



Häufig gestellte Fragen von Kunden (FAQs) - 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 200 Kbit/s und eine Rechnungs- und Lieferadresse in einem europäischen Land, in dem der digitale Telefondienst von ACN verfügbar ist. ACN empfiehlt Kunden ebenfalls, das ACN-Bildtelefon 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 200 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 ‚Input your VoIP Telephone number‘ (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 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 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. 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 eingeben müssen.

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?**
Im Allgemeinen muss der Dienst und das Bildtelefon zusammen bestellt werden. Es gibt jedoch zwei Ausnahmen:
- Für Kunden, die gegenwärtig ein ACN-Bildtelefon ohne Dienst haben, ist es möglich, einen neuen Dienst für dieses Telefon zu bestellen, indem Sie die Option ‚Inbetriebnahme eines gebrauchten ACN-Bildtelefons‘ während des Bestellvorgangs wählen.
 - Für Kunden, die ein ACN-Bildtelefon der vorherigen Generation und Dienst haben, ist es möglich auf ein Bildtelefon ACN IRIS 5000 „upzugraden“, indem sie die Option ‚Upgrade‘ während des Bestellvorgangs wählen.
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 auch zwei Dienste Bestellen. Es ist nicht möglich, dieselbe Telefonnummer für mehr als einen Dienst zu verwenden.
10. **Kann ich meine Telefonnummer behalten?**
Ja, obwohl Sie Ihre bisherige Festnetznummer nicht zum digitalen Telefondienst von ACN mitnehmen bzw. portieren können, sollten Sie Ihre Rufnummer nicht deaktivieren, da sonst Ihr Anschluss gekündigt würde und dies infolgedessen Ihren DSL-Dienst beeinträchtigt. Außerdem bleibt Ihr bisheriger Telefondienst aktiv, wenn Sie Ihre Rufnummer nicht kündigen und Sie können wie zuvor angerufen werden.
- Wir hoffen, Ihnen zukünftig die Option, Ihre bisherige Festnetznummer zur Nutzung mit dem digitalen Telefondienst von ACN mitzunehmen bzw. zu portieren, anbieten zu können.
11. **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.
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. **Wie installiere ich das Bildtelefon?**
Installationsanweisungen erhalten Sie in der **Kurzinstallationsanleitung** im Abschnitt Kundendienst auf www.myacn.eu. Diese Anleitung wird auch mit Ihrem Bildtelefon geliefert.
14. **Benötige ich einen Router?**
Wir empfehlen die Nutzung eines Routers, aber Sie benötigen nicht unbedingt einen. Sie können das Bildtelefon von ACN zwischen Ihr Internetmodem und Ihren Computer anschließen. Installationsanweisungen finden Sie in der **Kurzinstallationsanleitung** im Abschnitt Kundendienst auf www.myacn.eu. Diese Anleitung wird auch mit Ihrem Bildtelefon geliefert.
15. **Kann ich mehr als ein Bildtelefon über eine Rufnummer laufen lassen?**
Im Unterschied zu Standardtelefonen, können Sie nicht mehr als ein Bildtelefon über eine Telefonnummer laufen lassen. Sie können jedoch mehrere Bildtelefone an einem

Standort mit verschiedenen Rufnummern haben und alle Rufnummern laufen über ein Konto.

16. 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 von Datenkarten oder WiFi zum Betrieb Ihres Bildtelefons betreffen.

17. 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.

18. 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.

19. 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.

20. Mein Bildtelefon ACN IRIS 3000 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 ein Bildtelefon IRIS 3000, um das beschädigte Gerät zu ersetzen.

Mit dem digitalen Telefondienst von ACN telefonieren

21. 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 Anruftaste rechts unten auf Ihrem Bildtelefon.

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

Ihr Bildtelefon kann bis zu 15 Minuten brauchen, bis es betriebsbereit ist. In dieser Zeit führt das System einen anfänglichen Softwaredownload durch und stellt eine Verbindung zum digitalen Telefondienst von ACN her. Der LCD-Bildschirm zeigt den jeweiligen Status an, während es die einzelnen Stadien durchläuft. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, leuchtet das Registrierlicht beständig (bei dem Bildtelefon ACN IRIS 5000 das blaue Licht auf der linken Seite oder bei dem Bildtelefon der vorherigen Generation das grüne auf der linken Seite). 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.

23. Kann ich das Bildtelefon am Netzschalter ausschalten?

Um sicherzustellen, dass Updates erfolgreich abgeschlossen werden, müssen Sie folgende Schritte befolgen, bevor Sie das Gerät am Netzschalter ausschalten:

1. Drücken Sie die Feststelltaste bzw. Caps-Lock-Taste  und halten Sie diese für 5 Sekunden gedrückt. Das Registrierlicht beginnt zu blinken.
2. Es erscheint eine Nachricht auf dem LCD-Bildschirm, dass das Bildtelefon ausgeschaltet werden kann. Sie können nun das Bildtelefon am Netzschalter ausschalten.

