



Przewodnik po Usłudze telefonii cyfrowej ACN

Korzystanie z adaptera telefonicznego i dzwonienie z domu

➤ Wskazówki ogólne

1. Co jest potrzebne, aby móc korzystać z usługi telefonii cyfrowej ACN?

- Klient potrzebuje szerokopasmowego połączenia z internetem o minimalnej przepustowości 128 Kb/s oraz adres fakturowania i dostawy w jednym z europejskich krajów, w których dostępna jest usługa telefonii cyfrowej ACN. ACN zaleca także korzystanie z adaptera telefonicznego ACN za pośrednictwem routera i przewodu ethernet.
- Potrzebujesz także karty kredytowej, aby złożyć zamówienie.

2. Skąd mam wiedzieć, czy moje połączenie z internetem spełnia wymagania niezbędne dla Usługi telefonii cyfrowej ACN?

- Przepustowość łącza można sprawdzić klikając na poniższy link.
<http://www.speedtest.net/>
- Informacje te są także zawarte w umowie z dostawcą Internetu. Prosimy pamiętać, że w umowie podaje się zazwyczaj maksymalną prędkość łącza, rzeczywista szybkość może zależeć od bardzo wielu czynników takich jak: godzina, liczna użytkowników, itp.

3. Czy Usługa telefonii cyfrowej ACN obsługuje fakсы i systemy alarmowe?

- Nie, nasza usługa nie obsługuje faktów ani systemów alarmowych.

4. Czy telefonia cyfrowa ACN wpływa na wydajność łącza internetowego podczas korzystania z komputera?

- Korzystając z Internetu, możesz wykonywać i odbierać połączenia głosowe, bez wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych. ACN

wykorzystuje najnowocześniejsze techniki kompresji dźwięku, aby zmaksymalizować przepustowość łącza oraz aby zminimalizować problemy z jednoczesnym wykonywaniem połączeń i transferem danych.

5. Jeżeli posiadam już adapter telefoniczny innej firmy, czy mogę z niego korzystać w telefonii cyfrowej ACN?

- Nie. Przy korzystaniu z usługi telefonii cyfrowej ACN można używać tylko adaptera telefonicznego ACN.

➤ **Zamówienie usługi telefonii cyfrowej ACN**

6. Czy składanie zamówień online jest bezpieczne?

- Tak. Nasz portal jest zabezpieczony certyfikatem SSL, który zapewnia najwyższy poziom bezpieczeństwa dokonywanych transakcji oraz podawanych danych osobowych.

7. Czy mogę zamówić usługę telefonii cyfrowej ACN bez zamawiania sprzętu ACN lub zamówić samo urządzenie?

- Generalnie usługa i sprzęt powinny być zamówione razem. Istnieje jednak jeden wyjątek.
- Klienci, którzy posiadają adapter telefoniczny ACN, ale nie mają aktywnej usługi, mogą zamówić nową usługę dla tego urządzenia poprzez wybranie opcji "Reaktywacja adaptera telefonicznego ACN" przy składaniu zamówienia.

8. Czy zamawiając usługę telefonii cyfrowej ACN, mogę zamówić dwa (2) urządzenia?

- Nie, usługa telefonii cyfrowej ACN działa z jednym urządzeniem. Jeżeli chcesz korzystać z dwóch urządzeń, należy zamówić dwie usługi.

9. Skąd będę wiedzieć kiedy zostanie aktywowana usługa telefonii cyfrowej ACN?

- Po dokonaniu aktywacji wyślemy wiadomość email na adres podany podczas składania zamówienia.

➤ **Instalacja i ustawienia**

10. Czy do jednego numeru mogę podłączyć więcej adapterów telefonicznych?

- W przeciwieństwie do zwyczajnych telefonów nie można podłączyć kilku adapterów telefonicznych do tego samego numeru. Można jednak w jednym miejscu i w ramach jednego konta posiadać wiele adapterów telefonicznych z różnymi numerami.

