



ACN & Carrier pre-selectie

- 1. Wat is CPS (Carrier Pre-Selection; pre-selectie op de carrier van ACN)?**
Klanten kunnen een alternatieve aanbieder kiezen zonder dat ze een ander telefoonnummer krijgen, een selectiecode moeten kiezen of speciale apparatuur moeten installeren. Dit wordt carrier-pre-selectie genoemd. Als u ervoor kiest uw nummer te pre-selecteren op de carrier van ACN, worden al uw gesprekken geleid via ACN, volgens de scherpe tarieven die ACN hanteert. (Bepaalde nummers worden niet geleid via KPN.)

- 2. Heb ik om gebruik te kunnen maken van CPS van ACN speciale telefoonapparatuur nodig?**
Nee. U kunt uw bestaande telefoon blijven gebruiken, maar in de meeste gevallen is toonkiezen vereist om ervoor te zorgen dat de oproep via ACN wordt geleid; oproepen worden verzonden naar de gekozen serviceaanbieder via een switchboard. Standaard is toonkiezen vereist om ervoor te zorgen dat het switchboard verkeer correct van doorsturen. Het is mogelijk dat toonkiezen niet is vereist om gebruik te maken van de CPS-dienst van ACN, maar wij kunnen dat niet garanderen. Indien u geen gebruikmaakt van toonkiezen, neemt u contact op met KPN voor meer informatie.

- 3. Worden alle oproepen geleid via ACN?**
Als u kiest voor het vastelijabonnement met CPS worden alle oproepen geleid via ACN.

Als u alleen kiest voor CPS, worden alle oproepen geleid via ACN, met uitzondering van internetnummers, informatienummers (0900 nummers) en service-/amusementsnummers (0906, 0909 nummers). De oproepen naar deze nummers worden niet verbonden of berekend door ACN en worden niet weergegeven op de ACN factuur.

- 4. Kan ik voor meer dan een telefoonlijn CPS van ACN aanvragen?**
Ja. Zorg ervoor dat u alle telefoonnummers waarvoor u pre-selectie aanvraagt, noteert op de Telefoon Service Aanvraag of aangeeft op het bestelportaal van ACN indien u online bestelt.

Indien u meer dan één account heeft bij uw huidige aanbieder, moet u voor elk klantnummer een aparte TSA invullen en ondertekenen of online een aparte bestelling plaatsen via het bestelportaal van ACN.

Belangrijk: Als u een ISDN-aansluiting heeft met meerdere onderliggende telefoonnummers, moet u het hoofdnummer invullen op de TSA of op het bestelportaal van ACN indien u online bestelt.

- 5. Kan pre-selectie worden opgezet op de carrier van ACN als ik een switchboard heb met meerdere lijnen?**
Ja. De lijnen die kunnen worden voorgeselecteerd op de carrier van ACN moeten externe lijnen zijn (het aantal lijnen dat is aangesloten op KPN). Als u bijvoorbeeld één lijn hebt met acht extensies, kan pre-selectie worden opgezet voor die ene lijn.

Op de Telefoon Service Aanvraag of op het onlinebestelportaal voert u de externe lijn in als het hoofdtelefoonnummer. Vul ALLE onderliggende nummers in als u deze extensies ook wilt pre-selecteren.

6. **Kan ik voor een zelf gehuurde betaaltelefoon ook pre-selectie van ACN aanvragen?**
Ja. ACN biedt geen tijdpulsen of advies over tarieven. Dit heeft tot gevolg dat het betaalmechanisme niet meer werkt indien u deze telefoon aansluit op onze diensten.
7. **Kan voor een PIN-/creditcardapparaat pre-selectie voor ACN worden aangevraagd?**
Nee.
8. **Als ik klant word van ACN, heeft dat dan invloed op mijn internetaansluiting?**
Nee, CPS en vaste lijn van ACN hebben geen invloed op uw internet. Als u standaardtelefoonnummers gebruikt in plaats van internetnummers (0800 of 06760) worden de oproepen gefactureerd door ACN, onafhankelijk van het tarief dat u hebt bij de internetaanbieder.

