



# Brukerveiledning

for å administrere ditt abonnement  
online via

## Min ACN online

Norge

## Innhold

1. Introduksjon
2. Innlogging
3. Velkommen til Min ACN online
4. Din informasjon
5. Dine produkter
6. Informasjon
7. Å logge av

### 1. Introduksjon

Dette dokumentet gir deg en oversikt over **Min ACN online**, vårt innovative kundeserviceverktøy som gir deg muligheten til å administrere ditt ACN Mobile-abonnement online, 24 timer i døgnet, 7 dager i uka. Med **Min ACN online** kan du:

- Se, rette og endre dine personlige opplysninger
- Se og endre din fakturaadresse
- Se en oversikt over alle dine mobilabonnement og deres status
- Endre dine produkter og nettverksmuligheter online
- Se din ufakturerte bruk og detaljerte samtaledata
- Se, sjekke og skrive ut dine fakturaer og spesifiseringsrapporter
- Skrive ut en AvtaleGiro-fullmakt for at dine betalinger skal bli enklere

Les dette dokumentet nøye da det gir deg all den informasjonen du trenger for å kunne dra full nytte av fordelene med **Min ACN online**.

**Min ACN online** er tilgjengelig via [www.acnmobile.no](http://www.acnmobile.no) til enhver tid. Min ACN online er ikke ment som en erstatning for vår kundeservice, men mer som en utvidelse av tjenestene som vi tilbyr våre kunder. Dersom du har noen spørsmål angående funksjonene på **Min ACN online**, kan du ringe vår kundeservice.

Dersom du har mistet SIM-kortet ditt kan du midlertidig sperre og reaktivere kontoen din (dersom du finner SIM-kortet). Dersom det er stjålet kan du sperre kontoen din til du har kontaktet vår kundeservice for å kansellere SIM-kortet ditt og be om et nytt et. På denne måten kan du forsikre deg om at ditt SIM-kort ikke brukes bedragerisk.

Du kan også midlertidig sperre og åpne kontoen din dersom du synes at du har brukt nok for en måned. Du kan kostnadsfritt se din balanse, sperre og åpne din konto så mange ganger du ønsker i løpet av en måned.

Vær oppmerksom på at **Min ACN online** er rettet mot våre kunder som bor i Norge, og er derfor kun tilgjengelig på norsk.

## 2. Innlogging

Du tilgang til Min ACN online på følgende måte:

- via linken **MinACN online** på [www.acnmobile.no](http://www.acnmobile.no).

For å gå inn på siden bruker du innloggingsdetaljene som oppgitt i ditt velkomstbrev.

Vær vennlig og logg inn med ditt innloggingsnavn og passord.  
Fasttelefonikunder kan finne sitt innloggingsnavn og passord på sin månedlige faktura.  
Mobilkunder kan finne sitt innloggingsnavn og passord i ACN Mobiles velkomstbrev som kom sammen med deres SIM-kort.

Telefonnummer:   
Passord:

Dersom du har glemt passordet ditt, kan du klikke nedenfor og passordet vil sendes til deg.  
Mobilkunder må oppgi mobilnummeret sitt, og passordet vil så sendes per SMS.  
Fasttelefonikunder kan oppgi sitt kontonummer, og passordet vil så sendes via e-post dersom ACN har en gyldig e-postadresse å sende det til.

[Passord på SMS eller e-post](#)

Dersom du har glemt passordet ditt klikker du ganske enkelt på linken "Passord på SMS eller e-post", og passordet ditt vil sendes til deg:

http://www.teleprovider.net - Få passord - Microsoft Internet Ex...

Du kan få tilsendt ditt passord g... mobilnummer, eller via e-post ved å fylle inn ditt kundenummer. (Merk at passordet vil bli sendt til e-postadressen registrert på abonnementet)

Mobilnummer:

Kundenummer:

Mobilkunder kan be om at deres passord sendes til deres mobiltelefon per SMS ved å oppgi sitt mobilnummer.

Fasttelefonikunder vil motta sitt passord på e-post ved å oppgi deres ACN-kundenummer, men dersom vi ikke har en e-postadresse registrert kan dette dessverre ikke gjøres. Kontakt kundeservice i slike tilfeller.

**TIPS! Alle kunder bør forsikre seg om at det er oppgitt en gyldig e-postadresse under 'Din informasjon'. Dette vil sikre at vi kan sende deg ditt passord dersom du ber om det, i tillegg til bekreftelser på eventuelle tjeneste- eller produktendringer du har gjort gjennom Min ACN online.**

### 3. Velkommen til Min ACN online

**Velkommen til MIN ACN online** er skjermbildet du vil få opp når du har logget inn. Dette skjermbildet viser standardinformasjonen for å kontakte ACNs kundeservice og vår postadresse dersom du skulle trenge å kontakte oss skriftlig.

