



Frågor och svar - ACNs digitaltelefonitjänst

Allmänt

- 1. Vad behöver jag för att kunna använda ACNs digitaltelefonitjänst?**
För att kunna dra nytta av denna innovativa tjänst behöver du följande:
 - Ett kreditkort för den första beställningen
 - En snabb internetuppkoppling som DSL eller kabel, med en minsta uppladdningshastighet på 128 Kbps (256 Kbps är den rekommenderade hastigheten)
- 2. Hur kan jag kontrollera min internetuppkopplings uppladdningshastighet?**
Du kan kontrollera din internetuppkopplings uppladdningshastighet genom att följa länken <http://eu-speed.acndigital.net/network-check.html>. I fältet "Input your VoIP telephone number", skriv bara ditt nuvarande fasta telefonnummer och klicka på 'TEST' för att få veta din uppkopplings faktiska uppladdningshastighet.

Du kan också bekräfta uppladdningshastigheten genom att kontrollera det avtal som du har med din internetleverantör. Vänligen notera att den specificerade hastigheten är den maximala uppladdningshastigheten och inte den faktiska.
- 3. Jag har begränsad användning av snabb Internettjänst. Hur mycket av min månatliga fria nedladdning kommer ACN Videotelefon att använda?**
Om du använder ACN Videotelefonen på rekommenderad uppladdningshastighet på 256 Kbps under 7 timmar videosamtal i månaden, kommer du att använda 1 GB av din fria nedladdning. En användning av ACN Videotelefonen under ungefär 34 timmars samtal till fasta linjer eller mobillinjer under en månad kommer också att förbruka 1 GB. Uppmärksamma att det grundar sig på din användning och inkluderar inte inkommande video- eller röstsamtal som även räknas.

Eftersom de flesta begränsade snabba Internetanvändningarna begränsas mellan 5 GB och 50 GB i månaden, kommer de flesta att förstå att det passar in i deras månatliga nedladdningsgränser om ACN Videotelefonen används på normalt sätt.
- 4. Har ACNs digitaltelefonitjänst stöd för faxmaskiner och larmsystem?**
ACNs digitaltelefonitjänst erbjuder både ljud- och videokommunikation. Det finns för närvarande inte stöd för faxfunktion. Det finns inte heller stöd för andra tjänster, som larmsystem.
- 5. Kommer ACNs digitaltelefonitjänst att påverka min internetuppkoppling?**
Du kan ringa och ta emot vanliga samtal medan du använder din dator för att surfa på internet utan att det påverkar din upp- och nedladdningshastighet. Du kommer emellertid att märka en sänkning av hastigheten under videosamtal. ACN använder avancerade ljudkompressionstekniker för att minimera datatrafiken vid samtal och maximera den bandbredd som är tillgänglig för din övriga internettrafik.
- 6. Om jag redan har en videotelefon av annat märke, kan jag använda den med ACNs digitaltelefonitjänst?**
Nej.

Att beställa ACNs digitaltelefonitjänst

- 7. Hur gör jag en beställning?**
På vår webbportal via www.myacn.eu är det lätt och bekvämt att göra en beställning. Klicka bara på knappen 'Beställ nu' på hemsidan.

Notera att du måste ange din oberoende ACN-representants Team-ID i början av beställningsprocessen.

8. Är det säkert att beställa online?

Ja, vår webbplats är utrustad med ett SSL-certifikat som garanterar den högsta säkerhetsnivån för din personliga information och dina betalningsuppgifter.

9. Kan jag beställa ACNs digitaltelefonitjänst utan videotelefonen eller beställa bara videotelefonen?

Nej.

10. Kan jag beställa två videotelefoner med min digitaltelefonitjänst från ACN?

Nej, ACNs digitaltelefonitjänst fungerar med en videotelefon. Om du vill ha två videotelefoner måste du göra två beställningar av ACNs digitaltelefonitjänst. Notera att det inte är möjligt för mer än en tjänst att ha samma telefonnummer.

11. Kan jag själv välja ett nytt nummer?

Nej, om du inte väljer att portera ditt nuvarande fasta telefonnummer kommer ett nytt nummer att tillskrivas varje digitaltelefonitjänst från ACN som du beställer.

12. Om jag väljer att få ett nytt nummer, varför måste jag ändå ange mitt nuvarande fasta telefonnummer under beställningsprocessen?

