



Internet en Bellen met Interactieve TV van KPN

VEELGESTELDE VRAGEN

Inhoud

Vereisten en opties	3
Producten en diensten	6
Prijzen en betalingen	10
Levering en installatie	12
Overige vragen	14

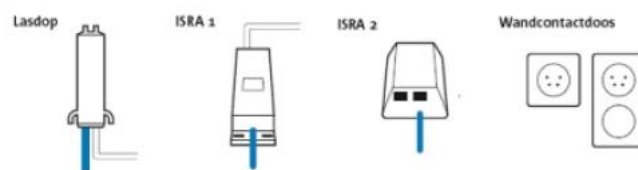
Vereisten

Wat heb ik nodig om het Alles-in1 pakket van ACN, Internet en Bellen van ACN met Interactieve TV van KPN, te kunnen ontvangen?

U heeft een standaard telefoonlijn nodig. De meeste standaard telefoonlijnen zijn compatibel, maar het hangt af van de plek waar u woont en de afstand naar de lokale telefooncentrale. Maar maakt u zich geen zorgen. Wij zullen controleren of u de dienst op uw adres en postcode kunt ontvangen wanneer u uw bestelling online plaatst via de Online Shop van uw vertegenwoordiger van ACN of op www.myacn.eu.

U dient mogelijk ook te controleren of u ISRA-punten heeft in uw huis. Dit zijn de punten waar uw KPN-lijn uw gebouw of huis binnenkomt.

Om deze te kunnen vinden hebben wij hieronder de vier meest voorkomende ISRA-punten afgebeeld:



Ik kan mijn ISRA-punt niet vinden of mijn ISRA-punt werkt niet

Als u het ISRA-punt niet kunt vinden, dient u [contact](#) op te nemen met het technische ondersteuningsteam.

Als het technische ondersteuningsteam geen ISRA-punt kan vinden, heeft u een monteur van KPN nodig. Als gevolg van renovatiewerkzaamheden en plaatsing van nieuwe muren in het huis zijn de ISRA-punten soms niet meer te zien, beschadigd of bedekt. .

Als dit het geval is, kunt u een verzoek indienen om het ISRA-punt te helpen vinden, opnieuw te laten installeren of te repareren via www.huisaansluitingen.nl. Hierna kunt u uw bestelling plaatsen en genieten van de dienst Internet en Bellen van ACN.

Kan ik mijn bestaande telefoonnummer behouden?

Het overzetten van uw nummer is heel eenvoudig. Gedurende de bestelprocedure geeft u aan of u uw nummer wilt overzetten. Indien gewenst kunnen wij u een nieuw nummer geven.

U kunt ook na de bestelling uw nummer over laten zetten, mits uw vorige nummer nog steeds actief is. Stuur een bestelformulier voor nummerportering (POA) naar ons toe vanaf uw [online ACN Selfcare account](#). Zelfs als u uw vorige nummer annuleert wanneer u overstapt naar ACN, kunt u tot 2 maanden na beëindiging van uw vorige telefoondienst een verzoek indienen om uw nummer over te laten zetten.

Raadpleeg het beleid voor nummerportering en annulering van uw huidige aanbieder. U bent mogelijk verantwoordelijk voor betalingen die u hen verschuldigd bent.

Ik heb een contract voor vaste telefonie van ACN of digitale telefonie van ACN. Moet ik extra betalen als ik overstap op een Alles-in-1 pakket, Internet en Bellen met Interactieve TV van KPN?

Nee, als u al een dienst van ACN heeft en u wilt een Alles-in-1 pakket wilt bestellen, zult u geen kosten voor vroegtijdige beëindiging hoeven te betalen. U kunt overstappen op uw nieuwe Alles-in-1 pakket van ACN zelfs voordat de bindende periode van het contract voor uw vorige dienst van ACN is afgelopen. Selecteer ACN als uw huidige telefoonaanbieder als u uw Alles-in-1 pakket van ACN bestelt.

Ik heb digitale telefonie van ACN; kan ik dit blijven gebruiken in combinatie met Alles-in-1 van ACN, Internet en Bellen met Interactieve TV van KPN?

