



Frågor och svar

ALLMÄNT

Hur blir jag kund hos ACN?

Du måste fylla i ett mobiltelefoniavtal tillsammans med en Oberoende ACN-representant. Om du inte känner någon representant ring följande nummer 020 461 532 så hjälper vi dig komma i kontakt med en representant.

Vem kan teckna abonnemang med ACN Mobile?

För att teckna abonnemang måste du vara över 18 år. Du måste också bli godkänd i en kreditkontroll som alla våra kunder måste genomgå. Observera att vi tillämpar mildare kreditkontrollregler för ACN-representanter samt studenter.

Jag är student, hur kan jag teckna abonnemang?

Vi tillämpar mildare kreditkontrollregler för studenter. Kom ihåg att sätta ett kryss i rutan för "Student" på mobiltelefoniavtalet.

Behöver jag köpa en ny telefon?

Det är normalt sett inte nödvändigt. Vissa telefoner kan dock vara låsta till en operatör i samband med det nuvarande abonnemangets bindningstid (SIM-lock). Kontrollera detta i ditt avtal och kontakta operatören för att i sådant fall låsa upp telefonen.

Vad gör jag om min telefon har SIM lock?

Kontakta din nuvarande operatör.

Kan jag välja mitt eget mobiltelefonnummer?

Nej.

Kan jag behålla mitt gamla telefonnummer?

Ja, om du har ett kontantkort måste du försäkra dig om att det är registrerat hos din nuvarande operatör. För att ta med dig ditt nuvarande nummer till ACN måste du fylla i ett nummerportabilitetsavtal och skicka det tillsammans med mobiltelefoniavtalet till ACN. Kom ihåg att kryssa i rutan för "Nummerportabilitet" under "Tilläggstjänster" på mobiltelefoniavtalet.

Kan jag ta med mig mitt gamla nummer även om jag har bindningstid med min nuvarande operatör?

Ja, ett telefonnummer tillhör alltid kunden och inte operatören, därför kan du alltid ta med dig ditt nummer när du byter operatör. När du har bindningstid är du dock betalningsansvarig för hela bindningsperioden. Hur resterande betalning sker löser med den aktuella operatören.

Kommer min ansökan att ta längre tid om jag väljer Nummerportabilitet?

Nej, din ansökan kommer fortfarande ta 4-5 arbetsdagar.

Kan jag skriva mer än ett telefonnummer på Nummerportabilitetsavtalet?

Nej, ett avtal per telefonnummer.

Jag har ett kontantkort, kan jag ändå behålla mitt gamla nummer?

Ja, om du har ett registrerat kontantkort är det möjligt. Du registrerar ditt kontantkort genom att kontakta din nuvarande operatör och registrera dina personuppgifter.

Vad kommer jag få från mitt abonnemang?

Efter två dagar kommer du att få ett SIM-kort skickat till dig. På grund av säkerhetsskäl skickar vi SIM-kortet till din folkbokföringsadress. Ett par dagar senare kommer du att motta ett välkomstbrev som innehåller din PIN och PUK-kod. Det är viktigt att du sparar detta välkomstbrev eftersom din PIN respektive PUK-kod är viktiga uppgifter som du behöver för ditt abonnemang. Du kommer inte att erhålla någon telefon utan måste använda din befintliga mobiltelefon.

Hur lång tid tar det att bli ansluten till ACN Mobile?

Omkring fem arbetsdagar.

Vilken täckning har ACN Mobile?

Vi använder Telias GSM-nät och garanterar därmed Sveriges bästa täckning. Titta på vår täckningskarta på www.acneuro.com!

Hur installerar jag mitt ACN Mobile abonnemang?

Sätt i ACN Mobiles SIM-kort. Telefonen frågar nu efter din PIN-kod vilken du erhåller i välkomstpaketet. Telefonen söker sedan efter ACN:s nät och sedan kan du börja ringa.

Var hittar jag min PIN respektive PUK-kod?

Din PIN och PUK-kod anges i ditt välkomstpaket från ACN Mobile.

Hur ändrar jag min PIN-kod?

Tryck ****04*** PIN-kod* tryck ny PIN-kod* upprepa ny PIN-kod#.

Om jag vill ansöka om ett antal telefonnummer i en nummerserie hur bär jag mig åt?

Du måste ange hur många nummer du önskar i ordning på Mobiletelefoniavtalet under "Tilläggsjänster" och "Övrigt". Eller ring vår kundservice.

ABONNEMANG

Är det någon fast bindningstid med ACN Mobile?

Nej, vi erbjuder våra samtalsplaner utan bindningstid. Om du väljer nummerportabilitet accepterar du dock 12 månaders bindningstid.

Hur ansöker jag om mer än ett abonnemang?

