dem Telefonadapter verwende, klingeln dann alle Telefone?**

Ja, alle Telefone, die an Ihr ACN-Gerät angeschlossen sind, werden klingeln und der Anruf kann entgegengenommen werden.

**17. Mein Bildtelefon ACN IRIS 3000 bzw. IRIS 5000 funktioniert nicht, ist aber noch unter Garantie. Ist es möglich, im Rahmen der Garantie ein Ersatzgerät für mein Bildtelefon ACN IRIS 3000 zu erhalten?**

Ja. Sie erhalten das gleiche Bildtelefon-Modell, um das beschädigte Gerät zu ersetzen.

**Nutzung des digitalen Telefondienstes mit dem ACN-Bildtelefon**

**18. Kann ich, direkt nachdem ich das Bildtelefon installiert habe, telefonieren?**

Wie Sie Ihr Bildtelefon installieren, entnehmen Sie bitte der entsprechenden Kurzinstallationsanleitung. Wenn Sie Ihr Telefon zum ersten Mal nutzen, stellt Ihr Telefon eine Verbindung zu unserem Netzwerk her. Es kann bis zu 15 Minuten dauern, bis es betriebsbereit ist. In dieser Zeit führt das System einen anfänglichen Softwaredownload durch und stellt eine Verbindung zum digitalen Telefondienst von ACN her. Um zu gewährleisten, dass der Vorgang erfolgreich durchgeführt werden kann, und um Schäden an Ihrem Bildtelefon zu vermeiden, ist es wichtig, diesen Vorgang nicht zu unterbrechen, bis er abgeschlossen ist.

**19. Was passiert, wenn ich jemanden anrufe, der kein Bildtelefon hat?**

Ihr Bildtelefon funktioniert wie ein Standardtelefon. Daher können Sie Gespräche zu Festnetznummern in der Schweiz, die nicht an ein Bildtelefon angeschlossen sind, normal führen und empfangen.

**20. Gibt es Rufnummern, die ich mit dem digitalen Telefondienst von ACN nicht anwählen kann?**

Die folgenden Rufnummern können derzeit nicht mit dem digitalen Telefondienst von ACN angerufen werden.

- Servicenummern, die mit 09 beginnen.

**21. Kann ich meinen Computer nutzen, während ich telefoniere?**

Ja. Der digitale Telefondienst von ACN läuft über Ihren Internetanschluss. Nicht über Ihren Computer. Sollten Sie eine schlechte Bildqualität haben, können Sie versuchen, die Qualität zu verbessern, indem Sie keine Videoanrufe führen, während Sie mit Ihrem Computer aufs Internet zugreifen.

**22. Wie weiss ich, ob der digitale Telefondienst von ACN verfügbar ist?**

Das hängt vom Modell ab, das Sie besitzen.

Bei dem Modell IRIS X können Sie es daran erkennen, dass Ihre Telefonnummer rechts oben im Bildschirm angezeigt wird und daneben eine grüne Figur zu sehen ist.

Bei dem Modell IRIS 5000 erkennen Sie es am Registrierlicht (dem linken blauen).

Bei dem Modell Iris 3000 erkennen Sie es an dem beständig grün leuchtenden Registrierlicht links.

Wenn Sie die obigen Schritte befolgt haben und dennoch nicht in der Lage sind, Anrufe zu tätigen und empfangen, schalten Sie Ihr Bildtelefon kurz aus und wieder ein, warten Sie, bis der Registriervorgang abgeschlossen ist und versuchen Sie dann, Anrufe zu tätigen und zu empfangen. (Wählen Sie verschiedene Nummern an). Ausserdem sollten Sie überprüfen, dass Sie Ihr Bildtelefon richtig installiert haben.

## **Nutzung des digitalen Telefondienstes mit dem ACN-Telefonadapter**

### **23. Wie funktioniert Anklopfen?**

Wenn Sie gerade telefonieren, hören Sie eine Reihe von Piepstönen, die einen eingehenden Anruf signalisieren. Um den eingehenden Anruf anzunehmen und den ursprünglichen Anruf in die Warteschleife zu schalten, drücken Sie kurz die ‚Flash‘-Taste (1-2 Sekunden) oder die Auflege-Taste Ihres Telefons. Um zurück zum ursprünglichen Teilnehmer zu schalten, drücken Sie erneut die Flash-Taste oder Auflege-Taste Ihres Telefons.