Als u gebruikmaakt van ADSL via een standaardtelefoonlijn (geen VoIP - InternetPlusBellen) kan uw vastelijabonnement worden overgedragen naar ACN zonder dat dan van invloed is op uw internet. U ontvangt een factuur van uw huidige vastelijnaanbieder voor het installeren van ADSL op uw lijn.

9. **Met wie moet ik contact opnemen in geval van een storing of serviceprobleem?**
Als de storing betrekking heeft op inkomende gesprekken, kan het een storing op de telefoonlijn zijn en dan moet u contact opnemen met de huidige aanbieder van uw vastelijabonnement. Dit is ACN als u een vastelijabonnement van ACN hebt. Als u alleen een probleem hebt met uitgaande gesprekken, neem dan contact op met ACN en geef duidelijk aan wanneer u probeerde te bellen en naar welk telefoonnummer.

Een verbinding met ACN

10. **Hoe kan ik klant worden van ACN?**
Vul samen met een Onafhankelijk Vertegenwoordiger van ACN een Telefoon Service Aanvraag in. De vertegenwoordiger stuurt vervolgens de TSA naar ACN.
11. **Kan ik ook klant worden van ACN als ik geen Onafhankelijk Vertegenwoordigers ken?**
Ja, u kunt een bestelling plaatsen via het onlinebestelportaal van ACN op www.myacn.eu.
12. **Kunnen overheidsinstanties of openbare instellingen zich aanmelden voor de diensten van ACN?**
Nee, ACN kan geen overheidsinstanties en openbare instellingen als klanten accepteren. De reden hiervoor is dat ACN niet de klantondersteuning kan bieden die nodig is voor grote bedrijven. Bovendien is het moeilijk om te bevestigen dat de persoon die de Telefoon Service Aanvraag (TSA) ondertekent namens een overheidsinstantie of openbare instelling, bevoegd is dit te doen.
13. **Moet ik de dienst bij mijn huidige aanbieder annuleren als ik me aanmeld voor CPS of het vastelijabonnement van ACN?**
Indien u gebruikmaakt van kortingpakketten, moet u deze annuleren.

Controleer tevens de algemene voorwaarden van uw huidige CPS-aanbieder/vastelijnaanbieder. Let voor u zich aanmeldt bij ACN vooral op enige bindende perioden waar u aan bent gehouden.
14. **Kan ik me aanmelden indien ik alleen gebruik wil maken van CPS en niet van het vastelijabonnement van ACN?**
Ja. Als u alleen gebruik wilt maken van CPS, vinkt u het daarvoor bestemde vakje op de TSA of onlinebestelling aan. Als u kiest voor zowel CPS als het

vastelijabonnement profiteert u van slechts één maandelijks factuur voor de volledige telefoondiensten, en slechts één contactpunt.

15. **Ik bel via Scarlet. Kan ik overstappen naar ACN?**
Klanten die gebruikmaken van een Scarlet One verbinding kunnen niet overstappen naar ACN.
16. **Ik bel via Euphony. Kan ik overstappen naar ACN?**
Euphony biedt alleen CPS en dat kan worden overgedragen naar ACN.
17. **Ik bel via de kabel. Kan ik overstappen naar ACN?**
Nee.
18. **Ik bel via een internetaanbieder (ISP). Kan ik overstappen naar ACN?**
Nee.
19. **Hoe weet ik wanneer ik ben aangesloten op de diensten van ACN?-**
U ontvangt een welkomstbrief van ACN en een bevestiging van uw huidige aanbieder dat uw gesprekken en indien van toepassing uw vastelijabonnement zijn overgedragen naar ACN.
20. **Hoe lang duurt het voordat ik ben aangesloten op de CPS-dienst van ACN?**
U wordt ongeveer 5 werkdagen nadat wij de volledig ingevulde en ondertekende TSA of onlinebestelling hebben ontvangen aangesloten.
21. **Hoe lang duurt het voordat ik ben aangesloten op het vastelijabonnement van ACN?**
U wordt ongeveer 24 werkdagen nadat wij de volledig ingevulde en ondertekende TSA of onlinebestelling hebben ontvangen aangesloten.

