



# UŽIVATELSKÁ PŘÍRUČKA DIGITÁLNÍ TELEFONNÍ SLUŽBY (DTS)

## Používání telefonního adaptéru a volání z domova

### ➤ Všeobecné instrukce

#### 1. Co potřebuji předtím, než začnu používat Digitální telefonní službu (DTS)?

- Zákazníci budou potřebovat širokopásmové připojení k internetu s minimální odchozí rychlostí (upload) 128 Kbps a fakturační a doručovací adresu v jedné z evropských zemí, kde je k dispozici digitální telefonní služba ACN (DTS). ACN také doporučuje, aby zákazníci používali telefon adaptér ACN s routerem a kabelem sítě Ethernet.
- Při první objednávce je vyžadována platební karta.

#### 2. Jak poznám, zda mé internetové připojení splňuje požadovanou minimální rychlost pro Digitální telefonní službu ACN (DTS)?

- Odchozí rychlost (upload) svého připojení k internetu zjistíte na následujícím odkazu: . <http://www.speedtest.net/>
- Odchozí rychlost zjistíte také ve smlouvě, kterou máte uzavřenou s poskytovatelem internetu. Uvědomte si prosím, že specifikovaná rychlost bude maximální možná odchozí rychlost a ne skutečná rychlost, která se může lišit v závislosti na různých faktorech včetně denní doby, zahlcení sítě atd.

#### 3. Podporuje digitální telefonní služba ACN (DTS) faxy a zabezpečovací systémy?

- Bohužel ne. Faxy a zabezpečovací systémy nejsou podporovány.
- 4. Bude mít digitální telefonní služba ACN (DTS) vliv na výkon mého připojení k internetu při používání počítače?**
- Hovory můžete iniciovat i přijímat, zatímco používáte počítač k přístupu na internet, aniž by to ovlivnilo odchozí nebo příchozí rychlost. ACN využívá pokročilé techniky komprese zvuku za účelem minimalizace datového provozu způsobeného hovory a maximalizace šířky pásma, která je k dispozici pro váš další internetový provoz.
- 5. Pokud už mám telefonní adaptér jiné značky, mohu jej používat s digitální telefonní službou ACN (DTS)?**
- Ne. Pouze telefonní adaptér značky ACN smí být používán pro Digitální telefonní službu (DTS).

## ➤ **Objednávka digitální telefonní služby ACN (DTS)**

- 6. Je zadávání objednávky online bezpečné?**
- Ano, náš internetový portál je zabezpečen certifikátem SSL, který Vaším osobním údajům a údajům o platbě zaručí nejvyšší úroveň bezpečnosti.
- 7. Mohu si objednat digitální telefonní službu ACN (DTS) bez zařízení ACN nebo si objednat zařízení ACN bez služby?**
- V zásadě musí být služba a zařízení ACN objednány společně. Je tu však jedna (1) výjimka:
  - Zákazníci, kteří již mají telefonní adaptér ACN bez služby, si mohou pro toto zařízení objednat novou službu tak, že při objednávání zvolí možnost „Opětovná aktivace stávajícího telefonního adaptéru ACN“.
- 8. Mohu si s digitální telefonní službou ACN (DTS) objednat dvě (2) zařízení?**
- Ne, digitální telefonní služba ACN (DTS) funguje pouze s jedním (1) zařízením. Pokud byste chtěli dva (2) telefony, budete si muset objednat dvě (2) služby.

## 9. Jak zjistím, že moje digitální telefonní služba ACN (DTS) byla aktivována?

- Bude vám zaslán e-mail na e-mailovou adresu, kterou jste uvedli při zadávání objednávky.

## ➤ Instalace a nastavení

### 10. Mohu k jednomu telefonnímu číslu připojit více než jeden telefonní adaptér?

- Na rozdíl od běžných telefonů na jedno telefonní číslo více telefonních adaptérů připojit nemůžete. Nicméně můžete mít na jednom účtu několik telefonních adaptérů, které jsou na jednom místě a mají různá čísla.

