



Bliv forbundet til ACN's service

1. Hvordan bliver jeg kunde hos ACN?

Du skal bare udfylde en telefonserviceaftale (TSA) sammen med en uafhængig ACN-repræsentant. Repræsentanten sender din telefonserviceaftale til ACN.

Det er også muligt at afgive en bestilling via ACN's online bestillingsportal på ACN-repræsentantens online shop eller www.myacn.eu. Vælg "Fastnettelefoni" og klik på knappen "Bestil nu".

Bemærk: Du skal indtaste Team ID på din uafhængige ACN-repræsentant i begyndelsen af bestillingsprocessen.

2. Kan jeg tilmelde mig ACN's service, selvom jeg ikke kender en uafhængig repræsentant?

Ja, det er også muligt at afgive en bestilling via ACN's online bestillingsportal eller www.myacn.eu.

3. Kan statslige kontorer eller offentlige institutioner søge om ACN's services?

Nej, ACN accepterer ikke statslige kontorer og offentlige institutioner som kunder. Grunden er, at ACN ikke er i stand til at give den kundeservice, der kræves af store organisationer, og at det også er svært at bekræfte, at den person, der underskriver telefonserviceaftalen (TSA'en) på vegne af et statsligt kontor eller en offentlig institution, har bemyndigelse til det.

4. Kan jeg tilmelde mig fast forvalg alene (uden ACN's abonnementservice)?

Nej, ACN udbyder ikke fast forvalg alene. Med ACN's abonnementservice får du fordelene af en samlet månedsregning fra ACN for både abonnement og samtaleudgifter og ét kontaktpunkt til ACN's kundeservice.

5. Skal jeg opsige min service med min nuværende leverandør, når jeg ansøger om ACN's fastnet telefonservice?

Du skal ikke opsige din service. Du bør dog undersøge vilkårene på din nuværende abonnementservice, især i tilfælde af bindingsperioder, som du har betalt for i forvejen, inden du ansøger om ACN Abonnement.

Hvis du har abonnement med TDC, og det bliver overført til ACN, vil du automatisk modtage to breve fra TDC. I det første brev står der, at du vil blive beregnet for resten af bindingsperioden, og det andet indeholder en kreditnota/check for samme periode. Så i praksis koster det ikke noget gebyr at flytte din abonnementservice til ACN.

Hvis du har ADSL med betaling efter forbrug sammen med dit telefonabonnement, skal du ændre det til en ADSL-pakke med fast pris, så at du kan flytte telefonabonnementet til ACN. Du bør også undersøge vilkårene på din kontrakt. Særligt om der beregnes ekstrabetaling for din ADSL-service, når du overflytter den til ACN.

6. Hvis jeg har internet dial-up kan jeg så benytte ACN's service?

Ja, ACN Abonnement påvirker ikke din internetservice. Du vil fortsat blive beregnet separat for denne service af din internetleverandør.

7. Kan jeg bestille et ekstra telefonstik gennem ACN?

Ja.

8. Hvem skal jeg kontakte i tilfælde af fejl på linjen eller serviceproblemer?

Hvis der opstår en fejl på forbindelse eller et serviceproblem, bedes du kontakte ACN's kundeservice og klart forklare hvad problemet drejer sig om.

ACN Abonnement

9. **Kan jeg ansøge om ACN Abonnement, hvis jeg i øjeblikket ikke har en abonnementservice?**
Nej. ACN kan ikke tilbyde nye abonnementsinstallationer. Du skal have en abonnementservice med en leverandør, der er på TDC's netværk, før du kan ansøge om abonnement hos ACN.
10. **Hvad sker der med det udstyr, jeg i øjeblikket lejer af TDC, når jeg bliver ACN-kunde?**
Hvis du tilmelder dig ACN Abonnement vil lejegebyret fremgå af din regning fra ACN.
11. **Hvordan afleverer jeg det lejede udstyr tilbage?**
Hvis du gerne vil returnere det udstyr, du lejer af TDC, skal du bare kontakte TDC og de vil give dig flere oplysninger.
12. **Kan ACN Abonnement benyttes med alle telefonordninger?**
Ja, ACN's abonnement kan benyttes med alle telefonordninger.
13. **Kan ACN Abonnement benyttes til ISDN-forbindelser?**
Ja. ACN's abonnement er tilgængeligt for både analog- og ISDN2-forbindelser.
14. **Er der en bindingsperiode for ACN Abonnement?**
Ja, der er en 6 måneders bindingsperiode for ACN's abonnementservice.
15. **Hvad skal jeg gøre, hvis jeg har abonnement med ACN og jeg flytter?**
ACN har en behandlingstid på 4-6 uger for flytninger. Dette er for at sikre at overførslen bliver foretaget på den ønskede dato. I nogle tilfælde vil du blive tildelt et nyt telefonnummer. Du skal bare udskrive den relevante blanket fra www.myacn.eu og sende den til ACN for at bede om ændringen.

