



## Häufig gestellte Fragen von Kunden (FAQ) - digitaler Telefondienst von ACN

### Allgemein

- 1. Was benötige ich, um den digitalen Telefondienst von ACN 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-Geschwindigkeit von mindestens 128 kbit/s (256 kbit/s sind empfohlen)
- 2. Wie überprüfe ich die Upload-Geschwindigkeit meiner Internetverbindung?**  
Sie können die Upload-Geschwindigkeit Ihrer Internetverbindung überprüfen, indem Sie folgenden Link anklicken: <http://eu-speed.acndigital.net/network-check.html>. Tragen Sie in das Feld ‚Geben Sie Ihre VoIP-Telefonnummer ein‘ einfach Ihre aktuelle Festnetznummer ein und klicken Sie auf ‚TEST‘, um Ihre genaue Upload-Geschwindigkeit zu ermitteln.  
  
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. 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 hoch entwickelte 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 einer anderen Marke besitze, kann ich dieses mit dem digitalen Telefondienst von ACN nutzen?**  
Nein.

### Ihren digitalen Telefondienst von ACN bestellen

- 6. Wie kann ich eine Bestellung aufgeben?**  
Bestellen Sie einfach und bequem über unser zuverlässiges Webportal [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Klicken Sie auf der Homepage einfach auf die Schaltfläche ‚Jetzt bestellen‘.  
  
Bitte beachten Sie, dass Sie am Anfang des Bestellvorgangs die Team ID-Nummer Ihres unabhängigen Repräsentanten benötigen.
- 7. 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.

8. **Kann ich den digitalen Telefondienst von ACN ohne das Bildtelefon bestellen oder nur das Bildtelefon?**  
Nein.
9. **Kann ich zwei Bildtelefone mit meinem digitalen Telefondienst von ACN bestellen?**  
Nein, der digitale Telefondienst von ACN funktioniert mit einem Bildtelefon. Wenn Sie zwei Bildtelefone möchten, müssen Sie zwei Bestellungen für den digitalen Telefondienst von ACN aufgeben. Es ist nicht möglich, dieselbe Telefonnummer für mehr als einen Dienst zu verwenden.
10. **Kann ich meine neue Rufnummer selbst aussuchen?**  
Nein, sofern Sie sich nicht entscheiden, Ihre aktuelle Festnetznummer zu portieren, wird Ihnen eine Nummer für jede Bestellung des digitalen Telefondienstes von ACN zugeteilt.
11. **Wenn ich eine neue Rufnummer möchte, warum muss ich dann meine bisherige Festnetznummer beim Bestellvorgang angeben?**  
Anhand Ihrer bisherigen Festnetznummer können wir feststellen, ob der digitale Telefondienst von ACN für Ihre Adresse verfügbar ist und Ihnen eine neue Rufnummer zuteilen, die Ihrem Standort entspricht. Dies ist wichtig für Rettungsdienste, damit diese Sie finden können, wenn Sie deren Hilfe benötigen.
12. **Kann ich meine Telefonnummer behalten?**  
Ja, Sie können Ihre bisherige Festnetznummer zum digitalen Telefondienst von ACN portieren.
13. **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.
14. **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.
15. **Wie lange dauert es, bis meine Bestellung bearbeitet wird?**  
Nachdem Sie den Online-Anmeldevorgang erfolgreich abgeschlossen haben, erhalten Sie Ihr Bildtelefon von ACN innerhalb von vier bis sechs Werktagen.
16. **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

17. **Wie installiere ich das Bildtelefon?**  
Installationsanweisungen erhalten Sie in der **Kurzinstallationsanleitung** im Abschnitt Kundendienst auf [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Diese Anleitung wird auch mit Ihrem Bildtelefon geliefert.
18. **Benötige ich einen Router?**  
Sie benötigen nicht unbedingt einen Router. Sie können das Bildtelefon von ACN zwischen Ihr Internetmodem und Ihren Computer anschliessen.

Installationsanweisungen erhalten Sie in der **Kurzinstallationsanleitung** im Abschnitt Kundendienst auf [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Diese Anleitung wird auch mit Ihrem Bildtelefon geliefert.

**19. Kann ich mehr als ein Bildtelefon über eine Rufnummer laufen lassen?**

Im Unterschied zu Standardtelefonen, können Sie nicht mehr als ein Bildtelefon über eine Rufnummer laufen lassen. Sie können jedoch mehrere Bildtelefone an einem Standort mit verschiedenen Rufnummern haben und alle Rufnummern laufen über ein Konto.