### 11. Mohu u digitální telefonní služby ACN (DTS) používat více sluchátek?

- Ano, toto je s telefonním adaptérem ACN možné.
- Mnoho našich zákazníků telefonního adaptéru používá bezdrátové telefonní systémy, které obsahují základnovou jednotku a další sluchátka. Základnová stanice bezdrátového telefonu se připojí přímo k telefonnímu portu vašeho telefonního adaptéru. V rámci vašeho domu můžete umístit více sluchátek. Případně můžete zakoupit nástavec s několika telefonními zdírkami a připojit ho k telefonnímu portu telefonního adaptéru ACN. Budete tak moci používat u digitální telefonní služby ACN (DTS) několik telefonů.

### 12. Pokud budu u digitální telefonní služby ACN (DTS) a telefonního adaptéru používat více sluchátek, budou vyzvánět všechny telefony?

- Ano, všechny telefony připojené k vašemu zařízení ACN budou vyzvánět a všemi můžete přijmout hovor.

## ➤ Funkce

### 13. Jak funguje funkce čekající hovor?

- Při telefonování uslyšíte opakované pípnutí oznamující příchozí hovor. Pokud chcete příchozí hovor přijmout a podržet původní hovor, stiskněte krátce přepínací tlačítko „Flash“ (na 1-2 vteřiny), nebo krátce stiskněte zavěšovací tlačítko. Pokud chcete přepnout na původní hovor, stiskněte

krátce přepínací tlačítko „Flash“ nebo opět stiskněte „zavěšovací“ tlačítko.

#### **14. Jak uskutečnit trojstrannou konferenci?**

- Stačí vytočit první telefonní číslo, které chcete volat. Jakmile volaný zvedne telefon, stiskněte tlačítko „konferenčního hovoru“. Tímto automaticky přidržíte hovor prvního účastníka a budete moci vytočit druhé číslo. Vytočte číslo druhého účastníka a zvolte možnost Vytočit.
- Jakmile druhý účastník zvedne telefon, stiskněte znovu přepínací tlačítko konferenčního hovoru, čímž zahájíte konferenční hovor.

#### **15. Jak zjistím, že je moje digitální telefonní služba ACN (DTS) nedostupná?**

- K určení dostupnosti služby budete muset zvednout telefon připojený k telefonnímu adaptéru, zkontrolovat tón vytáčení a pokusit se iniciovat nebo přijmout hovor. Zkuste prosím vytáčení více než jednou. Dále byste také měli zkontrolovat, jestli byl telefonní adaptér správně nainstalován a jestli jsou kabely správně zapojeny.

#### **16. Je k dispozici hlasová schránka?**

- Ano. Digitální telefonní služba ACN (DTS) nabízí hlasovou schránku.

#### **17. Umožňuje digitální telefonní služba ACN (DTS) blokování hovorů?**

- Ano, pro zablokování hovorů na prémiová čísla se můžete obrátit na zákaznický servis ACN.

#### **18. Umožňuje digitální telefonní služba ACN (DTS) běžné funkce volání, jako je signalizace čekajícího hovoru, zobrazení čísla a přesměrování hovoru?**

- Ano. Digitální telefonní služba ACN (DTS) nabízí všechny běžné funkce tradiční telefonní služby včetně následujících:
  - Čekající hovor
  - Zobrazení čísla
  - Přesměrování hovoru
  - Podržení hovoru - Třístranné volání (audio konference)
  - Hlasová schránka
  - Opakování posledně volaného čísla
  - Rychlé volby

## 19. Jak nastavím rychlé vytáčení?

- Pro nastavení rychlého vytáčení zadejte \*74 následované číslem zrychlené volby (jednociferné číslo). Zadejte telefonní číslo, které byste rádi přiřadili ke zvolenému číslu zrychlené volby, a stiskněte #. Pro volání čísla jednoduše zadejte odpovídající jednociferné číslo pro zrychlené vytáčení a stiskněte #.

