



ACN & Anbieter-Voreinstellung

- 1. Was ist Anbieter-Voreinstellung (Preselection)?**
Kunden können sich für einen anderen Telefonserviceanbieter als die Deutsche Telekom 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 Deutsche Telekom.)
- 2. Benötige ich ein bestimmtes Telefongerät, um von der Anbieter-Voreinstellung mit ACN zu profitieren?**
Nein, es sind keine Unannehmlichkeiten mit der Umstellung auf die Anbieter-Voreinstellung mit ACN verbunden und Sie können Ihr vorhandenes Telefon benutzen.
- 3. Bietet ACN seine Dienste für Firmenkunden ebenso wie für Privatpersonen an?**
ACN bietet Produkte an, die für Privatkunden und kleinere Unternehmen sind. ACN kann Kunden mit Analog- und ISDN-2-Leitungen bedienen.
- 4. Was sind die Vorteile, wenn mein Telefonanschluss mit ACN freigeschaltet ist?**
Durch eine Freischaltung profitieren Kunden von unseren günstigen ACN-Tarifen bei ALL ihren Gesprächen, weil sie automatisch mit dem ACN-Service verbunden werden, ohne dass Sie sich bei jedem Anruf eine Vorwahl wählen oder sich auf automatische Wahlfunktionen verlassen müssen.
- 5. Kostet die Voreinstellung (Preselection) auf ACN extra?**
Nein, die Voreinstellung ist kostenlos. Bei ACN zahlen Sie nur für die Dienste, die Sie nutzen. Es fallen keine Gebühren für die Freischaltung oder Kündigung an.
- 6. Kann ich als Inhaber eines ISDN-Anschlusses Kunde von ACN werden?**
ACN kann nur Kunden mit ISDN-2 freischalten (ISDN 30 wird nicht unterstützt). Um sicherzustellen, dass Sie für ACN freigeschaltet werden, geben Sie bitte auf dem Telefonserviceantrag oder im Online-Bestellportal die Haupttrufnummern und ALLE unterliegenden Nummern an.
- 7. Kann ich auch über ACN mit einem Telefon der Deutschen Telekom mit Gebührenanzeige telefonieren?**
Ja, wenn das Telefon auf Ihren Namen angemeldet ist. ACN kann allerdings keinen Impuls für die Gebührenanzeige anbieten, deshalb würde diese Funktion des Telefons entfallen.
- 8. Kann ein Electronic Cash-Gerät mit ACN verbunden werden?**
Nein, zur Zeit kann ACN keine Lesegeräte für Electronic Cash anschließen.
- 9. Kann ich über ein Alarmsystem mit ACN verbunden werden?**
Leider kann ACN keine Anwendungen anbieten, bei denen die Telefonleitung mit einem Alarmsystem verbunden wird.
- 10. An wen muss ich mich wenden, falls mein Telefonanschluss oder der Dienst nicht funktioniert?**
Es hängt von der Art des Problems ab. Können Sie keine Gespräche mehr empfangen oder hören Sie kein Freizeichen mehr, ist die Deutsche Telekom verantwortlich. Können Sie keine Gespräche mehr führen, wenden Sie sich bitte an den Kundendienst von ACN und geben Sie deutlich an, wann Sie versucht haben zu telefonieren und welche Nummer Sie gewählt haben. Haben Sie Probleme mit der

Qualität oder Verfügbarkeit von Telekom-Funktionen, wenden Sie sich bitte mit den Einzelheiten an ACN.

Für ACN freigeschaltet werden

11. Wie werde ich Kunde von ACN?

Sie füllen einfach mit Ihrem unabhängigen ACN-Repräsentanten den Telefonserviceantrag (TSA) 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 über 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.

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

Ja, Sie können eine Bestellung über das Bestellportal von ACN im Online-Shop des ACN-Repräsentanten aufgeben oder auf www.myacn.eu.

13. 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.

14. Ist es möglich, mehr als einen Telefonanschluss für ACN freischalten zu lassen?

Ja. Bitte geben Sie alle Telefonnummern, die Sie mit dem Antrag über ACN laufen lassen wollen, auf dem Telefonserviceantrag (TSA) oder bei Online-Bestellungen im Online-Bestellportal von ACN an.

Falls Sie mehr als ein Konto bei Ihrem aktuellen Anbieter haben, müssen Sie pro Kontonummer einen separaten Telefonserviceantrag unterzeichnen bzw. separate Bestellungen über das Online-Bestellportal von ACN aufgeben.