Kryssa för vilken samtalsplan du önskar på mobiltelefoniavtalet, och ange framför rutan hur många abonnemang du önskar av samma samtalsplan. Du har möjlighet att mer än en samtalsplan, om du till exempel vill ha 1 ACN Mobile Låg och 2 ACN Mobile Mellan samtalsplan. Om du vid samma tillfälle faxar mer än ett mobiltelefoniavtal när du beställer mer än ett abonnemang, så ska du under "Övrigt" ange hur många abonnemang du önskar sammanlagt. Detta för att undvika förvirring då mer än ett avtal inkommer med samma personuppgifter.

Hur byter jag samtalsplan?

Du kan när som helst byta samtalsplan inom din prisklass. Bytet gäller dock inte förrän starten av nästa fakturerade månad. En administrativ avgift tillkommer.

Kan jag få ett kontantkortsabonnemang med ACN Mobile?

Nej, vi erbjuder inte kontantkortsabonnemang. Däremot har vi ett abonnemang med samma fördelar som ett sådant abonnemang. ACN Mobile Låg har en låg månadsavgift för personer som inte använder mobiltelefonen så ofta. Abonnemanget har fasta samtalstaxor dygnet runt och en fördel är att ditt abonnemang fungerar utomlands. Dessutom kan du välja en tilläggsjänt för Kostnadskontroll; "SMS information" eller "Spärr". Med SMS information skickar vi dig ett SMS varje månad när du uppnått ett förvalt samtalsbelopp. Med Spärr blockeras din telefon för utgående samtal och SMS vid samma belopp. Du kan fortfarande ta emot både samtal och SMS och vid starten av följande månad hävs spärren.

PRISER OCH SAMTALSTAXOR

Hur kan jag betala min telefonräkning?

Vi skickar dig ett inbetalningskort tillsammans med din telefonräkning.

Hur ofta kommer jag att få en telefonräkning?

Du kommer att få en telefonräkning en gång i månaden. Om din telefonräkning, inklusive månatlig abonnemangsavgift, inte överstiger 200 kronor skickar vi ingen räkning utan väntar tills nästa månad. Vi skickar dock minst en telefonräkning per kvartal.

Kommer jag att få en specificerad räkning?

Om du vill ha en specificerad räkning måste du ange det på ditt mobiltelefoniavtal under rubriken "Tilläggsjänster". Var uppmärksam på att det tillkommer en extra avgift för denna tjänst.

Om jag beställer specificerad räkning och har mer än ett telefonnummer, måste jag då betala en avgift för varje telefonnummer?

Ja, avgiften för specificerad räkning gäller per telefonnummer och inte per kund.

Hur beräknas min samtalskostnad?

Ditt samtal debiteras per sekund vilket innebär att du betalar endast för exakt den tid du ringer. En öppningsavgift tillkommer.

TILLÄGGSTJÄNSTER

ACN Svar:

Hur fungerar ACN Svar?

Detta är en tilläggstjänst som fungerar som telefonsvarare till din mobiltelefon. Ett standardsvar finns redan inlagt i din telefon, men du kan enkelt byta till ett personligt hälsingsmeddelande. Slå 144 från din telefon och följ instruktionerna.

Vilket nummer är det till ACN Svar?

Ring 144 inom Sverige och +46 706 133 144 om du befinner dig utomlands.

Kan jag lyssna av mitt ACN Svar när jag är utomlands?

Ja, ring +46 706 133 144. Kom ihåg att du måste ange en ACN Svars kod innan du lämnar Sverige. Första gången du ringer till ACN Svar blir du ombedd att välja en ACN Svars kod. Denna kod använder du när du reser utomlands samt när du vill lyssna av dina meddelanden från en annan telefon än din egen mobiltelefon.

SMS:

Jag vill skicka SMS från min telefon, hur bär jag mig åt?

Numret till vår SMS-central är redan inlagt på ditt SIM-kort vilket innebär att du kan sända SMS-meddelanden omedelbart. Numret till centralen är +46 705008999.

Hur många SMS meddelanden kan jag lagra i min telefon?

Du kan lagra 20 SMS meddelanden i din telefon.

ACN Plus:

Vad är ACN Plus?

ACN Plus är ett utbud av informationstjänster som erbjuds via text eller tal. Med ACN Plus kan du beställa nyhetsupplysning, väderrapporter och en rad underhållningstjänster.

Är det möjligt att jag inte ser ACN Plus på min telefonmeny?

Ja, tyvärr stödjer vissa äldre telefonmodeller inte denna tjänst, däremot kan du använda den röststyrda tjänsten genom att ringa 333.

Ringa i utlandet:

Kan jag använda min mobiltelefon utomlands?