## ➤ Fakturace a platby

### 20. Nabízí ACN elektronické vyúčtování?

- Ano, ACN nabízí elektronickou fakturaci. Jakmile bude Vaše faktura za daný měsíc připravena, budete upozorněni e-mailem s odkazem na umístění, kde si ji můžete prohlédnout online.

### 21. Z jakých možností plateb si mohu vybrat?

- Platba za zařízení ACN může být provedena pouze kreditní kartou. Můžete si vybrat, zda měsíční poplatek za službu zaplatíte kreditní kartou nebo inkasem.

## ➤ Váš účet ACN

### 22. Jak mohu změnit údaje mého účtu nebo spravovat možnosti služby?

- Svůj účet můžete spravovat online za použití samoobslužného portálu ACN (dostupného přes [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu)) nebo kontaktováním zákaznického servisu.

# Používání aplikace ACN Companion

## ➤ Všeobecné instrukce

### 23. Stažení a instalace ACN Companion

- Navštivte Google Play nebo App Store a zdarma si stáhněte aplikaci ACN Companion.
- Do vyhledávače zadejte „ACN Companion“
- Aplikaci nainstalujete jako kteroukoliv jinou aplikaci na váš chytrý telefon
- Jakmile je instalace dokončena, otevřete ACN Companion a zadejte své přihlašovací údaje:
  - Uživatelské jméno
  - Heslo

*Poznámka: Pokud nemáte své jedinečné uživatelské jméno a heslo, zavolejte prosím zákaznický servis ACN a postupujte podle automatických instrukcí.*

### 24. Bude ACN Companion fungovat na jakémkoli chytrém telefonu?

- Podívejte se na kompletní seznam podporovaných chytrých telefonů [zde](#)

### 25. Využívá ACN Companion moje volné minuty v rámci mobilního tarifu?

- Při používání aplikace ACN Companion jen přes WiFi nebo 3G/4G, nebudou vaše volné minuty volání z mobilního tarifu dotčeny. Mohou však být účtovány poplatky za stahování dat při použití přes síť 3G/4G. Je důležité, abyste se ujistili, že aplikaci ACN Companion používáte pro uskutečnění hovorů. ACN doporučuje jako preferovaný typ připojení wifi.

### 26. Zapomněl/a jsem své uživatelské ID anebo heslo k ACN Companion. Kde najdu tyto informace?

- Pokud jste zapomněli své uživatelské jméno a heslo, volejte prosím zákaznický servis ACN a postupujte podle automatických instrukcí.

### 27. Chci změnit způsob své uživatelské jméno k ACN Companion. Jak to mohu udělat?

- Uživatelské jméno ACN Companion je jedinečné pro vaše telefonní číslo a nemůže být změněno.

#### **28. Kolik linek ACN Companion si mohu objednat s mou digitální telefonní službou ACN?**

- Jedna linka ACN Companion je nabízena pro každou primární linku digitální telefonní služby.

#### **29. Jak mohu použít ACN Companion na více než jednom chytrém telefonu?**

- ACN Companion je registrována vždy k jednomu chytrému telefonu. Pokud byste rádi změnili registrovaný chytrý telefon, volejte prosím zákaznický servis ACN a postupujte podle automatických instrukcí.

#### **30. Jak mohu zrušit registraci k dosavadnímu chytrému telefonu pro stažení ACN Companion na jiný chytrý telefon?**

- ACN Companion je registrována vždy k jednomu chytrému telefonu. Pokud byste rádi změnili registrovaný chytrý telefon, volejte prosím zákaznický servis ACN a postupujte podle automatických instrukcí.

#### **31. Jak odstraním ACN Companion ze svého chytrého telefonu?**

- Aplikaci odinstalujte stejně jako každou jinou aplikaci ve svém chytrém telefonu.

#### **32. Mohu volat na své zařízení digitální telefonní služby ACN z aplikace ACN Companion?**

- Aplikace ACN Companion a vaše primární zařízení pro digitální telefonní službu ACN sdílejí stejné telefonní číslo. Pokud je hovor vytáčen z aplikace ACN Companion na primární číslo digitální telefonní služby ACN, bude uložen do hlasové schránky.