Vastelijabonnement van ACN

22. **Kan ACN als onderdeel van de vastelijdienst nieuwe lijninstallaties bieden?**
Ja, ACN biedt nieuwe lijninstallaties voor analoge lijnen.

BESTAANDE klanten van het vastelijabonnement van ACN die ook een nieuwe analoge lijn willen bestellen, nemen contact op met de klantenservice van ACN.

NIEUWE klanten die een nieuwe analoge lijn willen bestellen, bespreken dit met hun Onafhankelijk Vertegenwoordiger van ACN. Het aanvraagproces voor een vastelijabonnement van ACN wijkt in dat geval iets af.
23. **Kan ACN als onderdeel van de vastelijdienst zorgdragen voor verhuizingen en lijnoverdracht?**
Ja. ACN kan zorgdragen voor de verhuizing van zowel analoge lijnen als ISDN-lijnen, en ISDN 1 of 2 wijzigen naar een analoge lijn.

Indien u van een van deze diensten gebruik wilt maken, neemt u contact op met de klantenservice van ACN. Indien u gaat verhuizen, moet u tenminste één maand voor de verhuisdatum contact opnemen.
24. **Ik maak reeds gebruik van CPS van ACN. Als ik ook over wil stappen op het vastelijabonnement van ACN, moet ik dan een nieuwe Telefoon Service Aanvraag invullen?**
Ja, bestaande klanten die ook een vastelijabonnement van ACN willen aanvragen naast hun pre-selectie, moeten gebruikmaken van de TSA.
25. **Is het vastelijabonnement van ACN beschikbaar met alle belpakketten?**
Ja. Het vastelijabonnement van ACN is beschikbaar met alle belpakketten.
26. **Mijn vastelijabonnement loopt momenteel via KPN. Kan ik op overstappen op het vastelijabonnement van ACN?**

De meeste standaardtelefoniediensten voor analoge lijnen en ISDN-lijnen van KPN kunnen worden overgedragen naar ACN, inclusief abonnementen voor KPN BelBasis en alle KPN BelVrij belpakketten (Weekend, Avond & Weekend en Altijd).

Houd er rekening mee dat klanten mogelijk zijn gebonden aan een overeenkomst met een minimale looptijd. ACN is niet verantwoordelijk voor enige kosten die het gevolg zijn van annulering of vroege beëindiging.

Klanten die gebruikmaken van een KPN BelBudget abonnement kunnen hun dienst wel overdragen naar ACN, maar het pakket wordt voor de overdracht automatisch gewijzigd naar KPN BelBasis.

Klanten die gebruikmaken van KPN Slim en KPN InternetPlusBellen (Go, Lite, Basic of Extra) kunnen niet overstappen naar ACN.

27. Mijn vastelijabonnement loopt momenteel via Tele2. Kan ik opverstappen op het vastelijabonnement van ACN?

Klanten met een vastelijabonnement (analoog of ISDN) die gebruikmaken van een Tele2 BelGratis pakket (Weekend, Weekend & Avond en Altijd) kunnen overstappen naar ACN.

Houd er rekening mee dat klanten mogelijk zijn gebonden aan een overeenkomst met een minimale looptijd. ACN is niet verantwoordelijk voor enige kosten die het gevolg zijn van annulering of vroege beëindiging.

Klanten die gebruikmaken van Tele2 Compleet of Tele2 Compleet BelGratis Altijd kunnen niet overstappen naar ACN.

28. Mijn vastelijabonnement loopt momenteel via Pretium. Kan ik opverstappen op het vastelijabonnement van ACN?

Klanten die voor hun analoge lijn of ISDN-lijn gebruikmaken van de belpakketten Pretium Voice, Pretium Vrij of Pretium Gunstig kunnen overstappen naar ACN.