Ekstra serviceydelser

16. **Hvilke ekstra serviceydelser er tilgængelige gennem ACN?**
Se en oversigt over alle ekstra serviceydelser ACN udbyder i guiden Ekstra Serviceydelser, der findes i "Informationscenteret" på www.myacn.eu.
17. **Vil ekstra serviceydelser jeg har med min nuværende leverandør blive overført til ACN, når jeg ansøger om ACN Abonnement?**
Ja, med undtagelse af 'Spærring' bliver alle ekstra serviceydelser, som findes i ACN's prisoversigt, automatisk overført til ACN. De ekstra serviceydelser, der ikke findes i ACN's prisoversigt, vil ikke blive overført. Bemærk at voksenspærring automatisk bliver aktiveret på din linje. Man kan bede om andre spærringer ved at kontakte ACN's kundeservice. Flere oplysninger om de ekstra serviceydelser, der udbydes med ACN Abonnement findes i guiden Ekstra Serviceydelser i "Informationscenteret" på www.myacn.eu. Se vores prislister over ACN Abonnement for oplysninger om de tilhørende priser.
18. **Vil mit telefonnummer stå i telefonbogen, hvis jeg overfører min abonnementservice til ACN?**
Ja, dit telefonnummer vil blive registreret i den hvide eller den gule telefonbog (hhv. privat- og erhvervstelefonbogen). Yderligere registreringer skal bestilles og betales særskilt hos udgiveren af telefonbogen.
19. **Kan jeg abonnere på 'Spærring' hos ACN?**
Ja, voksenspærring bliver automatisk aktiveret på din forbindelse. Du kan deaktivere voksenspærring ved at kontakte ACN's kundeservice. ACN tilbyder også spærring af opkald til mobiltaler, betalingsnumre, numre i udlandet samt til TDC's Mødetelefon.

Bemærk: Hvis du har spærreservice hos din nuværende abonnementsleverandør, vil den ikke blive overført til ACN.

20. Er det muligt at se, hvem der ringer til mig?

Ja, hvis du er ACN Abonnementskunde kan du bestiller 'Vis nummer' (på telefonserviceaftalen/online bestilling, eller ved at kontakte ACN's kundeservice). Flere oplysninger om de ekstra serviceydelser, der udbydes med ACN Abonnement findes i guiden Ekstra Serviceydelser i "Informationscenteret" på www.myacn.eu. Se vores prisliste over ACN Abonnement for oplysninger om de tilhørende priser.

Fakturering & betaling

21. Vil jeg stadig modtage en regning fra min nuværende leverandør, hvis jeg benytter ACN's service?

Nej, med ACN's abonnementsservice har du fordelene af kun at modtage en regning om måneden, der dækker både dit abonnement og dine samtaler.

22. Hvor ofte modtager jeg faktura fra ACN?

Du kan forvente at få en faktura hver måned. Du bliver faktureret bagud for telefonforbrug, og forud for månedsgebyrer. Din første regning vil inkludere det månedlige gebyr for både den indeværende og den følgende måned.

23. Kan jeg få specificeret min faktura fra ACN?

ACN's fakturaer er altid specificerede. Hvis du ønsker at modtage en uspecificeret faktura bedes du kontakte ACN's kundeservice.

24. Jeg abonnerer på telefonordningen ACN-2-ACN. For hvilke opkald præcis bliver der ikke beregnet nogen minuttakst?

For at opringningen gælder som en ACN-2-ACN-samtale (uden beregning af minuttakst), skal den person, der ringes til, være aktiv ACN-kunde. Det har ingen betydning, hvilken telefonordning den person, der ringes til, abonnerer på. En aktiv ACN-fastnetkunde er defineret som en kunde, der har foretaget mindst et opkald via ACN's fastnetservice indenfor de seneste 30 dage. Opkald til datalinjer (internet, VPN), opkald til mobiltelefoner, opkald til særlige servicelinjer og udlandsopkald gælder ikke som ACN-2-ACN opkald, men bliver beregnet efter vores standardpriser.

25. Hvilke betalingsmetoder kan jeg benytte til betaling af min faktura fra ACN?

Den nemmeste måde at betale regninger på er med betalingsservice. Ved at vælge betalingsservice får du en fordelagtig rabat på dit månedsabonnementsgebyr. Denne betalingsmetode garanterer også at dine regninger bliver betalt til tiden, så du aldrig behøver at betale rykkergebyr. Det forefaldende beløb vil blive trukket direkte fra din konto den 9. i den følgende måned. For at tilmelde dig betalingsservice skal du bare udfylde betalingsservice-blanketten og sende den til ACN. Denne blanket er vedlagt dit velkomstbrev og kan også downloades fra vores website. Alternativt kan du også benytte girokortet, der er vedlagt regningen fra ACN, for at gøre det muligt for dig at betale.

Du kan også betale med bankoverførsel - du skal benytte følgende oplysninger:

Kontonummer: 07008112
Registreringsnummer: 5420

Det er vigtigt at dit ACN-kontonummer fremgår af overførslen.

Din ACN-konto

26. Hvordan ændrer jeg mine konto-persondata?

For alle ændringer så som dit telefonnummer, (efter)navn eller kontoejerskab, skal du bare udskrive den relevante blanket, der findes på vores website, og sende den til ACN for at anmode om ændringen. Alternativt kan du ringe til ACN's kundeservice.

27. Hvordan bestiller jeg en adresseændring?

Hvis du har ACN Abonnement, skal du kontakte ACN's kundeservice via kundekontaktblanketten på siden med kundeservice på www.myacn.eu. Vær opmærksom på, at det kan tage 4 til 6 uger at behandle denne anmodning.