Ditt nuvarande fasta telefonnummer avgör om ACNs digitaltelefonitjänst är tillgänglig på din adress och gör det möjligt för oss att ge dig ett nytt nummer som passar ditt område. Detta är viktigt för att larmtjänsterna även i fortsättningen ska kunna lokalisera dig om du skulle behöva deras hjälp.

13. Kan jag behålla mitt nuvarande telefonnummer?

Ja, du kan portera ditt nuvarande fasta telefonnummer till ACNs digitaltelefonitjänst.

14. Är det något som jag måste vara medveten om när jag porterar mitt nuvarande nummer?

Ja, om ditt nuvarande fasta telefonnummer är kopplat till din DSL-tjänst är det viktigt att kontrollera möjligheten att portera med din DSL-leverantör eftersom ditt abonnemang kommer att sägas upp. För vissa kombinerade DSL-/telefonabonnemang är portering inte möjligt och du kan då dra på dig extra kostnader från din DSL-leverantör eller Telia.

15. Kan jag porta ett ISDN-nummer till ACNs digitaltelefonitjänst?

Nej. Portering för ISDN-nummer finns inte tillgänglig för närvarande. Vi hoppas kunna erbjuda denna tjänst i framtiden.

16. Om jag porterar mitt nummer till ACNs digitaltelefonitjänst, kommer jag att få betala en avgift för uppsägningen av mitt tidigare ACN- abonnemang.

Nej, om du porterar ditt nummer till ACNs digitaltelefonitjänst slipper du uppsägningsavgiften.

17. Kommer jag att få betala uppsägningsavgift om jag säger upp ACNs abonnemangstjänst och beställer ACNs digitaltelefonitjänst?

Om du vill använda ditt telefonnummer med ACNs digitaltelefonitjänst, säg inte upp din abonnemangstjänst utan be istället att få portera ditt nummer i beställningsprocessen. Då kommer din abonnemangstjänst att sägas upp automatiskt och du slipper uppsägningsavgiften. Det är viktigt att du är medveten om följderna för din DSL-tjänst när du säger upp din abonnemangstjänst. Vänligen se frågan 'Är det något som jag måste vara medveten om när jag porterar mitt nuvarande nummer?'

Om du däremot bestämmer dig för att inte portera ditt telefonnummer kommer aktuella uppsägningsavgifter, enligt avtalsvillkoren för ACN abonnemang, gälla under din inledande avtalsperiod.

Notera att du kommer att få ett nytt tillfälligt nummer att använda tills porteringsprocessen är avslutad om du begär portering av ditt nummer till ACNs digitaltelefonitjänst. Till dess kan du fortsätta använda, och kommer att fortsätta debiteras för, ACNs abonnemangstjänst (och förval).

18. Jag har beställt ACNs digitaltelefonitjänst. Varför måste jag betala en uppsägningsavgift för ACNs abonnemangstjänst?

Det enda sättet att slippa uppsägningsavgiften för ACNs abonnemangstjänst är att portera sitt telefonnummer till ACNs digitaltelefonitjänst, eftersom vi marknadsför den här tjänsten som en ersättning för ACN abonnemang.

Om du säger upp din abonnemangstjänst och inte porterar ditt nummer, eller överför ditt nummer och/eller tjänst till en annan leverantör, förutsätter vi att du använder ACNs digitaltelefonitjänst som en extratjänst. I sådana fall kommer aktuella uppsägningsavgifter, enligt avtalsvillkoren för ACN abonnemang, att gälla under din inledande avtalsperiod.

19. Hur lång tid tar det att behandla min beställning?

Efter att ha slutfört den nätbaserade registreringsprocessen kommer du att få din videotelefon inom fyra till sex arbetsdagar.

20. Hur vet jag när min digitaltelefonitjänst från ACN har aktiverats?

Ett e-postmeddelande kommer att skickas till den e-postadress som du angav när du gjorde din beställning.

Installation & inställningar

21. Hur installerar jag videotelefonen?

Se **Snabbinstallationsguiden** på kundtjänstsidan på www.myacn.eu för installationsinstruktioner. Denna guide följer också med din videotelefon.

22. Behöver jag en router?

Du behöver inte nödvändigtvis en router. Du kan koppla videotelefonen från ACN mellan ditt bredbandsmodem och din dator. Se **Snabbinstallationsguiden** på kundtjänstsidan på www.myacn.eu för installationsinstruktioner. Denna guide följer också med din videotelefon.

23. Kan jag koppla mer än en videotelefon till samma telefonnummer?

Till skillnad från vanliga telefoner kan man inte koppla mer än en videotelefon till samma telefonnummer. Däremot kan man ha flera videotelefoner på samma plats, med olika nummer men på samma konto.