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

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

25. 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.

26. Wie weiß ich, ob der digitale Telefondienst von ACN nicht verfügbar ist?

Sie können feststellen, ob der Dienst verfügbar ist, indem Sie das Registrierlicht (bei dem Bildtelefon ACN IRIS 5000 das blaue Licht auf der linken Seite oder bei dem Bildtelefon der vorherigen Generation das grüne auf der linken Seite) auf Ihrem ACN-Bildtelefon überprüfen. Ist das Licht an und sind Sie dennoch nicht in der Lage, Anrufe zu tätigen und empfangen, schalten Sie Ihr Bildtelefon kurz aus und ein, 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

27. Verfügt das Bildtelefon über einen Mailbox-Service?

Ja. Der digitale Telefondienst von ACN bietet alle Standardmerkmale eines herkömmlichen Telefondienstes einschließlich einer Mailbox (Anrufbeantworter). 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. Weitere Informationen erhalten Sie in der **Anleitung für Begrüßungsvideo & Video-/Voicemail** im Abschnitt Kundendienst auf www.myacn.eu.

28. 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.

29. 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 (Anrufbeantworter)
- Wahlwiederholung der zuletzt gewählten Nummer
- Kurzwahl

30. 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 #.

31. 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.

32. 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

33. Fallen zusätzliche Gebühren für getätigte oder empfangene Videoanrufe an?

Nein.

34. 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.

35. Welche Rechnungsformate bieten Sie an?

Bei Aufgabe der Bestellung können Sie unter den folgenden Formaten wählen:

- Einzelverbindungs nachweis - alle Verbindungen werden angezeigt, einschließlich Uhrzeit, Dauer und gewählte Rufnummer.
- ohne Einzelverbindungs nachweis

36. Kann ich ein Bildtelefon mieten?

Nein.

37. 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.

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

Ja, es gilt eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten.

Ihr ACN-Konto

39. 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

40. Wie erreiche ich den Kundendienst von ACN?

Sie erreichen den Kundendienst von ACN unter der Rufnummer 0180 5004756 (Mo-Fr, 08:30:00 - 19:00:00 Uhr, 14 Cent/Minute) oder per E-Mail an deutschland.digital@myacn.eu.

Upgrade zum Bildtelefon ACN IRIS 5000

41. Können digitale Telefondienstkunden mit einem Bildtelefon der vorherigen Generation zum Bildtelefon ACN IRIS 5000 upgraden?

Ja. Bestandskunden von ACN können zum neuen Bildtelefon ACN IRIS 5000 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.

42. Wie kann ich mein vorhandenes ACN-Bildtelefon zu einem neuen Bildtelefon ACN IRIS 5000 upgraden?

Sie finden die Option ‚Upgrade‘ im ACN Auftragsportal auf www.myacn.eu. Ihr vorhandenes ACN-Bildtelefon bleibt solange betriebsbereit, bis Ihr neues Bildtelefon ACN IRIS 5000 versandt wird. Sobald Sie das neue Bildtelefon erhalten haben, müssen Sie den Kundendienst kontaktieren, um das Telefon zu aktivieren und das Upgrade zu vollziehen.

43. 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. Falls Sie oder jemand anderes das Bildtelefon erneut in Betrieb nehmen möchten, können Sie einen neuen Dienst für ein vorhandenes Telefon bestellen, indem Sie im Auftragserfassungsportal die Option 'Inbetriebnahme eines gebrauchten ACN-Bildtelefons' wählen.

Es ist nicht notwendig oder erforderlich, das alte Bildtelefon an ACN zurückzuschicken.

44. Was passiert im Falle eines Upgrades mit meinem gegenwärtigen Tarif?

Ein Upgrade hat keine Auswirkungen auf Ihren gegenwärtigen Tarif. Falls Sie den Tarif 'ACN-Bildtelefon mit ACN inVision Xtra und Vorabrabatt' haben, werden Sie weiterhin bis zum Ende der ursprünglichen Vertragslaufzeit die erhöhten monatlichen Grundgebühren zahlen.

45. Wie viel kostet es, von einem vorhandenen ACN-Bildtelefon der vorigen Generation zu einem neuen Bildtelefon ACN IRIS 5000 upzugraden?

Wenn Sie das Upgrade zum neuen Bildtelefon ACN IRIS 5000 wählen, zahlen Sie nur die einmalige Gebühr für das Bildtelefon wie bei der Preisoption Rabatt auf die monatliche Grundgebühr, die auf der Preisliste im Abschnitt Bildtelefon auf www.myacn.eu verfügbar ist.