



ACN Forvalg

- 1. Går alle samtaler via ACN?**

Ja, dersom du har linjeleie med ACN, vil alle samtaler gå via ACN. For forvalgskunder vil ACN ta seg av alle samtaler unntatt samtaler til tresifrede numre, 8204xxxx-numre, donasjonslinjer, 8294xxxx-numre, servicenumre og televstemming. Disse samtalene vil gå via Telenor.
- 2. Er det mulig å tilkoble mer enn en telefonlinje til ACN's tjenester?**

Ja, det må fylles inn en separat telefonserviceavtale for hvert hovedtelefonnummer som du ønsker å koble til ACN's tjeneste. Linjetypen må oppgis, og dersom ditt nummer er forbundet med en ISDN-linje må de underliggende ISDN-numrene også oppgis. Dersom du allerede har en kundekonto hos ACN og ønsker å legge til et nytt telefonnummer, skriver du simpelthen til ACN og oppgir ditt kundenummer og det nye telefonnummeret som skal tilkobles. Oppgi også om numrene på din ACN-konto skal forbli aktive eller om de skal kanselleres.
- 3. Tilbyr ACN sine tjenester til forretninger så vel som til privatkunder?**

For øyeblikket har ikke ACN et spesielt tilrettelagt produkt for firmakunder. Imidlertid er mange små forretninger ACN-kunder. ACN kan betjene analoge linjer og ISDN-2, men ISDN-30 kan ikke betjenes av ACN.
- 4. Jeg har ISDN. Kan jeg benytte ACN's tjenester?**

ACN kan tilby sine tjenester til kunder som har ISDN-2, men ikke til kunder som har ISDN-30. Dersom du har ISDN-2 er det viktig at alle dine telefonnumre blir oppgitt på telefonserviceavtalen for å sikre at de alle er korrekt tilkoblet. Vær vennlig og oppgi hvilket telefonnummer som er hovednummer, og hvilke telefonnumre som er underliggende numre når du fyller inn avtalen.
- 5. Hvorfor reklamerer ikke ACN for sine produkter og tjenester?**

ACN benytter nettverksmarkedsføring for å fremme sine produkter og tjenester. En slik strategi eliminerer behovet for å bruke enorme beløper på tradisjonelle metoder for kundefordeling (telemarketing, reklame, eget salgsapparat), og disse besparelsene kommer i siste instans ACN's kunder til gode.
- 6. Får jeg internetttilgang gjennom ACN?**

Ja, du kan få tilgang til de fleste internettleverandører via ACN. ACN's spesielle internettpriser gjelder for følgende nummerserier: 810 07 xxxx - 810 19 xxxx og 815 45 xxxx. Du finner prisene her.
- 7. Kan jeg benytte tjenester fra et annet selskap for internetttilgang?**

Dersom du ønsker å benytte andre telefonselskaper for din internettjeneste, taster du ganske enkelt inn deres prefiksnummer foran det nummeret du vanligvis ringer opp.
- 8. Vil mitt telefonnummer bli oppført i telefonkatalogen?**

Med ACN's linjeleietjeneste vil ditt telefonnummer bli inkludert på de Hvite (privatkunder) og Rosa (forretningskunder) sidene i telefonkatalogen. Ytterligere oppføringer må bestilles og betales separat med de som gir ut katalogen. Forvalgskunder må sjekke med deres linjeleieleverandør.
- 9. Hva bør jeg gjøre dersom mine telefontjenester ikke virker som de skal?**

Dersom dette gjelder innkommende samtaler kan det være en feil på telefonlinjen, og du bør kontakte din linjeleieleverandør: ACN dersom du er en ACN-linjeleiekunde, eller Telenor dersom din linjeleietjeneste er med Telenor. Dersom problemet gjelder utgående samtaler bør du kontakte ACN's kundeservice og oppgi hvilket tidspunkt du forsøkte å ringe på, samt nummeret du forsøkte å ringe til.

- 10. Kan terminaler for kredittkort være tilkoblet ACN's tjenester?**
Alle terminaler for kredittkort kan kobles til ACN, unntatt de som benytter D-kanalen til en ISDN-tilkobling. Terminaler som benytter D-kanalen er Telenor-produkter, og kan ikke leveres av ACN.
- 11. Kan en telefonlinje som er koblet til et alarmsystem være tilkoblet ACN?**
Ja.

