



Usługa Preselekcji ACN

- 1. Co oznacza „preselekcja”?**

Klient może wybrać alternatywnego do Orange dostawcę usług telekomunikacyjnych bez potrzeby zmieniania swojego numeru telefonu, wybierania prefiksu lub stosowania dodatkowych urządzeń. Ta usługa nazywana jest usługą kierowania połączeń (preselekcja). Oznacza to, że wszystkie rozmowy są łączone za pośrednictwem ACN, a opłaty naliczane są według konkurencyjnych stawek ACN (niektóre, specyficzne numery telefonów nadal będą łączone przez Orange).
- 2. Czy potrzebuję specjalnego urządzenia telefonicznego, aby korzystać z usługi preselekcji firmy ACN?**

Z usługami firmy ACN, dotyczącymi preselekcji operatora nie są związane żadne niedogodności. Można nadal korzystać z posiadanego aparatu telefonicznego, w większości przypadków wymagane jest jednak wybieranie tonowe, aby połączenia były realizowane przez ACN. Możliwe, że wybieranie tonowe nie jest potrzebne w celu korzystania z usługi preselekcji firmy ACN, jednakże nie możemy tego zagwarantować. Jeśli nie posiadają Państwo wybierania tonowego, prosimy skontaktować się z Orange, aby uzyskać dodatkowe informacje.
- 3. Jak wykonuje się połączenia korzystając z usług ACN?**

Wystarczy wybrać numer, z którym chcą się Państwo połączyć. Państwa linia telefoniczna zostanie podłączona do usługi ACN dla wszystkich połączeń z numerami stacjonarnymi w Polsce, komórkowymi oraz międzynarodowymi.
- 4. Czy wszystkie połączenia są kierowane przez ACN?**

Jeżeli korzystają Państwo z usługi abonamentu ACN, wszystkie połączenia są realizowane za pośrednictwem ACN. Dla klientów korzystających tylko z usługi preselekcji, ACN będzie realizować wszystkie połączenia, poza numerami „niegeograficznymi” takimi jak internetowe numery dial-up. Te połączenia będą kierowane przez Orange.

Proces podłączania usług ACN

- 5. W jaki sposób mogę zostać klientem ACN?**

Wystarczy z pomocą Niezależnego Przedstawiciela ACN wypełnić „Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych” i „Zlecenie preselekcji”. Przedstawiciel prześle dokumenty do ACN.

Możliwe jest także złożenie zamówienia na usługi ACN przez internet, poprzez portal Sklep Internetowy ACN lub stronę www.myacn.eu. Wystarczy wybrać usługę “Telefonia stacjonarna”, a następnie kliknąć na jedną z opcji „Zamów”.

Prosimy pamiętać, że należy wprowadzić Numer Identyfikacyjny Zespołu swojego Przedstawiciela na początku procesu składania zamówienia.
- 6. Czy mogę skorzystać z usług ACN, jeśli nie znam żadnego Niezależnego Przedstawiciela?**

Tak, zamówienie można złożyć przez internet poprzez stronę www.myacn.eu.
- 7. Czy instytucje publiczne i rządowe mogą korzystać z usług ACN?**

Nie. ACN nie akceptuje instytucji publicznych i rządowych jako swoich klientów. Powodem tego jest fakt, iż ACN nie jest w stanie zapewnić odpowiedniego wsparcia dla tak dużych instytucji oraz ponieważ bardzo trudno jest potwierdzić, że osoba, która podpisała "Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych" w imieniu instytucji jest rzeczywiście do tego upoważniona.