11. Czy w ramach Usługi telefonii cyfrowej ACN mogę korzystać z wielu aparatów telefonicznych?

- Tak, jest to możliwe z adapterem telefonicznym ACN.
- Wielu klientów korzystających z adaptera telefonicznego używa systemów bezprzewodowych, które składają się z jednego urządzenia bazowego i kilku przenośnych słuchawek. Bazę telefonu bezprzewodowego należy podłączyć bezpośrednio do wejścia telefonicznego w adapterze telefonicznym. Słuchawki mogą być rozmieszczone w dowolnych miejscach. Jako alternatywę można dokupić rozgałęźnik telefoniczny i podłączyć go do wejścia telefonicznego w adapterze. Dzięki temu w ramach Usługi telefonii cyfrowej ACN będzie można korzystać z wielu aparatów telefonicznych.

12. Jeśli korzystam z adaptera telefonicznego i kilku aparatów telefonicznych, czy wszystkie z nich będą dzwonić?

- Tak, wszystkie telefony podłączone do sprzętu ACN będą dzwonić i będzie można je odbierać.

➤ Opcje dodatkowe

13. Jak działa opcja "Połączenie oczekujące"?

- Podczas połączenia można usłyszeć serię sygnałów, które wskazują, że inna osoba próbuje się z nami połączyć. Aby odebrać to połączenie i zawiesić prowadzoną rozmowę należy nacisnąć klawisz „Flash” (1-2 sekundy) lub lekko nacisnąć klawisz „Rozłącz”. Aby powrócić do prowadzonej rozmowy wystarczy ponownie nacisnąć klawisz „Flash” (1-2 sekundy) lub lekko nacisnąć klawisz „Rozłącz”.

14. Jak mogę wykonać połączenia trójstronne?

- Najpierw należy wybrać pierwszy numer, z którym chcesz się połączyć. Kiedy pierwszy rozmówca odbierze, należy nacisnąć klawisz “Konferencja”. W ten sposób pierwsza rozmowa zostanie automatycznie zawieszona i możliwe będzie wprowadzenie drugiego numeru. Teraz należy wprowadzić drugi numer i nacisnąć “Połącz”.
- Kiedy druga osoba odbierze, należy ponownie nacisnąć klawisz “Konferencja” i rozmawiać z obydwojema rozmówcami jednocześnie.

15. Jak poznać, że usługa telefonii cyfrowej jest niedostępna?

- Aby sprawdzić dostępność usługi należy podnieść słuchawkę telefonu podłączonego do adaptera telefonicznego, sprawdzić sygnał i spróbować wykonać lub odebrać połączenie. Prosimy spróbować połączyć się z kilkoma numerami. Dodatkowo należy także sprawdzić, czy adapter telefoniczny został poprawnie zainstalowany oraz czy wszystkie kable są bezpiecznie podłączone.

16. Czy istnieje usługa poczty głosowej?

- Tak. Telefonacja cyfrowa ACN oferuje usługę poczty głosowej.

17. Czy w ramach telefonii cyfrowej ACN mogę blokować połączenia z niektórymi numerami?

- Tak, możesz zablokować połączenia numerami premium. W tym celu skontaktuj się z naszym Biurem Obsługi Klienta.

18. Czy telefonacja cyfrowa ACN oferuje standardowe opcje, takie jak połączenia oczekujące, wyświetlanie numeru i przekierowywanie połączeń?

- Tak. Usługa telefonii cyfrowej oferuje wszystkie standardowe opcje tradycyjnej telefonii, takie jak:
 - Połączenie oczekujące
 - Prezentacja numeru
 - Przekierowanie połączeń
 - Połączenia konferencyjne
 - Poczta głosowa
 - Wybieranie ostatniego numeru
 - Szybkie wybieranie

19. Jak ustawić opcję szybkiego wybierania numeru?

- Aby ustawić szybkie wybieranie należy wybrać *74, a następnie jednocyfrowy kod szybkiego wybierania. Następnie należy wprowadzić wybrany numer telefonu dla opcji szybkiego wybierania i nacisnąć #. Aby zadzwonić pod dany numer, należy wprowadzić przypisany mu jednocyfrowy kod, a następnie nacisnąć #.