Ja tack vare roaming kan du använda ditt abonnemang utomlands. Tänk på att slå +46 och att utelämna den första nollan i rikt-numret när du ringer till Sverige från utlandet. Andra saker som du bör tänka på är att samtalspriserna är annorlunda när du ringer utomlands. Om du har valt Kostnadskontroll kan det förvalda beloppet för SMS-information respektive SMS - Spärr överskridas något när du använder din telefon utomlands.

Vidarekoppling:

När kan jag använda vidarekoppling?

Denna tjänst används när du vill vidarekoppla ett samtal. När din telefon inte är påslagen eller befinner sig utanför täckningsområde, när det ringer och du inte hinner svara eller när det är upptaget. Se Kom igång guiden på vår hemsida för mer information.

Kostnadskontroll:

Hur kan jag kontrollera hur mycket jag har ringt för?

Vi erbjuder dig två möjligheter till kostnadskontroll; Kostnadskontroll -SMS-information och Kostnadskontroll - Spärr. SMS-information ger dig en uppdatering när du ringt för ett förvalt belopp varje månad. Med Spärr går du ett steg längre och blockerar din telefon för utgående samtal och SMS för resten av månaden, när det förvalda beloppet är nått. Vi skickar dig en varning via SMS när du har uppnått 80% av det förvalda beloppet. Båda tjänsterna kan väljas på mobiletelefoniavtalet under rubriken "Tilläggstjänster", eller ring vår kundservice. Kom ihåg att det förvalda beloppet kan komma att överskridas något när du använder din telefon utomlands.

Vad måste jag betala för kostnadskontroll?

SMS information har ingen månadsavgift, du betalar endast för SMS-meddelandet som innehåller informationen. Spärr har en låg månadsavgift och du betalar för att motta SMS varningen. Se vår prislista för mer information.

Om min telefon är spärrad för utgående samtal och SMS, hur kan jag häva spärren?

Tyvärr kan du inte häva spärren, din telefon förblir spärrad till starten av nästa fakturerade månad. Under denna tid kan du fortfarande ta emot både samtal och SMS. Du kan ändra ditt förvalda spärrbelopp under denna tid, men det kommer inte gälla förrän starten av följande fakturerade månad.

Hemligt nummer:**Jag har hemligt nummer med min nuvarande operatör, kommer det förbli hemligt?**

Du måste ange att du vill ha hemligt nummer på mobiltelefonavtalet, under "Tilläggstjänster". Eller ring vår Kundservice och ansök om tjänsten. När du har hemligt nummer kommer ditt nummer inte att uppges i telefonkatalogen eller i någon nummerupplysning.

Hur kan jag dölja mitt nummer när jag ringer till någon med nummerpresentatör?

Tryck #31# innan du ringer samtalet.

Sänd och ta emot data/fax:**Kan jag skicka eller ta emot data eller fax från min mobiltelefon och kan jag använda WAP?**

Du kan skicka fax från din mobiltelefon, men tyvärr kan du inte ta emot fax eftersom du behöver ett separat faxnummer för att denna tjänst ska fungera. ACN Mobile har ingen egen WAP portal, men du kan använda din befintliga portal.

ÖVRIGT**Hur många adresser kan jag lagra i min telefonbok?**

Du kan lagra 150 adresser.

Kommer ACN att erbjuda duo SIM-kort den närmaste framtiden?

Vi undersöker möjligheten att erbjuda duo SIM-kort i framtiden.

KONTAKT**Vad gör jag om jag förlorar min telefon eller om den blir stulen?**

Kontakta vår kundservice och anmäl att du har förlorat din mobiletelefon och ditt SIM-kort. När du har registrerat förlusten av ditt SIM-kort är du inte längre betalningsansvarig för samtal som rings från telefonen. Du kommer att motta ett nytt SIM-kort via post till din registreringsadress inom ett par dagar. En administrationsavgift tillkommer för ersättningen av det nya SIM-kortet. Om du har bindningstid på ditt abonnemang är du fortfarande betalningsansvarig för den månatliga abonnemangsavgiften. Glöm inte bort att anmäla förlusten av din mobiltelefon till närmaste polisstation!

Hur byter jag samtalsplan?

Ring till vår kundservice. Bytet gäller från starten av nästa fakturerade månad.

Hur säger jag upp mitt abonnemang?

Ring eller faxa till vår kundservice. Kom ihåg att du är ansvarig för abonnemangsavgiften för återstoden av kalendermånaden. Om du har bindningstid är du betalningsansvarig för den månatliga abonnemangsavgiften för hela bindningsperioden.

Om jag har förlorat min PIN och PUK-kod, hur bär jag mig åt för att få nya?

Kontakta vår kundservice och identifiera dig med hjälp av ditt personnummer, din registreringsadress samt ditt telefonnummer. Nya koder kommer att skickas till dig via post inom ett par dagar.