8. **Czy powinienem zrezygnować z usług TP S.A., jeżeli chcę zacząć korzystać z usług ACN?**
Niezależnie od tego, czy zamierzają Państwo korzystać tylko z usługi preselekcji czy też z usługi pakietowej ACN, nie należy rezygnować z usług Orange. Radzimy jednak przed podpisaniem umowy z ACN uważnie sprawdzić warunki umowy ze swoim dotychczasowym dostawcą usług, w szczególności minimalny okres trwania umowy, opłaty z góry itp.
- Jeżeli korzystają Państwo z usług Orange, które mogą kolidować z usługą preselekcji ACN, radzimy zrezygnować z tej usługi, aby zapobiec odrzuceniu umowy przez ACN. Niezależny Przedstawiciel ACN poinformuje Państwa, które usługi Orange mogą kolidować z usługą preselekcji ACN. W tym celu można także skontaktować się z Działem Obsługi Klienta ACN.
9. **Czy mogę korzystać tylko z usługi preselekcji (bez usługi abonamentu)?**
Tak. Jeżeli chcą Państwo korzystać tylko z usługi preselekcji, należy zaznaczyć odpowiednią opcję na formularzu Umowy lub podczas składania zamówienia przez internet. W przypadku zamówienia obydwu usług, będą Państwo otrzymywać jeden rachunek telefoniczny za abonament i rozmowy oraz korzystać z jednego biura obsługi. Prosimy pamiętać, iż niektóre plany taryfowe są przeznaczone tylko dla użytkowników usługi abonamentu ACN.
10. **Korzystam już z usługi preselekcji w ACN, co powinienem zrobić, aby zamówić także usługę abonamentu?**
Klienci, którzy chcieliby dodatkowo zamówić usługę abonamentu, muszą wypełnić kolejny formularz Umowy oraz Zlecenie preselekcji lub złożyć odpowiednie zamówienie online.
11. **Czy w ramach usługi abonamentu dostępne są wszystkie plany taryfowe?**
Tak, w ramach usługi abonamentu dostępne są wszystkie plany taryfowe.
12. **Czy muszę być zarejestrowanym użytkownikiem sieci Orange, aby zostać klientem ACN?**
Tak, Państwa dane umieszczone na „Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych” oraz na „Zleceniu preselekcji” lub dane podane podczas składania zamówienia przez internet muszą być zgodne z danymi z faktury otrzymywanej od Orange.
13. **Czy można podłączyć do usług ACN więcej niż jedną linię telefoniczną?**
Tak. Prosimy upewnić się, że wszystkie numery, które chcą Państwo włączyć do usługi kierowania połączeń ACN są wpisane na obu formularzach, zarówno Umowie, jak i formularzu zlecenia preselekcji lub na zamówieniu online.
14. **Jeżeli posiadam centralkę telefoniczną z wieloma liniami, to mogę korzystać z usługi preselekcji ACN?**
Tak. Do usługi preselekcji należy zgłosić numery zewnętrzne (linie podłączone do Orange). Dla przykładu, jeżeli posiadają Państwo 1 linię podłączoną do centralki z 8 numerami wewnętrznymi, do usługi preselekcji należy zgłosić numer centrali telefonicznej.
- Na Umowie i „Zleceniu preselekcji” lub podczas składania zamówienia online należy wypisać numer zewnętrzny jako numer główny oraz WSZYSTKIE numery wewnętrzne, aby mieć pewność, że będą one podłączone do usługi.
15. **Mam ISDN. Czy wciąż mogę skorzystać z usług ACN?**
Tak, ACN zapewnia usługi dla klientów, którzy mają linie ISDN-2 oraz ISDN-30. W przypadku linii ISDN-30 należy pamiętać, aby wszystkie numery w zasięgu ISDN-30 zostały wypisane na Umowie oraz Zleceniu preselekcji lub na zamówieniu online, w celu zapewnienia pełnej poprawności ich podłączenia. Prosimy wpisać główny numer w pierwszym polu ISDN, a ostatni numer w zasięgu w drugim polu. Należy sprawdzić zgodność głównego numeru z ostatnią fakturą Orange.

16. **Czy system alarmowy może być podłączone do usługi preselekcji ACN?**
Nie, ACN nie prowadzi obsługi systemów alarmowych, w związku z tym numery połączone z alarmem nie mogą być podłączone do usługi preselekcji.
17. **Korzystam z połączenia internetowego dial-up, czy mogę korzystać z usług ACN?**
Tak, usługa abonamentu i preselekcji nie będzie miała wpływu na połączenia internetowe typu dial-up. Rachunki za internet będą nadal wystawiane przez aktualnego dostawcę internetu.
18. **W jaki sposób dowiem się, że jestem podłączony do usług ACN?**
Otrzymają Państwo list powitalny od ACN oraz list od Orange, potwierdzający aktywację usługi preselekcji oraz usługi abonamentu (jeżeli dotyczy).
19. **Jak długo trwa podłączenie do usług ACN?**
Podłączenie usług ACN zostanie zrealizowane w ciągu 10 - 14 dni roboczych, po tym, jak otrzymamy wypełnioną Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz Zlecenie preselekcji lub zamówienie złożone online.
- Dla klientów, którzy obok usługi preselekcji wybrali także usługę abonamentu ACN, usługa preselekcji zostanie podłączona w wyżej wymienionym terminie. Usługa abonamentu (WLR) będzie aktywowana 1 dnia miesiąca kalendarzowego, 6 do 9 tygodni po otrzymaniu zgłoszenia.
20. **W jaki sposób można sprawdzić, czy moja linia telefoniczna jest podłączona do usługi preselekcji firmy ACN?**
Wystarczy zadzwonić pod bezpłatny numer 032 739 99 87 z linii telefonicznej, której podłączenie do usługi preselekcji chcą Państwo potwierdzić, a odegrana zostanie jedna z następujących wiadomości:
- Usługa preselekcji jest aktywna: „Uprzejmie informujemy, że usługa preselekcji jest aktywna”*
Usługa preselekcji nie jest aktywna: „Nie można zrealizować połączenia”
21. **Z kim należy się skontaktować w przypadku problemów z połączeniami?**
Jeżeli korzystają Państwo tylko z usługi preselekcji, a utrudnienia wystąpiły podczas połączeń przychodzących, prawdopodobnie nastąpiła usterka na linii telefonicznej i w tym wypadku należy skontaktować się z Orange. Jeżeli problem dotyczy połączeń wychodzących, należy skontaktować się z ACN i przedstawić, kiedy i z jakim numerem próbowali się Państwo połączyć. Jeżeli korzystają Państwo z usługi abonamentu ACN, prosimy o skontaktowanie się z Biurem Obsługi Klienta ACN i opisanie doświadczanych problemów z połączeniami.