➤ Faktury i płatności

20. Czy ACN wystawia faktury w formie elektronicznej?

- Tak, ACN wystawia rachunki elektroniczne. O wystawieniu miesięcznego rachunku informujemy za pomocą wiadomości email, która będzie zawierała link umożliwiający jego wyświetlenie.

21. Jazie są metody płatności rachunków?

- Opłaty za sprzęt ACN można dokonać jedynie za pomocą karty kredytowej. Miesięczny abonament można opłacać kartą kredytową lub poprzez polecenie zapłaty.

➤ Konto klienckie ACN

22. W jaki sposób mogę zmienić dane swojego konta oraz zarządzać opcjami dodatkowymi?

- Swoim kontem klienckim możesz zarządzać poprzez nasz portal (dostępny na www.myacn.eu) lub kontaktując się z naszym Biurem Obsługi Klienta.

Aplikacja ACN Companion

➤ Wskazówki ogólne

23. Pobieranie i instalacja ACN Companion

- Aby pobrać darmową aplikację ACN Companion skorzystaj z Google Play lub App Store.
- W wyszukiwarce wpisz „ACN Companion”.
- Następnie zainstaluj ACN Companion na swoim smartfonie, tak jak każdą inną aplikację.
- Po zainstalowaniu uruchom aplikację i wprowadź swoje dane logowania:
 - Nazwa użytkownika
 - Hasło

Prosimy pamiętać: Jeżeli nie posiadasz jeszcze nazwy użytkownika i hasła, skontaktuj się z naszym Biurem Obsługi Klienta i postępuj zgodnie z podanymi automatycznymi instrukcjami.

24. Czy ACN Companion jest kompatybilna z moim smartfonem?

- Lista kompatybilnych smartfonów znajduje się [tutaj](#)

25. Czy korzystanie z ACN Companion powoduje zużywanie moich minut na połączenia z pakietu?

- Przy korzystaniu z ACN Companion poprzez sieć Wi-Fi lub 3G/4G, nie zużywasz swoich minut z pakietu. Jednak przy korzystaniu z sieci 3G/4G możliwe jest, że wykorzystasz część limitu transmisji danych. Należy zawsze upewnić się, że połączenia są wykonywane przy użyciu ACN Companion. ACN zaleca korzystanie przy tym z sieci Wi-Fi.

26. Zapomniałem swojej nazwy użytkownika i/lub hasła do ACN Companion. Jak mogę odzyskać te dane?

- Jeżeli zapomniałeś swoją nazwę użytkownika i/lub hasło, skontaktuj się z naszym Biurem Obsługi Klienta i postępuj zgodnie z podanymi automatycznymi instrukcjami.

27. Chcę zmienić swoją nazwę użytkownika w ACN Companion. Jak to zrobić?

- Nazwa użytkownika jest powiązana z numerem telefonu, dlatego nie można jej zmienić.

28. Ile numerów telefonów ACN Companion mogę zamówić ze swoją usługą telefonii cyfrowej ACN?

- Do każdej głównej linii usługi telefonii cyfrowej możesz zamówić jeden numer ACN Companion.

29. Czy mogę korzystać z ACN Companion na więcej niż jednym smartfonie?

- Twoje dane logowania do ACN Companion są przypisane do jednego smartfona. Jeżeli chcesz zmienić smartfon, skontaktuj się z naszym Biurem Obsługi Klienta i postępuj zgodnie z podanymi automatycznymi instrukcjami.

30. Jak mogę wyrejestrować swój obecny aparat, tak, aby móc korzystać z ACN Companion na innym smartfonie?

- Twoje dane logowania do ACN Companion są przypisane do jednego smartfona. Jeżeli chcesz zmienić smartfon, skontaktuj się z naszym Biurem Obsługi Klienta i postępuj zgodnie z podanymi automatycznymi instrukcjami.

31. Jak usunąć ACN Companion ze swojego smartfona?

- Wystarczy odinstalować ACN Companion tak, jak każdą inną aplikację.

32. Czy przy użyciu ACN Companion mogę zadzwonić na numer telefonu przypisany do mojej usługi telefonii cyfrowej ACN?

- Twoja usługa telefonii cyfrowej ACN i Twoja aplikacja ACN Companion mają ten sam numer telefonu. Jeżeli spróbujesz za pomocą ACN Companion wykonać połączenie ze swoim numerem telefonii cyfrowej ACN, zostaniesz przekierowany do poczty głosowej.