#### **33. Mohu přesměrovat hovor z aplikace ACN Companion na své zařízení pro digitální telefonní službu ACN?**

- Ne.

### **➤ Iniciování/ přijímání hovorů**

↳

#### **34. Potřebuji internetové připojení, pokud chci volat přes aplikaci Companion?**

- Ano. Iniciování hovoru s ACN Companion probíhá stejně jako volání přes mobilního operátora, ale vyžaduje připojení wifi nebo 3G/4G.

### **35. Jak mohu volat a přijímat hovory s ACN Companion?**

- Otevřete aplikaci a jednoduše vytočte vámi zvolené číslo nebo otevřete své kontakty a vyberte telefonní číslo. Volání směřovaná na vaše číslo digitální telefonní služby ACN se objeví na vašem chytrém telefonu, pokud jste přihlášení do aplikace ACN Companion.

### **36. Mohu volat přes ACN Companion ve chvíli, kdy je mé zařízení digitální telefonní služby používáno?**

- Ano. Odlišné hovory mohou být simultánně uskutečněny z aplikace ACN Companion a ze zařízení digitální telefonní služby.

### **37. Mohu obdržet hovor na ACN Companion, zatímco je mé zařízení digitální telefonní služby používáno?**

- Ano. ACN Companion může přijímat hovory i když je zařízení digitální telefonní služby používáno. Obdobně může zařízení digitální telefonní služby přijímat hovory, i když je používána ACN Companion.

### **38. Co se stane, když obdržím příchozí hovor na mém chytrém telefonu, mezitím co používám ACN Companion?**

- **iPhone**  
iPhone automaticky odloží volajícího přes ACN Companion a přijme příchozí hovor.
- **Android**  
Zařízení Android vás upozorní na příchozí hovor a dovolí vám odložit volajícího přes ACN Companion a zvolit možnost přijmutí příchozího hovoru.

### **39. Pokud někdo zavolá na mé číslo digitální telefonní služby ACN, bude můj chytrý telefon vyzvánět?**

- Ano. Pokud jste přihlášení do aplikace ACN Companion, obdržíte hovor na váš chytrý telefon a na vaše primární číslo digitální telefonní služby ACN. Tato technologie se nazývá „twinning“.



#### 40. Mohu využívat ACN Companion k uskutečňování videohovorů?

- ACN Companion podporuje pouze audio hovory.

#### 41. Mohu používat kontakty v mém smartphonu k volání přes digitální telefonní službu ACN?

- Ne. Pro uskutečnění volání musíte použít seznam kontaktů uložený ve vaší aplikaci ACN Companion. Pokud zahájíte hovor z vašeho hlavního seznamu kontaktů, bude spojen s telefonní službou, kterou poskytuje váš operátor.

#### 42. Můj adaptér digitální telefonní služby ACN není připojen. Mohu používat ACN Companion na mém chytrém telefonu i tak?

- Ano. Jakmile jste objednali aplikaci ACN Companion a nainstalovali si ji na váš chytrý telefon, můžete začít volat a přijímat hovory prostřednictvím této aplikace. ACN Companion bude pracovat bez ohledu na to zda-li je zařízení digitální telefonní služby připojeno.
- **Důležité upozornění!** Váš účet digitální telefonní služby ACN musí být v pořádku. Pozastavené služby pro nezaplacení budou následně znamenat, že vaše aplikace ACN Companion a služba digitálního telefonního volání nebude fungovat.

### ➤ **Funkce**

#### 43. Budu moci kontrolovat svou hlasovou schránku digitální telefonní služby z aplikace ACN Companion?

- Ano. Budete moci vyvolat záznamy v hlasové schránce zadáním \*62 (z vašeho chytrého telefonu) nebo přímým vytočením čísla digitální telefonní služby ACN.

#### 44. Jak zjistím, že mám zprávu v hlasové schránce?

- To závisí na chytrém telefonu, na kterém aplikaci používáte. iPhone zobrazí číselný indikátor čekající zprávy. Na kompatibilním Androidu není žádný indikátor čekající zprávy.