**20. Kann ich Datenkarten (Internetzugang über Prepaid-Karte) oder WiFi verwenden, um mein Bildtelefon zu nutzen?**

Wir empfehlen Ihnen, dass Sie keine Datenkarten oder Wifi für Ihr Bildtelefon verwenden. Diese könnten nicht nur Ihr Bildtelefon schädigen, sondern die Qualität und Funktionalität des Bildtelefons könnte erheblich beeinträchtigt werden, da die durch eine Datenkarte oder WiFi gelieferte Bandbreite nicht immer eine ununterbrochene Signalübertragung gewährleistet. Zudem kann ACN keine technischen Fragen beantworten, die die Nutzung dieser Artikel zum Betrieb Ihres Bildtelefons betreffen.

**21. Wie kann ich die Standardeinstellung der Sprache für das Display meines Bildtelefons ändern?**

Um die Standardeinstellung der Sprache für das Display zu ändern, befolgen Sie einfach folgende Schritte:

1. Drücken Sie die Taste **Menü** auf Ihrem Bildtelefon von ACN und wählen Sie ‚Einstellungen‘.
2. ‚Systemeinstellungen‘ auswählen.
3. ‚Display‘ auswählen und nach unten auf ‚Sprache‘ scrollen.
4. Die gewünschte Sprache auswählen.
5. Die Taste **Menü** erneut drücken und die ausgewählte Sprache mit ‚Ja‘ bestätigen.

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

Ja, es ist möglich, mehrere analoge Telefone an die Telefonschnittstelle Ihres Bildtelefons anzuschliessen.

Viele unserer Kunden nutzen schnurlose Telefonsysteme, die aus einer Basisstation und zusätzlichen Mobilteilen bestehen. Die Basisstation des schnurlosen Telefons wird direkt an die Telefonschnittstelle des Bildtelefons von ACN angeschlossen. Mehrere Mobilteile können überall im Haus platziert werden.

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


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

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

**Mit dem digitalen Telefondienst von ACN telefonieren**

**24. Wie tätige ich einen Anruf mit dem Bildtelefon?**

Es ist ganz einfach, mit dem Bildtelefon zu telefonieren. Für einen Sprach- oder Videoanruf nehmen Sie den Hörer ab, wählen Sie die Nummer und drücken Sie die grüne Hörertaste rechts unten auf Ihrem Bildtelefon.

- 25. Kann ich, direkt nachdem ich das Bildtelefon installiert habe, telefonieren?**  
Ihr Bildtelefon kann bis zu 8 Minuten brauchen, bis es betriebsbereit ist. In dieser Zeit führt das System ein anfängliches Softwareupdate durch und stellt eine Verbindung zum digitalen Telefondienst von ACN her. Die LCD-Anzeige zeigt den jeweiligen Status an, während es die einzelnen Stadien durchläuft. Ist der Vorgang abgeschlossen, leuchtet das grüne Registrierlicht auf. Es ist wichtig, diesen Vorgang nicht zu unterbrechen, bis er abgeschlossen ist, um zu gewährleisten, dass er erfolgreich durchgeführt werden kann, und um Schäden an Ihrem Bildtelefon zu vermeiden.
- 26. Kann ich das Bildtelefon am Netzschalter ausschalten?**  
Um sicherzustellen, dass Updates erfolgreich abgeschlossen werden, müssen Sie folgende Schritte befolgen, bevor Sie den Netzschalter benutzen, um das Gerät auszuschalten:
1. Drücken Sie die Feststelltaste bzw. Caps-Lock-Taste  und halten Sie diese für 5 Sekunden gedrückt. Das Registrierlicht fängt an aufzuleuchten.
  2. Es erscheint eine Nachricht auf dem LCD-Bildschirm, die Ihnen mitteilt, dass das Bildtelefon ausgeschaltet werden kann. Sie können nun das Bildtelefon am Netzschalter ausschalten.
- 27. 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.
- 28. Gibt es Rufnummern, die ich nicht mit dem digitalen Telefondienst von ACN anwählen kann?**  
Die folgenden Rufnummern können derzeit nicht mit dem digitalen Telefondienst von ACN angerufen werden:
- Servicenummern, die mit 09 beginnen.
- 29. 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.
- 30. Wie weiss ich, ob der digitale Telefondienst von ACN nicht verfügbar ist?**  
Sie können feststellen, ob der Dienst verfügbar ist, indem sie das Registrierlicht an Ihrem Bildtelefon von ACN überprüfen. Ist das Licht an und sind Sie dennoch nicht in der Lage Anrufe zu tätigen und empfangen, stellen Sie Ihr Bildtelefon aus und an, warten Sie, bis das Registrierlicht leuchtet und versuchen Sie dann, Anrufe zu tätigen und zu empfangen. (Wählen Sie verschiedene Nummern an). Ausserdem sollten Sie auch überprüfen, ob Sie das Bildtelefon richtig installiert haben und alle Kabel richtig angeschlossen sind.