Å komme i gang med ACN

- 12. Hvordan blir jeg en ACN-kunde?**
Fyll ganske enkelt inn telefonserviceavtalen (TSAen) sammen med en Uavhengig ACN-representant. Representanten vil sende avtalen til ACN.
- Når du søker om ACN-linjeleie, er det viktig at du ikke kansellerer ditt linjeleieabonnement med Telenor. Fyll ganske enkelt inn TSAen, og ACN vil ta seg av overføringen av tjenesten. Alle tilleggstjenester du har med din nåværende linjeleietjeneste, vil automatisk bli overført til ACN (unntatt TouchIn og noen spesielle forretningstjenester).
- 13. Kan jeg søke om ACN's tjenester dersom jeg ikke kjenner en Uavhengig Representant?**
Ja, du kan ganske enkelt kontakte ACN's kundeservice.
- 14. Hvordan vil jeg vite når jeg er tilkoblet til ACN's tjenester?**
Du vil motta et velkomstbrev fra ACN.
- 15. Hvor lang tid tar det å bli tilkoblet til ACN's tjeneste?**
Du vil bli tilkoblet innen ca. 10 arbeidsdager etter at vi har mottatt din utfylte telefonserviceavtale.

ACN Linjeleie

- 16. Hva skjer dersom jeg har linjeleie hos ACN og flytter?**
ACN behøver 4 ukers varsel for å sikre at tjenesten vil bli overført på den forespurte datoen. I de fleste tilfeller vil du få et nytt telefonnummer. Benytt det relevante skjemaet på kundeservicedelen på ACN's nettside.
- 17. Kan jeg fortsette å benytte personsvar etter overføring av mitt abonnement til ACN's tjeneste?**
Ja, dersom du er linjeleieabonnent kan du bestille ACN's personsvartjeneste. Dersom du er forvalgskunde, kan du fortsette å benytte personsvartjenesten som Telenor tilbyr.
- 18. Kan hvem som helst bli linjeleiekunde hos ACN?**
Dersom du abonnerer på eller er en nåværende kunde av en linjeleietjeneste med en leverandør som er på Telenors nettverk, kan du bli linjeleiekunde hos ACN. ACN tilbyr ikke nye installeringer og vi kan ikke overføre kunder som for eksempel er tilknyttet kabeloperatører. Dersom du er kunde hos en kabeloperatør, må du først be om linjeleietjeneste med Telenor, og så overføre til ACN ved å fylle inn en telefonserviceavtale (TSA).
- 19. Må jeg være den personen som er ihendehaver av abonnement hos Telenor for å kunne bli ACN-kunde?**
Ja, de personlige detaljene du oppgir på telefonserviceavtalen, må stemme nøyaktig overens med detaljene på din faktura fra Telenor.

Tilleggstjenester

- 20. Er blokkeringstjenester tilgjengelige gjennom ACN?**
Ja, ACN tilbyr blokkering for mobil, servicenumre og internasjonale samtaler. Tjenestene som er tilgjengelige avhenger av om du er en linjeleie- eller

forvalgskunde. Du kan kontakte kundeservice for å aktivere blokkering etter at du har blitt tilkoblet. Alle kunder med ISDN-tilkobling vil automatisk ha hackerblokkering uten ekstra kostnad.

21. Er det mulig å se hvem som ringer meg?

Ja, dersom du er linjeleieabonnet kan du bestille visning av A-numre. Men du behøver en telefon eller en boks som støtter funksjonaliteten for å kunne benytte denne tjenesten. For alle kunder med ISDN-tilkobling er denne tjenesten inkludert uten ekstra kostnad.

Fakturering og betaling

22. Vil jeg fremdeles motta en faktura fra Telenor dersom jeg ringer via ACN?

Nei, med ACN-linjeleie vil du nyte godt av å kun motta en faktura per måned for både dine ringeutgifter og linjeleie. Dersom du er en forvalgskunde vil du fortsette å motta en faktura fra Telenor for din linjeleie og samtaler gjort via Telenor.

23. Hvor ofte vil jeg motta en faktura fra ACN?

Du kan forvente å motta en faktura hver måned. Du vil bli fakturert etterskuddsvis for din telefonbruk og forskuddsvis for alle månedlige avgifter. Din første faktura vil inkludere månedsavgiften for både inneværende måned og neste måned.

24. Kan jeg be om spesifisert faktura?

ACN-fakturaer er automatisk spesifisert uten noe tillegg i prisen. Skulle du ikke lenger ønske å motta en spesifisert faktura, kan du ganske enkelt ringe ACN's kundeservice.

Din ACN Konto

25. Hvordan kan jeg gjøre endringer på min ACN-konto?

Dersom du ønsker å bestille tilleggstjenester med linjeleie, kan du ganske enkelt kontakte kundeservice. Alle andre endringer krever at du fyller inn og sender inn de relevante skjemaene på kundeservicedelen på ACN's nettside.