#### 45. Mohu uskutečnit třícestné hovory (konferenční hovory) přes ACN Companion?

- Ano.

#### **46. Jak ID volajícího zobrazí mnou uskutečněný hovor z aplikace ACN Companion?**

- ID volajícího zobrazí vaše primární číslo digitální telefonní služby ACN.

### **➤ Odstraňování závad**

ACN doporučuje neměnit Preference nebo Pokročilá nastavení aplikace ACN Companion. Pokud provedete změny a objevíte problém, obnovte prosím Preference a Pokročilá nastavení na původní stav odinstalováním a opětovným nainstalováním aplikace.

#### **47. Mám problémy s kvalitou audia. Jak mohu zlepšit kvalitu audia mého hovoru?**

- Kdekoli je to možné, používejte připojení wifi. Tento typ připojení poskytne nejvyšší kvalitu. Pokud není k dispozici wifi, nejlepší další volbou je datové připojení 4G. Ačkoli je aplikace kompatibilní i v síti 3G, stále můžete zaznamenat problémy s kvalitou audia.

#### **48. Na svém chytrém telefonu mám internetové připojení, ale nemohu volat ani přijímat hovory s aplikací ACN Companion. V čem je problém?**

- Otevřením nějaké webové stránky ověřte, že je zařízení online.
- Ověřte, že je aplikace zaregistrována a přihlašovací údaje jsou správné.
  - Vaše uživatelské jméno a heslo mohou být zjištěny zavoláním na zákaznický servis ACN a postupováním dle automatických instrukcí.
- Stiskněte ikonu telefonu (ve výchozím nastavení aplikace ACN Companion vlevo dole). Měli byste uvidět zprávu „Phone Ready“ (Telefon je připraven) a své přidružené číslo digitální telefonní služby nahoře/ v centru obrazovky vašeho chytrého telefonu.
  - Pokud je zobrazeno, volání/ přijímání hovorů by mělo být možné.
  - Pokud není, odhlaste se z aplikace a opět se přihlaste přes Nastavení (ikona umístěná vpravo dole) a stisknutím volby Odhlásit se (v aplikaci vpravo nahoře).

#### **49. Zjistil/a jsem, že mé hovory jsou ukončovány po 15 minutách. V čem je problém?**

- V rámci počátečního testování jsme zjistili, že někteří poskytovatelé internetu limitují hovory VoIP na 15 minut. Pro další informace kontaktujte přímo svého poskytovatele internetu. ACN bohužel tento stav nemůže ovlivnit.
- Možná si budete chtít také vyzkoušet také stahování svých mobilních dat.

## ➤ Jiné

### 50. Kolik dat se stahuje užíváním ACN Companion v síti 4G nebo 3G?

- Hovor trvající 5 minut obvykle spotřebuje 2,2 MB dat. Avšak v závislosti na typu připojení může být spotřebováno až 6,5 MB dat.

### 51. Jak provedu změny pro optimalizaci nastavení ACN Companion?

- Nastavení aplikace ACN Companion byla pro zákazníky ACN optimalizována. Doporučujeme vám, abyste změny neprováděli.

### 52. Jaká jsou výchozí nastavení aplikace ACN Companion?

#### **iPhone**

#### **Account / Účet**

Enabled – On / Zapnuto – On)

