



## 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 Kunden mit Analog- und ISDN-Leitungen bedienen.
2. **Was ist Anbieter-Voreinstellung (Preselection)?**  
Kunden können sich für einen anderen Telefonserviceanbieter als die Swisscom entscheiden, ohne dass sie Ihre Telefonnummer wechseln, einen Einwahlcode (Vorwahlnummer) wählen oder ein anderes technisches Gerät (Box) zwischenschalten müssen. Das heisst Anbieter-Voreinstellung (Preselection). Das bedeutet, dass alle Gespräche über ACN laufen und zu den sehr günstigen Tarifen von ACN berechnet werden. (Bestimmte Servicenummern laufen jedoch weiterhin über die Swisscom.)
3. **Was sind die Vorteile, wenn mein Telefonanschluss mit ACN freigeschaltet ist?**  
Als Kunde der Anbieter-Voreinstellung profitieren Sie von unseren günstigen Tarifen bei ALLEN Ihren Gesprächen, weil Sie automatisch mit dem ACN-Dienst verbunden werden, ohne dass Sie sich bei jedem Anruf eine Vorwahl wählen oder sich auf automatische Wahlfunktionen verlassen müssen.
4. **Welche Anrufe laufen über ACN?**  
Folgende Anrufe laufen über ACN und werden von ACN abgerechnet: Anrufe auf Festnetznummern in der Schweiz, Anrufe in Mobilfunknetze sowie Auslandsverbindungen.
5. **Kann ich als Inhaber eines Kabelanschlusses auch eine Anbieter-Voreinstellung auf ACN erhalten?**  
Nein, nur Kunden der Swisscom können auf ACN voreingestellt werden.
6. **Kann ich als VDSL-Benutzer auch eine Anbieter-Voreinstellung auf ACN erhalten?**  
Ja, Sie können unsere Anbieter-Voreinstellung in Verbindung mit einem VDSL-Abonnement eines anderen Anbieters nutzen. Einige Internetprovider verpflichten ihre Kunden jedoch zu ihrem Telefondienst.
7. **Funktioniert meine Anruf Sperre auch, wenn mein Anschluss auf ACN freigeschaltet (über die Anbieter-Voreinstellung) ist?**  
Mit der Anbieter-Voreinstellung funktioniert die Rufnummernsperre für Dienste mit Sondergebühren. Das Funktionieren anderer Sperr Optionen kann bei der Anbieter-Voreinstellung nicht garantiert werden.
8. **Kann auch eine privat gemietetes Münztelefon auf ACN freigeschaltet werden?**  
ACN empfiehlt, private Münztelefone nicht voreinstellen zu lassen. Je nach Art des Münztelefons, das voreingestellt wird, kann es eventuell nicht möglich sein, die Gesprächskosten abzurechnen. Rufnummern öffentlicher Münztelefone können nicht auf ACN freigeschaltet werden.
9. **Kann ich auch dann eine Anbieter-Voreinstellung auf ACN erhalten, wenn ich ein Dial-Up-Internetpaket mit Flatrate habe?**  
Ja, die Anbieter-Voreinstellung hat keinen Einfluss auf Ihren Dial-Up-Internetzugang mit Flatrate. Einige Internetprovider verpflichten ihre Kunden jedoch zu ihrem Telefondienst.
10. **Kann ich über ein Alarmsystem mit ACN verbunden werden?**

Die meisten Alarmsysteme können mit ACN verbunden werden, leider kann ACN jedoch nicht garantieren, dass die Dienste einwandfrei funktionieren. Der Kunde trägt für die Verbindung die ganze Verantwortung.

**11. Wenn ich zwei Telefonnummern bei Swisscom habe, kann ich nur eine von diesen für die Anbieter-Voreinstellung freischalten lassen?**

Ja. Wenn Sie einen normalen Analoganschluss haben, können Sie die Telefonnummern, die Sie auf ACN voreinstellen (CPS) lassen möchten, auswählen. Bitte tragen Sie alle Nummern, die Sie über den Dienst von ACN laufen lassen möchten, auf dem Telefonservicevertrag (TSV) oder bei der Online-Bestellung ein.

**12. Kann auch ein Rufnummernblock auf ACN voreingestellt werden?**

Ja. Wenn Sie eine Telefonzentrale mit einem Rufnummernblock (mehr als 11 aufeinander folgende Nummern, die alle zu einer Hauptrufnummer gehören) nutzen, geben Sie bitte auf dem TSV (Telefonservicevertrag) oder bei der Online-Bestellung die Hauptrufnummer und den Rufnummernblock von der niedrigsten bis zur höchsten Nummer ein. Bitte überprüfen Sie Ihre Swisscom-Rechnung, damit Sie die richtige Nummer als Hauptrufnummer angeben.

**13. Kann ich die Anbieter-Voreinstellung auch beantragen, wenn ich mehr als eine Telefonnummer habe?**

Ja. Wenn Sie mehr als einen Analoganschluss für dasselbe Swisscom-Kundenkonto haben, müssen Sie nur einen TSV (Telefonservicevertrag) ausfüllen und unterschreiben oder eine Online-Bestellung aufgeben. Wenn Sie mehr als ein Swisscom-Kundenkonto haben, müssen Sie je einen TSV (Telefonservicevertrag) pro Swisscom-Kontonummer ausfüllen und unterschreiben oder separate Online-Bestellungen aufgeben.