24. Kan jag använda datakort (förbetalda nätverkskort) eller Wi-Fi för att använda min videotelefon?

Vi rekommenderar dig starkt att inte använda datakort eller Wi-Fi till din videotelefon. Dels kan de skada din videotelefon, dessutom ger den bandbredd som datakort och Wi-Fi erbjuder inte alltid en kontinuerlig signal, vilket får betydande konsekvenser för kvalitet och funktionalitet. ACN kan dessutom inte besvara tekniska frågor rörande datakort och Wi-Fi.

25. Hur ändrar jag det förinställda språket på min videotelefons bildskärm?

För att ändra språkeställningen för bildskärmen, följ dessa enkla instruktioner:

1. Tryck på "Meny"-knappen på din videotelefon och välj 'Inställningar'
2. Välj 'Systeminställningar'
3. Välj 'Bildskärm' och skrolla ner till 'Språk'
4. Välj det språk som du vill ha
5. Tryck på "Meny"-knappen igen och bekräfta ditt språkval genom att välja 'Ja'

26. Kan jag använda flera telefoner med ACNs digitaltelefonitjänst?

Ja, du kan koppla in flera analoga telefoner till "phone"-porten på din videotelefon.

Många av våra kunder använder sladdlösa telefonsystem som omfattar en huvudenhet och extra telefonlurar. Den sladdlösa telefonens basstation kopplas direkt till "phone"-porten på ACNs videotelefon. Handenheter kan placeras var som helst i huset.

Alternativt kan du köpa en grenkontakt för telefonkontakter och koppla den till "phone"-porten på din videotelefon. Det gör att du kan använda flera telefoner med din digitaltelefonitjänst från ACN.

27. Kommer alla telefonerna att ringa om jag använder flera telefoner med ACNs digitaltelefonitjänst?

Ja, alla telefonerna kopplade till din videotelefon kommer att ringa och kunna besvaras.

Att använda din digitaltelefonitjänst från ACN

28. Hur ringer jag ett samtal med videotelefonen?


Det är lätt att ringa ett samtal med videotelefonen. Oavsett om du ska ringa ett vanligt samtal eller ett videosamtal, lyft luren, knappa in numret och tryck på den gröna lurknappen i det nedre högra hörnet av din videotelefon.

29. Kan jag ringa ett samtal direkt efter jag har installerat videotelefonen?

Det kan ta upp till 8 minuter innan din videotelefon är redo att användas. Under denna tid kommer systemet att utföra en initial mjukvaruuppdatering och koppla upp sig mot ACNs digitala telefonitjänst. Det kommer att visas en status på bildskärmen medan processen pågår. När processen är avslutad kommer "register"-lampan att lysa grönt. Det är viktigt att inte störa den här processen förrän den är avslutad för att försäkra sig om att den genomförs framgångsrikt och för att förebygga skador på din videotelefon.

30. Kan jag stänga av videotelefonen med 'power'-knappen?

För att försäkra att eventuella uppdateringar avslutas framgångsrikt måste du göra följande innan du stänger av telefonen med 'power'-knappen:

1. Tryck ned "Caps"-knappen och håll den nedtryckt  i cirka 5 sekunder. "Registration"-lampan kommer att börja blinka.
2. Du kommer att se ett meddelande om att videotelefonen nu är redo att stängas av på LCD-skärmen. Du kan nu stänga av videotelefonen med 'power'-knappen.

31. Vad händer när jag ringer personer som inte har en videotelefon?

Din videotelefon fungerar som en vanlig telefon. Du kan alltså ringa och ta emot samtal som vanligt från nummer som inte är kopplade till en videotelefon.

32. Finns det några nummer som jag inte kan ringa med ACNs digitaltelefonitjänst?

Följande nummer kan man för närvarande inte nå med digitaltelefonitjänsten:

- Tjänstenummer som börjar med 0900, 0939, 0944, 099 eller 90
- Upplysningsnummer som börjar med 118

33. Kan jag använda min dator medan jag pratar i telefon?

Ja. ACNs digitaltelefonitjänst använder din internetuppkoppling, inte din dator. Om du skulle uppleva en lägre videokvalitet kan du försöka förbättra den genom att inte ringa videosamtal samtidigt som du använder din dator för att surfa på internet.