33. Czy mogę przetransferować połączenie z ACN Companion na urządzenie podłączone do usługi telefonii cyfrowej ACN?

- Nie.

➤ Wykonywanie/odbieranie połączeń

↓

34. Czy do wykonywania połączeń za pośrednictwem ACN Companion wymagane jest połączenie z internetem?

- Tak. Połączenie za pośrednictwem ACN Companion wykonuje się tak samo, jak inne połączenia, jednakże w tym przypadku wymagany jest dostęp do sieci Wi-Fi lub 3G/4G.

35. Jak wykonuje się i odbiera połączenia przy użyciu ACN Companion?

- Otwórz aplikację i po prostu wybierz numer, z którym chcesz się połączyć. Połączenia przychodzące na twój numer telefonii cyfrowej ACN będą wyświetlały się na Twoim smartfonie pod warunkiem, że będziesz zalogowany do ACN Companion.

36. Czy mogę wykonywać połączenia za pośrednictwem ACN Companion w tym samym momencie, kiedy ktoś inny korzysta z telefonu podłączonego do mojej usługi telefonii cyfrowej ACN?

- Tak. Można wykonywać jednoczesne połączenia z telefonu domowego z usługą telefonii cyfrowej jak i smartfona za pośrednictwem ACN Companion.

37. Czy mogę odebrać połączenie za pośrednictwem ACN Companion w tym samym momencie, kiedy ktoś inny korzysta z telefonu domowego podłączonego do mojej usługi telefonii cyfrowej ACN?

- Tak. Możesz odebrać połączenie na smartfonie za pośrednictwem ACN Companion w tym samym momencie, kiedy ktoś inny korzysta z telefonu domowego podłączonego do Twojej usługi telefonii cyfrowej ACN. Działa to też w drugą stronę - możesz odebrać połączenia przychodzące na telefon z usługą telefonii cyfrowej ACN także wtedy, gdy korzystasz z ACN Companion na smartfonie.

38. Co się stanie, gdy otrzymam połączenie na smartfona w trakcie korzystania z ACN Companion?

- **iPhone**
iPhone automatycznie zawiesza połączenie za pośrednictwem ACN Companion i odbiera rozmowę przychodzącą.

- **Android**
Urządzenie z systemem Android informuje Cię o połączeniu przychodzącym, dając możliwość zawieszenia rozmowy prowadzonej za pośrednictwem ACN Companion i odebrania połączenia przychodzącego.

39. Czy jeżeli ktoś zadzwoni na mój numer telefonu przypisany do mojej usługi telefonii cyfrowej ACN, to czy zadzwoni też mój smartfon?

- Tak. Jeżeli jesteś zalogowany do ACN Companion, połączenie zostanie przekierowane zarówno na twój smartfon jak i na główne urządzenie podłączone do usługi telefonii cyfrowej ACN. Technologia ta nazywa się „twinning”.

40. Czy za pośrednictwem ACN Companion mogę wykonywać połączenia wideo?

- Za pośrednictwem ACN Companion można wykonywać tylko połączenia głosowe.

41. Czy mogę skorzystać ze swojej listy kontaktów na smartfonie aby wykonać połączenie za pośrednictwem usługi telefonii cyfrowej?

- Nie. Musisz skorzystać z listy kontaktów w aplikacji ACN Companion. Jeżeli wykonasz połączenie bezpośrednio z Twojej listy kontaktów, będzie ono wykonane za pośrednictwem twojego operatora komórkowego.

42. Mój adapter telefoniczny ACN nie jest podłączony. Czy nadal mogę korzystać z aplikacji ACN Companion na smartfonie?

- Tak. Po zamówieniu i zainstalowaniu aplikacji ACN Companion na smartfonie możesz zacząć odbierać i wykonywać połączenia za jej pośrednictwem. Aplikacja ACN Companion będzie działała bez względu na to, czy Twoje główne urządzenie usługi telefonii cyfrowej ACN będzie podłączone, czy nie.
- **Ważne!** Twoje konto klienckie dla usługi telefonii cyfrowej ACN musi być aktywne i niezadłużone. Zawieszenie konta klienckiego z powodu braku płatności będzie oznaczało, że wykonywanie i odbieranie połączeń za pośrednictwem aplikacji ACN Companion i usługi telefonii cyfrowej nie będzie możliwe.