Usługa abonamentu ACN

22. **Czy usługi dodatkowe, z jakich korzystam w Orange w ramach usługi abonamentu będą automatycznie przeniesione do ACN w przypadku zamówienia usługi abonamentu ACN?**
Wszelkie dodatkowe usługi w Orange, takie jak połączenie oczekujące oraz blokowanie połączeń będą automatycznie przeniesione do ACN. Więcej informacji na temat dodatkowych usług można znaleźć na naszej stronie internetowej.
23. **Czy usługi blokowania połączeń są dostępne poprzez ACN?**
Tak, usługa blokowania połączeń jest dostępna poprzez ACN. Aby uaktywnić usługę, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta ACN. Więcej informacji na temat dodatkowych usług można znaleźć na naszej stronie internetowej.
24. **Czy jest wymagany określony czas obowiązywania Umowy w przypadku usługi abonamentu?**
Tak, wymagany minimalny okres obowiązywania Umowy to 12 miesięcy.
25. **Czy w przypadku korzystania z usługi preselekcji ACN będę mógł korzystać z dodatkowych usług zamówionych w Orange?**

Tak. Opłaty za te usługi pojawią się na Państwa rachunku z Orange.

Faktury i płatności

26. Czy będę nadal otrzymywać fakturę od Orange, jeśli będę jednocześnie korzystać z usług ACN?

Nie, korzystając z naszej usługi abonamentu będą Państwo otrzymywać jeden rachunek od ACN za abonament i rozmowy telefoniczne. Jeżeli korzystają Państwo tylko z usługi preselekcji, nadal będą otrzymywać Państwo fakturę od Orange za abonament oraz połączenia realizowane przez Orange.

27. Jak często będę otrzymywać fakturę od ACN?

Faktury należy spodziewać się, co miesiąc. Faktura będzie dotyczyć wszelkich zaległości za użytkowanie telefonu oraz opłat naliczonych z wyprzedzeniem, takich jak miesięczne opłaty stałe. Pierwsza faktura będzie zawierała miesięczną opłatę stałą za obecny miesiąc oraz opłatę za kolejny miesiąc, z wyprzedzeniem.

28. Czy mogę zamówić rachunek szczegółowy?

Tak, w tym celu wystarczy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta ACN poprzez formularz kontaktowy dostępny w zakładce Wsparcie na www.myacn.eu. Za rachunek szczegółowy pobierana jest opłata. Aby uzyskać więcej szczegółów, prosimy odwołać się do opublikowanego cennika opłat ACN.

29. W jaki sposób mogę opłacać moje faktury z ACN?

Polecenie zapłaty jest najlepszą metodą opłacania rachunków. Ta forma płatności daje również pewność, że rachunki będą opłacane na czas i nie będą Państwo narażeni na dodatkowe koszty za spóźnione płatności. Miesięczna należna kwota zostanie pobrana bezpośrednio z Państwa konta w tym samym dniu, który będzie widniał na fakturze, jako termin płatności.

Aby skorzystać z polecenia zapłaty, wystarczy wypełnić formularz polecenia zapłaty i odesłać go do firmy ACN. Formularz jest dołączany do listu powitalnego, ale można go również pobrać z naszej strony internetowej. Dodatkowo, do faktury załączamy formularz opłaty, który umożliwi Państwu dokonanie płatności. Rachunki można również regulować za pomocą przelewu bankowego.

Konto klienckie ACN

30. Jak mogę zmienić swoje dane w ACN?

Aby dokonać zmiany w swoich danych osobowych lub zmienić plan taryfowy, wystarczy skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta ACN poprzez formularz kontaktowy dostępny w zakładce Wsparcie na stronie www.myacn.eu.

31. W jaki sposób mogę poinformować ACN o zmianie adresu?

Jeżeli posiadają Państwo usługę abonamentu ACN, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

Jeżeli posiadają Państwo tylko usługę preselekcji, zmianę adresu należy zgłosić swojemu dostawcy usługi abonamentu. Następnie należy powiadomić o zmianie adresu także firmę ACN. Po zmianie adresu u swojego dostawcy, należy wypełnić nowy formularz Umowy i Zlecenie preselekcji dostępne na www.myacn.eu, i wysłać je na adres podany na umowie.