Wichtig: Für ISDN-Leitungen mit mehreren unterliegenden Telefonnummern, müssen Sie die Hauptrufnummer auf dem TSA oder im Online-Bestellportal von ACN kennzeichnen, falls Sie online bestellen.

15. Woher weiß ich, wann mein Anschluss für ACN (über die Anbieter-Voreinstellung) freigeschaltet ist?

Sobald Ihre Freischaltung erfolgt ist, erhalten Sie einen Willkommensbrief von ACN und eine Umstellungsbestätigung der Deutschen Telekom.

16. Wie lange dauert es für ACN freigeschaltet zu werden?

Ihr Anschluss wird innerhalb von ca. 14 Werktagen, nachdem wir Ihren vollständig ausgefüllten Telefonserviceantrag oder Ihre Online-Bestellung erhalten haben, für ACN freigeschaltet.

Abrechnung & Zahlung

17. Welche Bezahlmethoden stehen mir für die Zahlung meiner ACN-Rechnung zur Verfügung?

Per Lastschrift zahlen Sie am bequemsten für Ihre Rechnungen. Mit dieser Methode werden Ihre Rechnungen garantiert rechtzeitig bezahlt, so dass Sie keine

Mahngebühren riskieren. Der Betrag Ihrer monatlichen Rechnung wird von Ihrem Bankkonto ca. 10 Tage, nachdem Sie Ihre Rechnung erhalten haben, abgebucht.

Um am Lastschriftverfahren teilzunehmen, füllen Sie einfach die Einzugsermächtigung aus und schicken sie an ACN. Das Formular liegt Ihrem Willkommensschreiben bei oder kann auch vom ‚Infocenter‘ auf www.myacn.eu heruntergeladen werden. Kunden können für Ihre monatlichen Rechnungen auch per Kreditkarte bezahlen oder indem sie unter einer Reihe zusätzlicher Bezahlungsmöglichkeiten auf die ACN Zahlungsplattform gehen.

18. Erhalte ich auch noch eine Rechnung von der Deutschen Telekom, wenn ich für ACN freigeschaltet bin?

Ja, Sie erhalten weiterhin eine Rechnung der Deutschen Telekom. Die Deutsche Telekom ist nach wie vor für den Anschluss verantwortlich. Daher wird der monatliche Grundpreis auf Ihrer Rechnung erscheinen. Außerdem erscheinen auf der Rechnung der Deutschen Telekom die Gespräche, die nicht über ACN gelaufen sind.

19. Wie oft erhalte ich eine Rechnung von ACN?

Sie erhalten Ihre erste Rechnung ca. drei Wochen, nachdem die Freischaltung bzw. die Umstellung erfolgt ist. Anschließend erhalten Sie monatlich eine Rechnung.

20. Ich bin Kunde von ACN und telefoniere mit dem Tarif ACN Friends & Family. Welche Verbindungen genau sind kostenlos?

Damit die Verbindung als ACN Friends and Family-Gespräch gilt (kostenlos), muss die angerufene Person ein aktiver ACN-Festnetzkunde sein. Es ist dabei egal, mit welchem Tarif die angerufene Person telefoniert. Als aktiver ACN-Festnetzkunde gilt, wer in den vergangenen 30 Tagen mindestens ein Gespräch über den ACN-Festnetzdienst geführt hat. Datenübertragungen (Internet, VPN), Verbindungen ins Mobilfunknetz, Verbindungen mit Sonderdiensten und internationale Verbindungen gelten nicht als ACN Friends and Family-Verbindung und werden daher gemäß der gültigen Standardtarife abgerechnet.

21. Kann ich eine Einzelverbindungsübersicht anfordern?

Ja, Sie können Einzelverbindungsübersichten während des Bestellvorgangs auf dem Telefonserviceantrag und im Online-Bestellportal von ACN anfordern. Alternativ können Sie auch den Kundendienst von ACN über das Online-Kontaktformular für Kunden im Abschnitt Hilfe & Service auf www.myacn.eu anfordern.

Ihr ACN-Konto

22. Wie kann ich die persönlichen Angaben zu meinem Kundenkonto ändern?

Änderungen Ihrer persönlichen Angaben und Tarife können Sie online über das Online-Kontaktformular für Kunden im Abschnitt Hilfe & Service auf www.myacn.eu vornehmen.

23. Was kann ich tun, wenn ich keine Gespräche mehr führen kann?

Bitte wenden Sie sich an den Kundendienst von ACN unter 0800 100 5676. In der Zwischenzeit haben Sie die Möglichkeit über die Deutsche Telekom mit der Vorwahl 01033 oder über andere Anbieter zu telefonieren.

24. 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 nutzen.