Ja, Alles-in-1 van ACN bevat standaard een telefoondienst, maar als u wilt blijven profiteren van de fantastische belpakketten van digitale telefonie van ACN, kan dat gewoon!

Ik heb al Internet en Bellen van ACN. Kan ik Interactieve TV van KPN hieraan toevoegen?

Ja, dat kan. Houdt u er wel rekening mee dat voor Interactieve TV van KPN een minimale internetdownloadsnelheid van 6 Mbps nodig is. Om te controleren of u de dienst kunt ontvangen, dient u contact op te nemen met onze klantenservice via het [onlinecontactformulier](#).

U kunt Interactieve TV van KPN toevoegen aan uw dienst Internet en Bellen van ACN door middel van het onlineformulier [Aanpassing op dienstovereenkomst ACN](#).

Producten en diensten

Welke internetsnelheid ontvang ik?

U kunt een downloadsnelheid verwachten tot 100 Mbps en een uploadsnelheid van 5 Mbps. De snelheid zal echter afhangen van een aantal factoren, waaronder de afstand tot uw lokale telefooncentrale, de kwaliteit van de lijn en de instelling van uw thuisnetwerk. Wij zullen ervoor zorgen dat u beste snelheid krijgt die mogelijk is voor uw lijn, maar in enkele gevallen zal de snelheid die u ontvangt in uw huis aanzienlijk lager liggen dan 100 Mbps aan downloadsnelheid en 5 Mbps aan uploadsnelheid.

Maakt het uit wat voor modem ik gebruik?

U ontvangt een gratis modem van ACN als u Alles-in-1 van ACN of Internet en Bellen van ACN bestelt. Wij raden u dringend aan dit modem te gebruiken. Op deze manier kunnen wij compatibiliteit en een goede service garanderen.

ACN zal de volledige verkoopprijs van het modem in rekening brengen indien het modem is beschadigd of niet wordt geretourneerd na beëindiging van de dienst Alles-in-1 van ACN of Internet en Bellen van ACN. [Klik hier](#) voor informatie over prijzen.

Welke internetsnelheid heb ik nodig voor Interactieve TV van KPN?

Voor een optimale werking van Interactieve TV van KPN heeft u een minimale downloadsnelheid nodig van 6 Mbps voor één tv-ontvanger. Als u twee tv-ontvangers heeft, dan dient u een minimale downloadsnelheid te hebben van 10 Mbps voor een optimale dienst.

Voor toegang tot het HD-pakket en alle andere HD-zenders dient u een minimale downloadsnelheid te hebben van 8 Mbps voor 1 tv-ontvanger en 16 Mbps voor 2 tv-ontvangers.

Welke tv-zenders zijn beschikbaar bij Interactieve TV van KPN?

Het basis zenderpakket is inbegrepen in alle abonnementen van Interactieve TV van KPN. Het bevat ruim 60 zenders (meer dan 15 zenders zijn in HD-kwaliteit, indien beschikbaar op uw adres) en ruim 90 radiozenders.

Daarnaast heeft u de keus uit 13 fantastische zenderpakketten die u kunt toevoegen – [Klik hier](#) voor een gedetailleerde zenderlijst.

Hoe kan ik extra zenders toevoegen?

U kunt extra zenderpakketten toevoegen op het moment dat u Alles-in-1 van ACN bestelt of op ieder moment na uw eerste bestelling. Om extra zenderpakketten toe te voegen dient u een verzoek in via uw online ACN Selfcare-account of door middel van het [onlinecontactformulier](#).

Bestaat er een bindende periode voor extra zenders?

Nee, voor geen enkel aanvullend pakket geldt een bindende periode. Aanvullende zenderpakketten kunnen eenvoudig worden verwijderd met een opzegtermijn van slechts een maand.

Waarvoor zijn Begin Gemist, Programma Gemist en het Opnemen Pakket bedoeld?

Met Begin Gemist kunt u terugspoelen naar het begin van een live-programma, zelfs als u het niet voor opname had ingesteld. Interactieve TV van KPN biedt Begin Gemist gratis aan voor de meeste tv-zenders. Als u gebruikmaakt van Begin Gemist voor een betaalde tv-zender, zullen de kosten ervan verschijnen op uw maandelijkse factuur.