## Leistungsmerkmale

- 31. Verfügt das Bildtelefon über einen Mailbox-Service?**  
Ja. Der digitale Telefondienst von ACN bietet alle Standardmerkmale eines herkömmlichen Telefondienstes einschliesslich Mailbox (Anrufbeantworter). Aber warum eine Voicemail (Sprachmitteilung) hinterlassen, wenn Sie eine Videomail hinterlassen können? Der digitale Telefondienst und das Bildtelefon von ACN ermöglichen Ihnen, Videomails (Videonachrichten) zu senden und zu erhalten. Weitere Informationen erhalten Sie in der **Anleitung für Begrüssungsvideo & Video-/Voicemail** im Abschnitt Kundendienst auf [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).

- 32. 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.
- 33. Bietet der digitale Telefondienst von ACN die Standard-Leistungsmerkmale wie Anklopfen, Rufnummernanzeige und Anrufumleitung?**  
Ja. Der digitale Telefondienst von ACN bietet alle Standardmerkmale eines herkömmlichen Telefondienstes einschliesslich:
- Anklopfen
  - Rufnummernanzeige
  - Anrufumleitung
  - Anruf halten
  - Dreierkonferenz (Audiokonferenz)
  - Mailbox
  - Wahlwiederholung
  - Kurzwahl
- 34. 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 #.
- 35. Von welchen zusätzlichen Leistungsmerkmalen profitiere ich?**  
Sie können von den folgenden zusätzlichen Leistungsmerkmalen profitieren:
- Digitaler Bilderrahmen
  - Video- und Audioausgang - schliessen Sie Ihr Bildtelefon an einen LCD-Bildschirm und externe Lautsprecher an.
  - Begrüssungsvideo - nehmen Sie Ihre eigene Videonachricht zur Begrüssung von Anrufern auf, wenn Sie nicht zu Hause sind oder Ihre Anrufe nicht entgegennehmen können.
  - Videomail
- Nähere Informationen erhalten Sie in der **Anleitung für Begrüssungsvideo & Video-/Voicemail** im Abschnitt Kundendienst auf [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).
- 36. 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

- 37. Fallen zusätzliche Gebühren für getätigte oder empfangene Videoanrufe an?**  
Nein.
- 38. 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.
- 39. Welche Rechnungsformate bieten Sie an?**  
Bei Aufgabe der Bestellung können Sie unter den folgenden Formaten wählen:
- Einzelverbindungsnaechweis - alle Verbindungen werden angezeigt, einschliesslich Uhrzeit, Dauer und gewählte Rufnummer.
  - ohne Einzelverbindungsnaechweis

**40. Kann ich ein Bildtelefon mieten?**

Nein.

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

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

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

Ja, es gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten.

**Ihr ACN-Konto**

**43. Wie ändere ich meine Kontodaten oder verwalte meine Serviceoptionen?**

Für die Änderung und Verwaltung folgender Serviceoptionen wenden Sie sich bitte an den Kundendienst von ACN:

- Aktivieren der Merkmale Rufnummernanzeige, Anrufabweisung/Sperrung anonymer Anrufer, Anklopfen und Anruf Sperre.
- Aktivieren und Verwalten Ihrer Anrufumleitungsoptionen

**44. Wie erreiche ich den Kundendienst von ACN?**

Sie erreichen den Kundendienst von ACN unter der Rufnummer 0800 229900 (Mo-Fr, 09:00 - 19:00 Uhr) oder per E-Mail unter [schweiz.digital@myacn.ch](mailto:schweiz.digital@myacn.ch).