**14. Bin ich an einen Vertrag mit fester Laufzeit gebunden?**

Nein.

**15. An wen muss ich mich wenden, falls mein Telefonanschluss oder der Dienst nicht funktioniert?**

Es hängt von der Art des Problems ab. Betrifft die Fehlfunktion ankommende Anrufe oder ist kein Freizeichen zu hören, dann ist Swisscom verantwortlich und Sie sollten sich direkt an Swisscom unter der Nummer 0800 800 800 wenden. Sind abgehende Anrufe betroffen, wenden Sie sich bitte an den Kundendienst von ACN und teilen Sie uns genau mit, wann Sie welche Nummer anzurufen versucht haben. Haben Sie Probleme mit der Qualität oder Verfügbarkeit von Swisscom-Funktionen, wenden Sie sich bitte mit den Einzelheiten an ACN.

**Für ACN freigeschaltet werden**

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

Sie füllen einfach mit Ihrem unabhängigen ACN-Repräsentanten den Telefonservicevertrag (TSV) aus. Ihr Repräsentant 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-Repräsentanten oder [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) aufzugeben. Wählen Sie einfach „Festnetztelefonie“ aus und klicken Sie anschliessend auf 'Jetzt bestellen'.

Bitte beachten Sie, dass Sie am Anfang des Bestellvorgangs die Team ID-Nummer Ihres unabhängigen Repräsentanten benötigen.

**Bitte beachten Sie:** Haben Sie einen Dienst bei Swisscom abonniert, der die Freischaltung mit ACN verhindert, müssen Sie diesen erst kündigen.

**17. Kann ich auch dann Kunde von ACN werden, wenn ich keinen unabhängigen ACN-Repräsentanten kenne?**

Ja, Sie können eine Bestellung über das Online-Bestellportal von ACN auf [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) aufgeben.

- 18. 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.
- 19. Woher weiss ich, wann mein Anschluss für ACN freigeschaltet (über die Anbieter-Voreinstellung) ist?**  
Sobald Ihre Freischaltung bestätigt ist, erhalten Sie einen Willkommensbrief von ACN und eine Umstellungsbestätigung von Swisscom.
- 20. Wie lange dauert es für ACN freigeschaltet zu werden?**  
Ihr Anschluss wird innerhalb von ca. 9 Werktagen, nachdem wir Ihren vollständig ausgefüllten Telefonservicevertrag oder Ihre Online-Bestellung erhalten haben, für ACN freigeschaltet.

### Abrechnung & Zahlung

- 21. Erhalte ich auch noch eine Rechnung von der Swisscom, wenn ich mit ACN freigeschaltet bin?**  
Ja. Swisscom ist weiterhin für den Anschluss verantwortlich und auf Ihrer Rechnung von der Swisscom erscheint die Grundgebühr für alle Gespräche, die nicht über ACN gelaufen sind wie z.B. Servicrufnummern.
- 22. Welche Bezahlmethoden stehen mir für die Zahlung meiner Rechnung zur Verfügung?**  
Am bequemsten ist die Zahlung im Lastschriftverfahren für alle Rechnungen. Viele Kunden entscheiden sich daher für diese Methode. Mit dem Lastschriftverfahren werden Ihre Rechnungen garantiert rechtzeitig bezahlt, so dass Sie keine Mahngebühren riskieren. Der Betrag Ihrer monatlichen Rechnung wird von Ihrem Bankkonto ca. 15 Tage nachdem Sie Ihre Rechnung erhalten haben abgebucht.
- Um im Lastschriftverfahren zu bezahlen, müssen Sie einfach die Belastungsermächtigung ausfüllen, die Ihrem Willkommenspaket beiliegt oder diese vom 'Infocenter' oder [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) herunterladen. Alternativ können Sie auch den Zahlschein verwenden, den Sie mit Ihrer monatlichen Rechnung erhalten, um den jeweiligen Rechnungsbetrag zu überweisen.
- 23. Wie oft erhalte ich eine Rechnung von ACN?**  
Sie erhalten jeden Monat eine Rechnung. Wenn Sie auf Ihrem Telefonservicevertrag oder mit Ihrer Online-Bestellung keine Rechnung mit Einzelverbindungsübersicht erbeten haben, aber dennoch eine solche wünschen, wenden Sie sich bitte einfach an unseren Kundendienst.
- 24. Ich bin Kunde von ACN und telefoniere mit dem Tarif ACN-2-ACN. Welche Verbindungen kosten 0 Rappen.**  
Damit die Verbindung als ACN-2-ACN-Gespräch (für 0 Rappen) 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-2-ACN-Verbindung und werden daher gemäss der gültigen Standardtarife abgerechnet.

### Ihr ACN-Konto

- 25. 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](http://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 Sie dies ausgefüllt zur Änderung Ihrer Angaben bei ACN ein.

- 26. Wie kann ich die Sprachwahl für mein Kundenkonto ändern?**  
Wenn auf dem TSV keine Sprache angekreuzt worden ist, erhalten Sie automatisch alle Korrespondenz in der Sprache des unterschriebenen TSV. Sie können natürlich Ihre Sprachwahl verändern, indem Sie sich einfach an den Kundendienst von ACN wenden.

- 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. Dafür können Sie das Kontaktformular für Kunden im Abschnitt Hilfe & Service auf [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) verwenden.