Met Programma Gemist kunt u uw favoriete programma's bekijken tot 2 dagen terug.

Met het Opnemen Pakket kunt u tot 200 uur aan programma's opnemen. Uw favoriete programma's worden opgeslagen op het netwerk van KPN. U kunt deze tot een jaar later terugkijken op uw tv, smartphone, tablet of laptop.

Kan ik alléén Interactieve TV van KPN annuleren?

Ja. Als u alléén uw tv-diensten wilt beëindigen binnen de contractuele bindende periode van 12 maanden, dan zult u kosten voor vroegtijdige beëindiging moeten betalen, d.w.z. de maandelijkse kosten voor alle resterende maanden.

Welke extra functionaliteiten zijn inbegrepen in de telefoondienst?

U kunt zonder extra kosten gebruikmaken van de volgende belfuncties:

- Voicemail
- Privacy
 - Blokkering nummerweergave
 - B-nummer afscherming (schermt de laatste 4 cijfers van uw nummer af)
- Nummerblokkering
 - Blokkering van alle betaalde diensten – alle 09xx-nummers
 - Blokkering van erotische diensten – alle 0906-nummers
 - Blokkering van amusementsdiensten – alle 0909-nummers
 - Blokkering van internationale diensten – alle internationale nummers
 - Blokkering van mobiele diensten – alle 06-nummers

Voor activering of deactivering van deze belfuncties logt u in op uw online account van [ACN Selfcare](#) of gebruikt u het [onlinecontactformulier](#).

Welke diensten worden ondersteund door mijn aansluiting voor Alles-in-1 van ACN en Internet en Bellen van ACN?

De diensten Alles-in-1 van ACN en Internet en Bellen van ACN zijn alleen bedoeld voor particuliere klanten. Alle apparaten die geen standaard huishoudelijke artikelen zijn, worden niet ondersteund door de dienst Internet en Bellen van ACN. Deze niet ondersteunde apparaten betreffen, maar zijn niet beperkt tot:

- Faxapparaten
- Alarmsystemen
- Beveiligingssystemen
- Systemen voor creditcard- en cashbetalingen
- Pinautomaten
- Geldautomaten

Prijzen en betalingen

Kunt u iets meer vertellen over de beltarieven?

Met ons standaardbepakket betaalt u slechts voor de oproepen die u plaatst. Oproepen worden per seconde in rekening gebracht tegen aantrekkelijke beltarieven.

Een starttarief is een tarief dat per oproep in rekening wordt gebracht. Deze kosten betaalt u alleen als uw oproep succesvol is. Een starttarief wordt slechts eenmaal per oproep in rekening gebracht, ongeacht de duur van de oproep.

Call Extra is ontworpen voor klanten die willen communiceren met vrienden en familie in Nederland en in het buitenland. U kunt onbepaald bellen naar vaste nummers in Nederland en naar veel internationale bestemmingen. [Klik hier](#) voor een compleet overzicht van internationale bestemmingen die zijn inbegrepen.

Is er een minimale contractperiode?

Ja, er geldt een minimale contractperiode van 12 maanden voor Alles-in-1 van ACN en Internet en Bellen van ACN.

Wat gebeurt er als ik eerder wil opzeggen?

Als u uw contract wilt beëindigen voordat de 12 maanden zijn verstreken, bent u verplicht de maandelijkse bijdrage te betalen voor alle resterende maanden plus kosten voor deactivering. Meer informatie vindt u in de prijslijst.

Welke betaalmethoden kan ik kiezen?

Er zijn diverse betaalmethoden beschikbaar, maar wij raden u aan automatische incasso in te stellen.

Voor eerste eenmalige betaling

- MasterCard, VISA, VISA Electron
- iDeal
- Click and Buy

Voor maandelijks terugkerende betalingen

- MasterCard, VISA, VISA Electron
- Automatische incasso
- iDeal
- Click and Buy
- Giro

Voor bankoverschrijvingen

Naam: ACN Europe BV

IBAN: NL45DEUT0265190304

BIC: DEUTNL2A

Rekeningnummer: 265190304

Mocht u besluiten uw betalingen te doen door middel van andere methoden dan creditcard, debitcard of automatische incasso, dan zullen er administratieve kosten van € 2,00 in rekening worden gebracht.