**ACN** one world, one vision.

Min ACN online

Velkommen Din informasjon Dine produkter Informasjon

**Kundeservice-informasjon** Velkommen til Min ACN online

**800 84 094**  
Man-fre, kl. 08.00-18.00

Samtaler er gratis fra fasttelefon i Norge. Dersom du ringer fra din mobiltelefon ber vi deg være oppmerksom på at vanlig samtalepris til fasttelefon i Norge vil gjelde.

Velkommen til Min ACN online, din onlineportal for å administrere ditt ACN-abonnement. Dette innovative systemet er tilgjengelig 24 timer i døgnet, 7 dager i uka, for å gi deg muligheten til å administrere din ACN konto hjemmefra og i et sikkert, nettbasert miljø. Du kan se din nåværende ufakturerte balanse, detaljert samtaleinformasjon, be om eller kansellere tilleggstjenester, skrive ut og laste ned fakturaer og oppdatere din personlige informasjon når som helst. Vi viser til brukerguiden for Min ACN online som er tilgjengelig for nedlastning via [www.acnmobile.no](http://www.acnmobile.no) og [www.acneuro.com](http://www.acneuro.com).

**Postadresse**

**ACN Norge AS**  
Box 94, 662 22 Åmål  
Sverige

**Kontakt ACNs kundeservice**

Har du spørsmål? Kontakt ACNs kundeservice her.

[Logg ut av Min ACN Online](#)

Du kan også sende spørsmål eller forespørsler til vår kundeservice via e-post. Klikk på **Har du spørsmål? Kontakt ACNs kundeservice her** under **Kontakt ACNs kundeservice** i menyen på venstre side, skriv inn ditt spørsmål eller din forespørsel og klikk **Send**.

Velkommen Din informasjon Dine produkter Informasjon

**Kundeservice-informasjon** **Kontakt ACNs kundeservice**

**800 84 094**  
Man-fre, kl. 08.00-18.00

Samtaler er gratis fra fasttelefon i Norge. Dersom du ringer fra din mobiltelefon ber vi deg være oppmerksom på at vanlig samtalepris til fasttelefon i Norge vil gjelde.

ACN ønsker å yte kvalitetsservice til våre kunder.

Du kan finne svarene på de oftest spurte spørsmålene ved å klikke her (hyperlink) for vår mobiltjeneste og her (hyperlink) for vår fasttelefonitjeneste.

Skulle du trenge å kontakte oss kan du fylle inn e-postskjemaet nedenfor, og våre kundeservicemedarbeidere vil hjelpe deg med spørsmål du måtte ha angående ACNs mobiltjeneste. Fyll ganske enkelt inn dine detaljer, skriv ditt spørsmål og klikk Send.

Dersom du vil rapportere et mistet eller stjålet SIM-kort ber vi deg ringe kundeservice på 800 84 094. **IKKE** rapporter et mistet eller stjålet SIM-kort via denne e-posttjenesten.

Kundenummer

Navn

Ventelo (test)

E-post (Trykk [her](#) for å endre) ptheadst@acneuro.com

Gjelder nummer: 48897824

Emne

Spørsmål

Send

Vår kundeservice vil forsøke å besvare ditt spørsmål så raskt som mulig.

## 4. Din informasjon

Her kan du sjekke dine personlige opplysninger og legge inn en ny fakturaadresse og e-postadresse.

**Merk: Det er viktig at du oppgir en gyldig e-postadresse slik at vi kan bekrefte tjeneste- eller produktendringer som du har gjort gjennom Min ACN online.**

**Din informasjon**

Til høyre kan du se din kontoinformasjon for ditt abonnement.

Vær oppmerksom på at du kan kun oppgi en alternativ fakturaadresse dersom du er en ACN Mobile-kunde online. Alle andre adresseendringer må sendes inn skriftlig til ACNs kundeservice.

Vi trenger din oppdaterte e-postadresse dersom vi må kontakte deg med spesifikk informasjon angående din ACN-konto, f. eks. dersom du har glemt passordet ditt. Denne e-postadressen vil aldri offentliggjøres til tredjeparter.