#### **Preferences**

#### *Mobile Data Network / Síť mobilních dat*

Use When Available - Enabled / Použít v případě dostupnosti - Zapnuto

Allow VoIP Calls - Enabled / Povolit hovory VoIP - Zapnuto

#### *General / Všeobecné*

Run in Background -Enabled / Běh na pozadí - Zapnuto

#### *Incoming Call / Příchozí hovor*

Play Ringtone - Enabled / Přehrát vyzvánění - Zapnuto

Vibrate - Enabled / Vibrace - Zapnuto

Alert Answer - Enabled / Odpověď upozornění - Zapnuto

Alert Missed - Enabled / Zmeškané upozornění - Zapnuto

Ringtone - Marimba / Vyzvánění - Marimba

#### *Call in Progress / Probíhající hovor*

Background Image – solid color / Obrázek na pozadí – jednodílná barva

Contact Image - None / Obrázek kontaktu - Žádný

#### *Phone Number / Telefonní číslo*

Single Touch To Call - Enabled / Volání jedním dotykem - Zapnuto

Show URI Domain - Disabled / Zobrazit URL domény - Vypnuto

*Login Control / Ovládání přihlášení*

Auto Login - Enabled / Auto přihlášení - Zapnuto

### **Advanced Settings / Pokročilá nastavení**

Verbose Logging – Disabled / Podrobné protokolování – Vypnuto

Send Log – Call Statistics – Displays statistics on last call / Zaslát protokolování – Statistiky hovoru – Zobrazí statistiky při posledním hovoru.

### **Android**

*(volby se mohou lišit dle zařízení Android)*

#### **Account / Účet**

*Account Specific Features / Specifické vlastnosti účtu*

Disable Mobile Data – Disabled / Vypnutí mobilních dat – Vypnuto

Disable VoIP Calls - Disabled / Vypnutí hovorů VoIP - Vypnuto

#### **Preferences**

*Mobile Data Network / Síť mobilních dat*

Use When Available - Enabled / Použít v případě dostupnosti - Zapnuto

Allow VoIP Calls - Enabled / Povolit hovory VoIP - Zapnuto

*Incoming Call / Příchozí hovor*

Play Ringtone - Enabled / Přehrát vyzvánění - Zapnuto

Vibrate - Enabled / Vibrace - Zapnuto

Contact Image – Enabled / Obrázek kontaktu – Zapnuto

Ringtone - Marimba / Vyzvánění - Marimba

*Phone Number / Telefonní číslo*

Single Touch To Call - Enabled / Volání jedním dotykem - Zapnuto

Show URI Domain - Disabled / Zobrazit URL domény - Vypnuto

*Additional / Další*

Audio Gain – Reset all to return to defaults / Gain audia – Resetovat vše pro návrat k výchozímu nastavení

Play Keypad Tone - Disabled / Přehrát tón klávesnice - Vypnuto

Keep Wi-Fi Radio Awake – Enabled / Udržet wifi rádio v režimu „probuzení“ – Zapnuto

Auto Start on Boot – Enabled / Auto Start při spouštění (boot) – Zapnuto

Contact Sort Order-First Name / Seřazení kontaktů - Křestní jméno

Contact Display Order – First Name First / Pořadí zobrazení kontaktů – Nejprve křestní jméno

Use Phonetic Sorting- Disabled / Užití fonetického řazení - Vypnuto

Use LED Notifications - Disabled / Užití oznámení LED - Vypnuto

*Login Control / Ovládání přihlášení*

Auto Login - Enabled / Auto přihlášení - Zapnuto

### **Advanced Settings / Pokročilá nastavení**

Echo Cancellation – Disabled / Zrušení echa – Vypnuto

Microphone Gain – Highest / Gain mikrofonu – Nejvyšší

Speaker Gain – Highest / Gain reproduktoru – Nejvyšší

#### *Advanced Media Options / Pokročilé volby médií*

Audio API Type – Audio Track / Typ Audio API – Audio stopa

Echo Cancellation Mode – Auto / Režim zrušení echa – Auto

Auto Gain Control – Enabled / Ovládání auto gain – Zapnuto

Low Latency Control - Disabled / Ovládání nízké latence - Vypnuto

#### *Device Hardware / Hardware zařízení*

Speakerphone Fix – Disabled / Oprava hlasitého telefonování – Vypnuto

Audio Input Source – Voice Communication / Zdroj audio vstupu –  
Hlasová komunikace

Playback Stream – Voice Call / Proud přehrávání – Hlasový hovor

#### *Application Logging / Protokolování aplikace*

Verbose Logging – Enabled / Podrobné protokolování – Vypnuto

Send Log – Not used / Zaslát protokolování - Nepoužito