➤ **Opcje dodatkowe**

43. Czy przy użyciu mojej usługi telefonii cyfrowej ACN mogę sprawdzić swoją pocztę głosową ACN Companion?

- Tak. Nagrane wiadomości możesz odsłuchać wybierając na smartfonie *62 lub dzwoniąc bezpośrednio na swój numer telefonii cyfrowej ACN.

44. Jak poznać, że mam nową wiadomość?

- To zależy od Twojego smartfona. iPhone wyświetli liczbę nowych wiadomości. Urządzenia z systemem Android nie sygnalizują pojawienia się nowych wiadomości.

45. Czy za pośrednictwem ACN Companion mogę wykonywać połączenia konferencyjne (trójstronne)?

- Tak.

46. Jaki numer wyświetli się osobie, do której dzwonię za pośrednictwem ACN Companion?

- Osoba ta zobaczy numer przypisany do Twojej usługi telefonii cyfrowej ACN.

➤ **Rozwiązywanie problemów**

ACN nie zaleca zmiany Ustawień (Preferences) ani Ustawień zaawansowanych (Advanced Settings) w aplikacji ACN Companion. Jeżeli dokonałeś zmiany ustawień i wystąpił problem, radzimy zresetować ustawienia do ustawień fabrycznych poprzez odinstalowanie i ponowne zainstalowanie aplikacji.

47. Mam problemy z dźwiękiem. Jak poprawić jakość połączeń?

- Korzystaj z sieci Wi-Fi, jeśli to możliwe. Ten rodzaj sieci zapewnia najlepszą jakość połączeń. Jeżeli sieć Wi-Fi nie jest dostępna, wybierz transmisję danych 4G. Sieć 3G to ostatnia opcja, przy korzystaniu z niej możesz mieć problemy z jakością dźwięku.

48. Mam usługę internetu w swoim smartfonie, jednakże nie mogę wykonywać/odbierać połączeń za pośrednictwem ACN Companion. W czym tkwi problem?

- Sprawdź połączenie z internetem wchodząc na dowolną stronę internetową.
- Sprawdź, czy aplikacja jest zarejestrowana i czy Twoje dane logowania są prawidłowe.
 - Aby otrzymać swoją nazwę użytkownika i hasło, skontaktuj się z naszym Biurem Obsługi Klienta i postępuj zgodnie z podanymi automatycznymi instrukcjami.
- Naciśnij ikonę telefonu w lewej dolnej części ekranu głównego ACN Companion. Powinna wyświetlić się informacja „Phone ready” (Telefon gotowy) oraz Twój numer telefonu dla usługi telefonii cyfrowej ACN w górnej/centralnej części ekranu.
 - Jeżeli te dane wyświetlają się poprawnie, aplikacja jest gotowa do użytku.
 - Jeżeli nie, wyloguj się i zaloguj ponownie wybierając opcję Settings (Ustawienia - prawa dolna ikona) a następnie opcję Logout (Wylogowanie) po prawej górnej stronie ekranu.

49. Moje rozmowy zostają przerwane po 15 minutach. W czym tkwi problem?

- Po wstępnych testach okazało się, że niektórzy dostawcy internetu wprowadzili 15-minutowy limit na połączenia VoIP. W tej sprawie prosimy skontaktować się ze swoim dostawcą internetu mobilnego. Niestety, ta kwestia pozostaje poza kontrolą ACN.
- Możesz spróbować skorzystać ze swojej komórkowej transmisji danych.

➤ Inne

50. Ile danych w połączeniu z siecią 4G lub 3G jest zużywane przez ACN Companion?

- 5-minutowa rozmowa przeciętnie zużywa 2,2 MB. Jednak, w zależności od rodzaju sieci może to być nawet 6,5 MB.