34. Hur vet jag om min digitaltelefonitjänst från ACN är otillgänglig?

Du kan se om tjänsten är tillgänglig genom att kontrollera "Register"-lampan på din videotelefon. Om lampan lyser och du ändå inte kan ringa och ta emot samtal, testa att stänga av och sätta på din videotelefon, vänta tills "Register"-lampan tänds och

försök igen. Du bör också kontrollera att du har installerat din videotelefon korrekt och att sladdarna är rätt inkopplade.

Funktioner

35. Finns det en röstbrevlådetjänst?

Ja. ACNs digitaltelefonitjänst erbjuder alla standardfunktioner som en traditionell telefonitjänst har, inklusive röstbrevlåda. Men varför lämna ett röstmeddelande när du kan lämna ett videomeddelande?! Med ACNs digitaltelefonitjänst och videotelefon kan du skicka och ta emot videomeddelanden. För mer information, se **Guide till videohälsningar & video-/röstbrevlåda** på kundtjänstsidan på www.myacn.eu.

36. Erbjuder ACNs digitaltelefonitjänst spärr av samtal?

Ja, du kan spärra samtal till specialnummer genom att kontakta ACNs kundtjänst.

37. Erbjuder ACNs digitaltelefonitjänst standardfunktioner som samtal väntar, nummerpresentation och vidarebefordring av samtal?

Ja. ACNs digitaltelefonitjänst erbjuder alla standardfunktioner som en traditionell telefonitjänst, inklusive:

- Samtal väntar
- Nummerpresentation
- Vidarebefordring av samtal
- Köa samtal
- 3-partssamtal (ljudkonferens)
- Röstbrevlåda
- Uppringning av senast slagna nummer
- Kortnummer

38. Hur lägger jag in kortnummer?

För att lägga in ett kortnummer, tryck *74 följt av ett kortnummer (ensiffrigt), ange därefter det telefonnummer som du vill koppla till det aktuella kortnumret och tryck #. För att ringa numret, tryck bara det ensiffriga kortnumret och sedan #.

39. Vilka extrafunktioner kan jag dra nytta av?

Du kan dra nytta av följande extrafunktioner:

- Digital fotoram
- Video- & ljudutgång - koppla din videotelefon till en LCD-skärm och externa högtalare
- Videohälsning - Spela in ett eget videomeddelande som hälsar människor när du inte är hemma eller inte kan svara
- Videomeddelande

För mer information, se **Användarmanual** och **Guide till videohälsningar & video-/röstbrevlåda** på kundtjänstsidan på www.myacn.eu.

40. Vilka är fördelarna med ACN-2-ACN?

Med ACN-2-ACN kan du ringa obegränsade röst- och videosamtal till alla ACNs digitaltelefonikunder runt om i världen utan att betala någonting extra. Denna fantastiska förmån ingår i den månatliga avgiften för tjänsten.

Fakturerings & betalning

41. Tillkommer det någon extra kostnad för att ringa eller ta emot ett videosamtal?

Nej.

42. Erbjuder ACN elektroniska eller pappersfakturer?

ACN erbjuder elektroniska fakturer. Du kommer att underrättas via e-post så fort din månadsfaktura finns tillgänglig, med en länk till den plats där du kan se den online.

43. Vilka fakturaformat erbjuder ni?

Du kan välja ett av följande fakturaformat när du gör din beställning:

- Specificerad - alla ringda samtal visas med tidpunkt, längd och uppringt nummer
- Icke specificerad

44. Kan jag hyra en videotelefon?

Nej, men vi erbjuder två olika betalningsalternativ. Du kan välja att betala hela kostnaden för din nya videotelefon från ACN direkt och få rabatt på månadsavgiften för tjänsten. Du kan också välja att betala ett rabatterat pris för din videotelefon från ACN och betala hela månadsavgiften för tjänsten under det första året.

45. Vilka betalningsalternativ kan jag välja för månadsavgiften för tjänsten?

Du kan välja att betala din månadsavgift med kreditkort eller autogiro.

Ditt ACN-konto

46. Hur kan jag ändra mina kontouppgifter eller hantera mina tjänstalternativ?

Kontakta ACNs kundtjänst för alla ändringar och hantering av följande tjänstealternativ:

- Aktivera nummerpresentation, blockering av dolda nummer, samtal väntar och spärrfunktioner
- Aktivera och hantera dina alternativ för Vidarebefordring av samtal

47. Hur kan jag kontakta ACNs kundtjänst?

Du kan kontakta ACNs kundtjänst genom att ringa 077 662 2662 (mån-fre, 08:00-18:00) eller skriv till oss på: [sverige.digital@myacn.eu](mailto: sverige.digital@myacn.eu).