### **24. Wie kann ich einen Anruf mit drei Teilnehmern tätigen?**

Wählen Sie die erste Rufnummer, die Sie anrufen möchten. Wenn der angerufene Teilnehmer den Hörer abnimmt, drücken Sie die Konferenz-Taste. Dadurch wird der erste Teilnehmer automatisch in die Warteschleife geschaltet. Dies ermöglicht Ihnen, die zweite Rufnummer zu wählen. Wählen Sie die Rufnummer des zweiten Teilnehmers und drücken Sie Wählen. Sobald der zweite Teilnehmer den Hörer abnimmt, drücken Sie erneut die Konferenz-Taste. Dadurch wird die Telefonkonferenz ausgelöst.

### **25. Wie weiss ich, ob der digitale Telefondienst von ACN nicht verfügbar ist?**

Um festzustellen, ob der Dienst verfügbar ist, müssen Sie den Telefonhörer des Telefons, das mit dem Telefonadapter verbunden ist, abheben, prüfen, ob ein Freizeichen zu hören ist und versuchen Anrufe zu tätigen und zu empfangen. Bitte versuchen Sie mehr als eine Nummer anzurufen. Ausserdem sollten Sie auch überprüfen, ob Sie Ihren Telefonadapter richtig installiert haben und sicherstellen, dass alle Kabel richtig angeschlossen sind.

## **Funktionen**

### **26. Verfügt das Bildtelefon über einen Mailbox-Service?**

Ja. Das Bildtelefon und der Telefonadapter von ACN bieten alle Standardfunktionen eines herkömmlichen Telefondienstes einschliesslich einer Mailbox. Aber warum eine Voicemail (Sprachmitteilung) hinterlassen, wenn Sie eine Videomail (Videonachricht) hinterlassen können? Der digitale Telefondienst und das Bildtelefon von ACN ermöglichen Ihnen, Videomails zu senden und zu erhalten.

### **27. Kann man mit dem digitalen Telefondienst von ACN Anrufe sperren?**

Ja, Sie können die Anwahl von Rufnummern bei Premium-Diensten sperren, indem Sie sich an den Kundendienst von ACN wenden.

### **28. Bietet der digitale Telefondienst von ACN Standardfunktionen wie Anklopfen, Rufnummernanzeige und Anrufumleitung?**

Ja. Der digitale Telefondienst von ACN bietet alle Standardfunktionen eines herkömmlichen Telefondienstes einschliesslich:

- Anklopfen
- Rufnummernanzeige
- Rufumleitung
- Anruf halten
- Dreierkonferenz (Audiokonferenz)
- Mailbox (Anrufbeantworter)
- Wahlwiederholung

- Kurzwahl

**29. Wie richte ich eine Kurzwahl ein?**

Um eine Kurzwahl einzurichten, geben Sie \*74 gefolgt von einem Kurzwahl-Code ein (einstellige Zahl). Geben Sie dann die Telefonnummer ein, die mit der Zahl in Verbindung stehen soll und drücken Sie #. Um die Telefonnummer zu wählen, geben Sie einfach den einstelligen Kurzwahl-Code ein und drücken Sie dann #.

**30. Was sind die Vorteile der ACN-2-ACN-Telefonie?**

Der ACN-2-ACN-Vorteil bietet Ihnen unbegrenzte Sprach- und Videotelefonie mit allen Kunden des digitalen Telefondienstes von ACN weltweit ohne Extrakosten.

**Rechnung & Zahlung**

**31. Fallen zusätzliche Gebühren für getätigte oder empfangene Videoanrufe an?**

Nein.

**32. Bietet ACN elektronische Rechnungen oder Rechnungen in Papierform?**

ACN bietet elektronische Rechnungen. Sobald Ihre monatliche Rechnung verfügbar ist, werden Sie per E-Mail benachrichtigt. Diese enthält einen Link für die Online-Rechnung.

**33. Unter welchen Zahlungsmöglichkeiten kann ich wählen?**

Die Zahlung für das ACN-Gerät kann nur per Kreditkarte erfolgen. Die monatliche Grundgebühr können Sie entweder per Kreditkarte oder im Lastschriftverfahren zahlen.

**34. Gibt es eine Mindestvertragslaufzeit für den digitalen Telefondienst von ACN?**

Ja, es gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten.

**Ihr ACN-Konto**

**35. Wie ändere ich meine Kontodaten oder verwalte meine Dienstoptionen?**

Sie können das Selbstverwaltungsportal von ACN nutzen (es ist über [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) verfügbar) oder sich an den Kundendienst von ACN wenden.

**36. Können digitale Telefonkunden mit einem Bildtelefon der vorigen Generation zum Bildtelefon ACN IRIS X upgraden?**

Ja. Bestandskunden von ACN können zum neuen Bildtelefon ACN IRIS X upgraden und ihre Telefonnummer behalten. Bitte beachten Sie, dass es sich dabei um ein Upgrade des vorhandenen Kontos für den digitalen Telefondienst handelt und keine Änderungen am Vertrag für den digitalen Telefondienst erfolgen.