Levering en installatie

Hoe lang duurt het voordat ik ben aangesloten?

Na het plaatsen van uw bestelling duurt het ongeveer twee weken voordat u uw welkomstpakket ontvangt. Het pakket bevat een modem en een eenvoudige installatiehandleiding waarin wordt uitgelegd hoe u uw dienst van ACN aansluit.

Als u Alles-in-1 van ACN bestelt, zult u bij het modem ook een tv-ontvanger ontvangen.

De overstap duurt ongeveer 20 werkdagen, maar dit kan variëren. Als u geen actieve telefoonlijn heeft in uw huis, zal het iets langer duren voordat de dienst volledig is geïnstalleerd. In ieder geval zullen wij alle benodigde stappen doorlopen om u zo snel mogelijk aan te sluiten.

Kan ik de datum kiezen waarop mijn dienst wordt aangesloten?

U kunt uw voorkeursdatum aangeven waarop uw dienst voor Alles-in-1 van ACN of Internet en Bellen van ACN geactiveerd moet worden.

Gedurende de bestelprocedure biedt ACN een aantal data waaruit u uw voorkeursdatum kunt kiezen.

Zodra de bestelling is geplaatst en u de voorkeursdatum heeft gekozen, kunt u de datum niet meer wijzigen.

Wat als ik van gedachte verander?

Als u van gedachte verandert binnen 14 dagen nadat wij uw bestelling ontvangen, kunt u uw bestelling annuleren zonder annuleringskosten te betalen. Dit wordt het herroepingsrecht genoemd en wordt uiteengezet in de Algemene Voorwaarden en het Modelformulier voor herroeping, beide te vinden op myacn.eu. Als u uw bestelling na deze periode annuleert, zullen er kosten in rekening worden gebracht zoals omschreven op pagina 10 van deze veelgestelde vragen en in de prijslijst.

Moet ik thuis zijn op het moment dat het modem en de tv-ontvanger worden geleverd?

Er zal iemand aanwezig moeten zijn om voor de levering te tekenen. Dit hoeft echter niet de persoon te zijn die de bestelling heeft geplaatst.

Kan ik hulp krijgen bij de installatie van het modem en de tv-ontvanger?

Onze apparatuur is zodanig ontworpen dat installatie snel en eenvoudig is met behulp van onze handige gebruikershandleiding inclusief cd met gedetailleerde stapsgewijze instructies. Als u de installatie toch door een monteur wilt laten uitvoeren, kan de klantenservice u in contact brengen met een aanbevolen installateur zodra uw dienst is geactiveerd. U kunt voor een speciaal tarief een afspraak maken met een monteur die het werk voor u doet. Raadpleeg de meest recente prijslijst voor de actuele prijs van het basis installatiepakket.

De monteur zal 1 computer, 1 telefoon en 1 of 2 tv's aansluiten. De bekabeling zal worden gelegd volgens de van toepassing zijnde standaarden. Boorwerkzaamheden of het bevestigen van kabels tegen de plinten en/of in kabelopbergsystemen maakt geen onderdeel uit van het basis installatiepakket.

Extra diensten of materialen dienen rechtstreeks met de monteur te worden verrekend. Het bedrag hangt af van de benodigde materialen en tijd voor de extra installatie.

Overige vragen

Ik heb een vraag die hier niet wordt besproken. Waar kan ik terecht?

Als uw vraag hier niet tussen zit, controleer dan de gedeeltes Producten en Ondersteuning op de website voor gedetailleerde informatie. Mocht u nog steeds hulp nodig hebben, dan kunt u met ons communiceren via onze chatdienst of ons een e-mail sturen. U kunt indien nodig uiteraard ook telefonisch contact met ons opnemen. [Klik hier](#) voor alle contactgegevens.



ACN Europe BV
Kamer van Koophandel: Amsterdam 34110202
OB-nummer: NL 8079 69 102 B 01
Postadres: Postbus 90364, 1006 BJ Amsterdam, Nederland