



ACN Multiplay



Mere produktinformation

Bestillingsoplysninger

1. Kan jeg tilmelde mig ACN Multiplay som virksomhed?
Nej.
2. Jeg har allerede bredbånd. Kan jeg overføre det til ACN Multiplay?
Ja, så længe din bredbåndservice ikke er kabel- eller satellitbaseret. Hvis du har en satellit- eller kabelopkobling, skal du opsigte kontrakten med din nuværende leverandør.
3. Jeg har bestilt ACN Multiplay og kan ikke fravælge hjemmeinstallationen. Hvordan kan det være?
Under ordreprocessen vil ACN kontrollere status for din telefoninfrastruktur. Hvis der hjemme hos dig ikke findes aktive tilslutningspunkter for ACN Multiplay, skal installationen udføres af en servicetekniker.
4. Kan jeg fortryde min ordre?
Ja, inden for 14 kalenderdage fra ordreafgivelsen.

Leveringsoplysninger

5. Hvad kan jeg gøre, hvis jeg missede leveringen af udstyret?
Din pakke ligger klar til afhentning på posthuset i 14 dage.

Teknisk service

6. Kan jeg tilslutte ACN Multiplay til min ISDN-forbindelse?
Nej, ISDN-forbindelser understøttes ikke.
7. Kan jeg tilslutte en pengeautomat til ACN Multiplay?
Nej, den slags tjenester understøttes ikke, og du kan ikke tilmelde dig som forretning.
8. Hvordan bestiller jeg en tekniker, der kan installere min ACN Multiplay-service?
Du kan bestille en tekniker til at gennemføre installationen ved selve online-bestillingen eller på et senere tidspunkt ved at kontakte ACN's kundeservice.
9. Hvornår kommer teknikeren?
Teknikerbesøg kan aftales til mellem mandag og fredag mellem 8:30 og 16:00.
10. Kan jeg ændre eller aflyse min aftale med teknikeren?
Du kan gratis ændre aftalens dato og tid op til 48 timer før den aftalte tid ved at kontakte ACN's kundeservice.
11. Modtager jeg en meddelelse, hvis jeg misser en aftale med en tekniker?
Hvis du ikke er til stede, når teknikeren kommer, efterlader teknikeren sit kort, og aftalen flyttes automatisk til 14 dage senere. Du kan dog ændre datoen ved at kontakte ACN's kundeservice.



12. **Hvad, hvis teknikerens opgave tager længere end oprindeligt antaget?**
Nogle installationer kan tage længere end den tid, teknikerens har afsat, eller kræver offline-hjælp af en telefontekniker. I dette tilfælde aftaler teknikerens den næste tid, og der opkræves intet gebyr for det andet besøg.
13. **Skal jeg betale teknikerens direkte for hans besøg?**
Nej. Efter installationen bedes du om at skrive under på en formular, der oplister alle ydelser (inkl. ekstra-ydelser). Disse vil så opkræves på din næste faktura.

Fejlfinding

14. **Jeg har modtaget et modem og en meddelelse om, at min service er blevet aktiveret. Jeg har tilsluttet modemmet, men internetforbindelsen virker ikke.**
Følg trinnene i vejledningen til hurtig installation i afsnittet *Produkter* i MyACN for repræsentanter.
15. **Jeg har tilsluttet modemmet, men der tændes ingen lys.**
Test stikkontakten ved at tilslutte en enhed, der fungerer, fx en lampe, til samme stikkontakt. Hvis den virker, betyder det, at modemmet er defekt og skal udskiftes. Du kan kontakte ACN's kundeservice for at bestille et nyt modem.
16. **Mit bredbånd er langsomt.**
En langsom bredbåndsforbindelse kan skyldes mange ting. Kontroller, at dit modem er tilsluttet korrekt. En langsom bredbåndsforbindelse kan også skyldes vira eller malware, så sørg for, at du bruger et anti-virus-program. Hvis det ikke hjælper, bedes du kontakte ACN's kundeservice.
17. **Min telefon virker ikke.**
Kontroller, at din telefon er tilsluttet korrekt til dit modem, som vist i vejledningen til hurtig installation, og at din bredbåndsforbindelse virker. Hvis det ikke hjælper, bedes du kontakte ACN's kundeservice.

Andre oplysninger

18. **Hvornår kan jeg forvente at modtage min første faktura?**
Du modtager din første faktura med direkte beregning inden for tre (3) dage fra ordredatoen.
19. **Hvordan kan jeg ændre mine konto-persondata?**
Du kan ændre dem gennem din online ACN Selfcare-konto.

Kontakt venligst ACN's kundeservice direkte i forbindelse med følgende spørgsmål:

- Flytning
- Opsigelse