**37. Wie gehe ich vor, um mein vorhandenes ACN-Bildtelefon zu einem neuen ACN-Bildtelefon IRIS X upzugraden?**

Sie finden die Option 'Upgrade' auf dem ACN-Bestellportal über [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Ihr vorhandenes Bildtelefon bleibt solange betriebsbereit, bis Ihr neues Bildtelefon IRIS X versandt wird. Sobald Sie das neue Bildtelefon erhalten haben, müssen Sie den Kundendienst kontaktieren, um das Telefon zu aktivieren und das Upgrade abzuschließen.

**38. Was passiert im Falle eines Upgrades mit meinem vorherigen Bildtelefon?**

Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, funktioniert Ihr vorhandenes Bildtelefon nicht mehr länger mit Ihrem aktuellen Dienst. Wenn Sie oder jemand anderes das Bildtelefon erneut nutzen möchten, können Sie einen neuen Dienst für das vorhandene Telefon bestellen, indem Sie im Bestellportal die Option ‚Aktivierung eines gebrauchten ACN-Bildtelefons‘ wählen. Es ist nicht notwendig oder erforderlich, das alte Bildtelefon an ACN zu retournieren.

**39. Was passiert mit meinem gegenwärtigen Tarif, wenn ich vom ACN IRIS 3000 oder ACN IRIS 5000 zum ACN IRIS X upgrade?**

Wenn Sie zum neuen Bildtelefon upgraden, werden Sie auf den attraktiveren Tarif Digital One umgestellt. Sobald Sie das neue Bildtelefon erhalten haben, können Sie auch zum Tarif Digital Plus wechseln, der mehr Inklusivminuten für Mobiltelefonie und Auslandsdestinationen enthält. Bitte wenden Sie sich dafür an den Kundendienst von ACN.

**Upgrade vom ACN-Telefonadapter zum ACN-Bildtelefon IRIS X**

**40. Können Kunden des digitalen Telefondienstes mit Telefonadapter zum ACN-Bildtelefon upgraden?**

Ja. Bestandskunden von ACN können zu einem Bildtelefon upgraden und Ihre gegenwärtige Rufnummer behalten. Bitte beachten Sie, dass es sich dabei um einen Upgrade eines vorhandenen Kontos für den digitalen Telefondienst handelt. Wenn Sie zum Bildtelefon upgraden, werden Sie auf den attraktiveren Tarif Digital One umgestellt. Sobald Sie das neue Bildtelefon erhalten haben, können Sie auch zum Tarif Digital Plus wechseln, der mehr Inklusivminuten für Mobiltelefonie und Auslandsdestinationen enthält. Bitte wenden Sie sich dafür an den Kundendienst von ACN.

**41. Wie kann ich von meinem Telefonadapter zu einem ACN-Bildtelefon upgraden?**

Sie finden die Option Upgrade auf dem ACN Bestellportal über [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Sobald Sie das neue Bildtelefon erhalten haben, müssen Sie sich mit dem Kundendienst in Verbindung setzen, um das Telefon zu aktivieren und das Upgrade abzuschliessen. Falls Sie ein vorhandenes Bildtelefon erneut in Betrieb nehmen möchten, wählen Sie die Option ‚Aktivierung eines gebrauchten ACN-Bildtelefons‘.

**42. Was passiert im Falle eines Upgrades mit meinem vorherigen Telefonadapter?**

Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, funktioniert Ihr vorhandener Telefonadapter nicht mehr länger mit Ihrem aktuellen Dienst. Wenn Sie oder jemand anderes den Telefonadapter erneut nutzen möchten, können Sie einen neuen Dienst für das vorhandene ACN-Gerät bestellen, indem Sie im Bestellportal die Option ‚Aktivierung eines gebrauchten ACN-Telefonadapters‘ wählen.

Es ist nicht notwendig oder erforderlich, den alten Telefonadapter an ACN zu retournieren.

**43. Was passiert mit meinem gegenwärtigen Tarif, wenn ich von einem Telefonadapter zu einem ACN-Bildtelefon upgrade?**

Wenn Sie zum Bildtelefon upgraden, werden Sie auf den attraktiveren Tarif Digital One umgestellt. Sobald Sie das neue Bildtelefon erhalten haben, können Sie auch zum Tarif Digital Plus wechseln, der mehr Inklusivminuten für Mobiltelefonie und Auslandsdestinationen enthält. Bitte wenden Sie sich dafür an den Kundendienst von ACN.