



## Dodatečné informace o produktech

- 1. Jak se mohu stát zákazníkem ACN?**

Stačí za pomoci nezávislého zástupce ACN jednoduše vyplnit Smlouvu o poskytování telefonních služeb. Zástupce pak smlouvu zašle ACN.

Objednávku je rovněž možné zadat online na objednávkovém portálu ACN dostupném v Online obchodě ACN nezávislého zástupce nebo na [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu). Stačí zvolit možnost „Pevná linka“ a kliknout na tlačítko „Objednat nyní“.
- 2. Mohu požádat o poskytování služeb ACN, přestože neznám žádného nezávislého zástupce?**

Ano. Objednávku můžete zadat na objednávkovém portálu ACN na [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).
- 3. Proč ACN nepropaguje své služby víc veřejně?**

ACN využívá metody síťového marketingu, který nevyžaduje vysoké náklady spojené s tradičními metodami získávání zákazníků (telemarketing, reklama v médiích, podnikové oddělení prodeje), aby ACN mohla ušetřené peníze převádět na koncové uživatele.
- 4. Jak mám telefonovat prostřednictvím ACN?**

Stačí vytočit telefonní číslo, které chcete volat. Vaše telefonní linka bude převedena na službu ACN u všech volání na pevnou linku v České republice, volání na mobilní telefony a volání do zahraničí.
- 5. Jsou všechny hovory směrovány prostřednictvím ACN?**

ACN bude zpracovávat všechny vnitrostátní hovory z pevné linky na mobil a mezinárodní hovory, včetně prémiových čísel začínajících číslem 8 nebo 9. Všechny zbývající hovory budou směrovány O2.
- 6. Budou nadále dostávat faktury od stávajícího poskytovatele služeb, když budu volat prostřednictvím ACN?**

Pokud jste zákazníkem pouze služby Předvolba operátora, budou vám nadále zasílány faktury od stávajícího poskytovatele s poplatky za pronájem telefonní linky a uskutečněné hovory. Doporučujeme vám však, abyste provedli upgrade na službu Pevná linka ACN, v rámci které vám bude zasílána jedna měsíční faktura za volání i pronájem linky.
- 7. Mohu si vyžádat položkovou fakturu?**

Ano, můžete se jednoduše obrátit na oddělení zákaznického servisu ACN.
- 8. Jakým způsobem mohu fakturu ACN zaplatit?**

Nejpohodlnějším způsobem je metoda přímého inkasa. Tento způsob platby rovněž zaručuje, že vaše faktury budou zaplacené včas, a vy tak nebudete muset platit poplatky za pozdní platbu. Splatná částka bude ihned odečtena z vašeho účtu k datu splatnosti uvedeném na faktuře. Chcete-li platit metodou přímého inkasa, vyplňte formulář pro platbu přímého inkasa a zašlete ho ACN. Tento formulář naleznete v příloze uvítacího dopisu nebo si ho můžete stáhnout na našich internetových stránkách [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu) v sekci dokumentů. Platbu můžete rovněž provést složenkou, která bude přiložena k faktuře, nebo prostřednictvím bankovního převodu.
- 9. Jak zjistím, že jsem připojen/a ke službě ACN?**

ACN vám zašle uvítací dopis s potvrzením.
- 10. Jak dlouho trvá, než budu ke službě ACN připojen/a?**

Budete připojeni zhruba 14 pracovních dnů poté, co ACN obdrží vyplněnou Smlouvu o telefonních službách.

- 11. Potřebuji k tomu, abych se stal zákazníkem ACN, být registrovaným majitelem telefonního čísla?**  
Ano, osobní údaje uvedené ve Smlouvě o telefonních službách musejí být shodné s údaji na faktuře za stávající telefonní službu.
- 12. Je možné v rámci služby ACN připojit více telefonů?**  
Ano. Ověřte si prosím, zda jsou všechna telefonní čísla, která byste chtěl/a nastavit pro službu ACN, jsou uvedena ve Smlouvě o poskytování telefonních služeb.
- 13. Je možné zobrazit číslo volajícího?**  
Ano, pokud jste předplatitelem pevné linky, budete moci využívat funkci ID volajícího. K tomu, abyste mohli tuto službu využívat, budete ovšem potřebovat telefon nebo zařízení s pomocnou funkcí.
- 14. Jsem zákazníkem služby ACN Pronájem pevné linky. Byly doplňkové služby, které jsem využíval u předchozího poskytovatele pevné linky, automaticky převedeny k ACN?**  
Ne, tyto služby nebyly převedeny. Pronájem pevné linky ACN automaticky zahrnuje 3 funkce: přesměrování hovoru, trojstranná konference a ID volajícího. Pokud si přejete objednat doplňkové služby, obraťte se prosím na zákaznický servis ACN.
- 15. Je prostřednictvím ACN dostupná služba blokace?**  
Pokud jste zákazníkem pouze služby předvolba operátora, pak nejsou služby blokace u ACN k dispozici. Možnosti blokování (např. blokování mezinárodního volání), které jste nastavili u jiného poskytovatele, nebudou fungovat.  
Pokud jste však zákazníkem služby pronájem pevné linky, ACN vám nabízí širokou řadu možností blokace. Pro aktivaci těchto možností kontaktujte zákaznický servis ACN. Více informací najdete v ceníku na [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).
- 16. Co mám dělat, když moje telefonní služby nefungují správně?**  
Pokud jste zákazníkem služby Předvolba operátora a chyba se vyskytuje u všech příchozích hovorů, může jít o závadu na lince. V takovém případě se obraťte na stávajícího poskytovatele služby pronájmu pevné linky. Pokud se chyba vyskytuje u odchozího volání, obraťte se prosím na zákaznický servis ACN a sdělte našim pracovníkům čas, kdy jste se pokusili hovor uskutečnit, a číslo, které jste se pokusili volat. Pokud jste zákazníkem služby Pevná linka ACN, obraťte se na zákaznický servis ACN a uveďte, které číslo jste se pokusili volat a kdy jste se pokusili hovor uskutečnit.
- 17. Bude moje číslo uvedeno v telefonním seznamu?**  
Vaše služby telefonního seznamu budou nadále spravovány společností Telefónica O2 Czech Republic, a.s. Pokud požadujete jakékoli změny nastavení telefonního seznamu, je třeba, abyste se obrátili přímo na společnost Telefónica O2.