51. Jak zmienić ustawienia w ACN Companion?

- Ustawienia fabryczne aplikacji ACN Companion zostały zoptymalizowane dla klientów ACN. Dokonywanie zmian we własnym zakresie nie jest zalecane.

52. Jakie są fabryczne ustawienia aplikacji ACN Companion?

iPhone

Konto

Enabled – On (Włączone)

Preferences (Ustawienia)

Mobile Data Network (Komórkowa transmisja danych)

Use When Available (Skorzystaj jeśli dostępna) - włączona

Allow VoIP Calls (Zezwalaj na połączenia VoIP) - włączona

General (Ogólne)

Run in Background (Uruchom w tle) - włączona

Incoming Call (Połączenia przychodzące)

Play Ringtone (Dzwonek) - włączona

Vibrate (Wibracje) - włączona

Alert Answer (Powiadomienie o poł. przych.) - włączona

Alert Missed (Powiadomienie o poł. nieodebrany)- włączona

Ringtone (Dźwięk dzwonka) - Marimba

Call in Progress (Połączenie)

Background Image (Kolor tła) – jednolity

Contact Image (Zdjęcie kontaktu) - brak

Phone Number (Numer telefonu)

Single Touch To Call (Uruchom jednym dotknięciem) - włączona

Show URI Domain (Pokaż URI) - wyłączona

Login Control (Logowanie)

Auto Login (Automatyczne logowanie) - włączona

Advanced Settings (Ustawienia zaawansowane)

Verbose Logging (Pełne logowanie) – wyłączona

Send Log – Call Statistics – pokazuje statystki ostatniego połączenia

Android

(opcje mogą się różnić, w zależności od urządzenia)

Account (Konto)

Account Specific Features (Opcje konta)

Disable Mobile Data (Blokuj transmisję danych) – wyłączona

Disable VoIP Calls (Blokuj połączenia VoIP) - wyłączona

Preferences (Ustawienia)

Mobile Data Network (Komórkowa transmisja danych)

Use When Available (Skorzystaj jeśli dostępna) - włączona

Allow VoIP Calls (Zezwalaj na połączenia VoIP) - włączona

Incoming Call (Połączenia przychodzące)

Play Ringtone (Dzwonek) - włączona

Vibrate (Wibracje) - włączona

Contact Image (Zdjęcie kontaktu) - włączona

Ringtone (Dźwięk dzwonka) - Marimba
Phone Number (Numer telefonu)
Single Touch To Call (Uruchom jednym dotknięciem) - włączona
Show URI Domain (Pokaż URI) - wyłączona
Additional (Dodatkowe)
Audio Gain – przywróć ustawienia fabryczne
Play Keypad Tone (Dźwięk klawiatury) - wyłączona
Keep Wi-Fi Radio Awake – włączona
Auto Start on Boot (Automatyczne uruchamianie po restarcie) – włączona
Contact Sort Order (Sortowanie kontaktów) - po imieniu
Contact Display Order (Wyświetlaj kontakty) – najpierw imię
Use Phonetic Sorting (Fonetyczne sortowanie) - wyłączona
Use LED Notifications (Powiadomienia LED) - wyłączona
Login Control (Logowanie)
Auto Login (Automatyczne logowanie) - włączona

Advanced Settings (Ustawienia zaawansowane)

Echo Cancellation (Redukcja echa) – wyłączona
Microphone Gain (Wzmocnienie mikrofonu) – najwyższy
Speaker Gain (Wzmocnienie głośników) – najwyższy
Advanced Media Options (Zaawansowane opcje mediów)
Audio API Type (Rodzaj dźwięku API) – ścieżka dźwiękowa
Echo Cancellation Mode (Tryb redukcji echa) – automatyczny
Auto Gain Control (Automatyczne wzmocnienie) – włączona
Low Latency Control - wyłączona
Device Hardware (Urządzenie)
Speakerphone Fix (Napraw głośniki) – wyłączona
Audio Input Source (Źródło dźwięku) – komunikacja głosowa
Playback Stream (Odtwarzanie) – połączenie głosowe
Application Logging (Logowanie do aplikacji)
Verbose Logging (Pełne logowanie) – włączona
Send Log – nie używana