Houd er rekening mee dat klanten mogelijk zijn gebonden aan een overeenkomst met een minimale looptijd. ACN is niet verantwoordelijk voor enige kosten die het gevolg zijn van annulering of vroege beëindiging.

29. Als ik een vastelijabonnement aanvraag bij ACN, worden de extra diensten die ik nu bij het vastelijabonnement van mijn huidige aanbieder heb dan overgezet naar ACN?

Als u nu nummerweergave en/of wisselgesprek bij u huidige aanbieder hebt, worden deze diensten overgezet naar ACN en kunt u ze op dezelfde manier blijven gebruiken. Als u deze diensten nu niet gebruikt maar u wilt ze aanvragen, dan kunt u dit aangeven wanneer u een vastelijabonnement van ACN aanvraagt, of u kunt contact opnemen met de klantenservice van ACN.

Houdt u er rekening mee dat extra aangevraagde diensten ongeveer 12 werkdagen na het activeren van het vastelijabonnement worden geactiveerd.

Houdt u er verder rekening mee dat deze diensten automatisch zijn inbegrepen bij het vastelijabonnement van ACN voor ISDN-lijnen.

Meer informatie over nummerweergave, wisselgesprek en andere beschikbare extra diensten vindt u in het overzicht van extra diensten op onze website. Raadpleeg de prijslijst van het vastelijabonnement voor de bijbehorende kosten.

30. Wordt mijn voicemailservice van KPN overgezet naar ACN als ik een vastelijabonnement van ACN aanvraag?

Nee, deze service is alleen beschikbaar als u een vastelijabonnement van KPN hebt.

Extra diensten

31. Kan ik zien wie mij belt?

Ja, als u een vastelijabonnement van ACN hebt, kunt u nummerweergave aanvragen (via de Telefoon Service Aanvraag / onlinebestelling of door contact op te nemen met de klantenservice van ACN). Meer informatie over de extra diensten die beschikbaar zijn voor het vastelijabonnement van ACN vindt u in het overzicht van extra diensten op onze website. Raadpleeg de prijslijst van het vastelijabonnement voor de bijbehorende kosten.

32. Biedt ACN ook een blokkeerservice?

Ja, als u een vastelijabonnement van ACN hebt kan de blokkeerservice op verzoek op uw telefoonlijn worden geactiveerd (via de Telefoon Service Aanvraag / onlinebestelling of door contact op te nemen met de klantenservice van ACN). Als u op uw huidige vastelijabonnement blokkeringen hebt, worden deze niet overgezet naar ACN. Meer informatie over de extra diensten die beschikbaar zijn voor het vastelijabonnement van ACN vindt u in het overzicht van extra diensten op onze website. Raadpleeg de prijslijst van het vastelijabonnement voor de bijbehorende kosten.

Facturering en betaling

33. Ontvang ik nog steeds een factuur van mijn huidige aanbieder als ik gebruik maak van de service van ACN?

Nee, met ons vastelijabonnement en pre-selectie profiteert u van het gemak van één maandelijks factuur voor zowel de gesprekskosten als de abonnementskosten. Als u alleen onze pre-selectie gebruikt, krijgt u nog steeds een factuur van uw huidige aanbieder voor uw abonnementskosten en voor gesprekken die niet via ACN worden geleid.

34. Waarom staat er op mijn eerste factuur voor mijn vastelijabonnement een toeslag en een creditbedrag voor de maandelijks bijdrage van het belpakket?

Als u reeds gebruikmaakte van CPS van ACN voordat u koos voor het vastelijabonnement, zien wij u met betrekking tot onze interne systemen als nieuwe klant voor beide diensten. Zodra het vastelijabonnement is geactiveerd, wordt u in ons systeem "geannuleerd" als CPS klant en opnieuw ingevoerd als nieuwe klant voor beide diensten. Dit heeft geen invloed op de mogelijkheid te bellen en gebeld te worden, of op de scherpe tarieven van ACN. Op de factuur ziet u de maandelijks kosten in verhouding tot de maand die overblijft na de "annulering". Dit bedrag wordt ook weergegeven als credit op dezelfde factuur, dus dit wordt in feite niet in rekening gebracht.

35. Hoe worden de tarieven voor mijn gesprekken berekend?

Gesprekken worden per seconde berekend vanaf de eerste seconde, tenzij anders aangegeven. Voor alle gesprekken geldt een starttarief, waar aangegeven. Raadpleeg de tarievenoverzichten van ACN voor meer informatie.

36. Op welke manieren kan ik mijn ACN factuur betalen?

Automatische incasso is de gemakkelijkste manier om alle facturen te betalen. Als u deze betaalmethode kiest, weet u bovendien zeker dat uw facturen op tijd worden betaald, zodat u nooit wordt geconfronteerd met extra kosten voor te late betaling. Het volledige bedrag wordt iedere maand ongeveer 15 dagen na ontvangst van de factuur van uw rekening afgeschreven.

Als u via automatische incasso wilt betalen, vult u uw gegevens in het betreffende gedeelte van de Telefoon Service Aanvraag in als u de service aanvraagt, of vult u het formulier voor automatische incasso in dat u samen met uw welkomstbrief ontvangt of dat kan worden gedownload via het "Informatiecentrum" op www.myacn.eu. Het is ook mogelijk te betalen met een acceptgirokaart die met de factuur wordt meegestuurd, of te betalen per creditcard. De volgende creditcards worden geaccepteerd: Visa, Visa Electron en MasterCard.

U kunt ook betalen via bankoverschrijving door middel van de volgende bankgegevens:

- 37. Ik maak gebruik van het belpakket ACN One Family. Voor welke gesprekken worden geen gesprekskosten per minuut berekend?**
Om het gesprek te kwalificeren als ACN One Family oproep (tegen een tarief van € 0,00 per minuut) moet de gebelde persoon ook een actieve klant zijn van vaste telefonie van ACN. Het maakt niet uit welk belpakket de gebelde persoon gebruikt. Een actieve klant van vaste telefonie van ACN is een klant die in de afgelopen 30 dagen tenminste eenmaal vanaf zijn vaste telefoon via ACN heeft gebeld. Oproepen naar datalijnen (internet, VPN), mobiele telefoons en speciale diensten en internationale gesprekken vallen niet onder ACN One Family oproepen en worden berekend volgens de standaardtarieven.

Uw ACN-account

- 38. Hoe kan ik mijn persoonlijke klantgegevens wijzigen?**
Als u uw persoonlijke gegevens (zoals adresgegevens voor klanten die alleen pre-selectie hebben) wilt wijzigen of van belpakket wilt veranderen, kunt u dat online doen via het contactformulier voor klanten op de pagina Ondersteuning op www.myacn.eu. Om uw telefoonnummer of (achter)naam te wijzigen, drukt u via onze website het juiste formulier af. Vul het formulier in en stuur het naar ACN.
- 39. Hoe kan ik een verzoek tot wijziging van e-mailadres indienen?**
Als u een vastelijabonnement van ACN heeft, kunt u een adreswijziging indienen door contact op te nemen met de klantenservice van ACN. Gebruik hiervoor het contactformulier voor klanten dat u kunt vinden op de pagina Ondersteuning op www.myacn.eu. Houdt u er rekening mee dat het 4 tot 6 weken kan duren om dit verzoek te behandelen.

Indien u alleen beschikt over CPS van ACN, dan moet een verzoek tot wijziging van een serviceadres ingediend worden via de aanbieder van uw vastelijabonnement. Zodra de wijziging is verwerkt door de aanbieder van uw vastelijabonnement, bent u verplicht ACN over de wijziging te informeren. Dit kan eveneens worden gedaan via het contactformulier voor klanten op onze website.