**Kundeservice-informasjon**

**800 84 094**  
Man-fre, kl. 08.00-18.00

Samtaler er gratis fra fasttelefon i Norge. Dersom du ringer fra din mobiltelefon ber vi deg være oppmerksom på at vanlig samtalepris til fasttelefon i Norge vil gjelde.

**Kontakt ACNs kundeservice**

Har du spørsmål? Kontakt ACNs kundeservice her.

[Logg ut av Min ACN Online](#)

Adresse

Postnummer

Sted

Fakturaadresse

Fakturapostnummer

Fakturapoststed

Organisasjonsnummer

E-post

Her kan man endre passordet til kundeweбен. Passordet må inneholde minst fire tegn.

Nåværende passord

Passord

Gjenta passord

Hoveddelen som er markert i grått viser dine kontraktsopplysninger. Disse opplysningene kan ikke endres i systemet. Dersom noen av opplysningene er feil, eller du ønsker å gjøre endringer, må du kontakte vår kundeservice.

Dersom du ønsker å oppgi en egen fakturaadresse kan du fylle inn feltene **Fakturaadresse** og **Fakturapostnummer** og klikke **Endre**. Disse endringene vil så lagres i vårt system.

Du kan legge inn eller endre din e-postadresse i feltet for **E-post**.

Du har muligheten til å endre ditt passord for innlogging når som helst. Fyll ganske enkelt inn ditt nåværende passord, så ditt nye passord to ganger og klikk på **Endre**. Det er ikke mulig for deg å endre brukernavnet ditt.

Alle endringer du gjør kan bekreftes ved å klikke på **Endre**.

## 5. Dine produkter

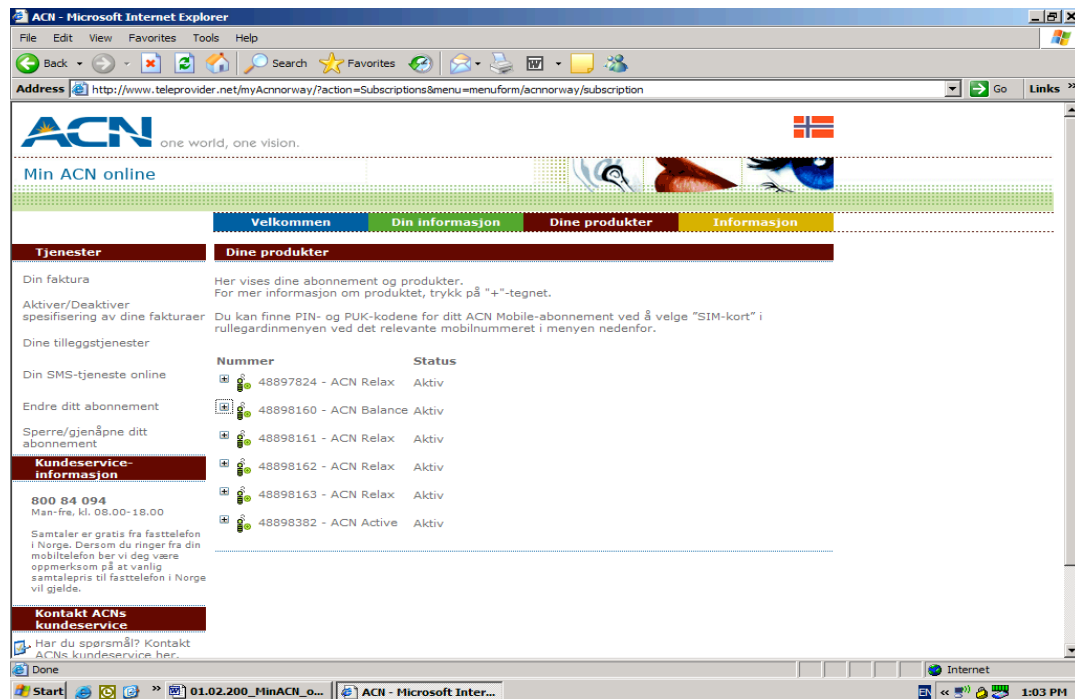
I denne delen av **Min ACN online** kan du:


- Sjekke dine abonnement, statusen til dine abonnement, aktiverte tilleggstenester på hvert av abonnemene dine, samt PIN, PUK og SIM-kortnummer for hvert SIM-kort du har
- Sjekke og skrive ut dine fakturaer og spesifiseringsrapporter, samt skrive ut en forhåndsutfylt AvtaleGiro-fullmakt
- Aktivere, deaktivere og sjekke statuser av tilleggstenester, så som personsvar og sperringer, på hvert av dine abonnement
- Sende SMS-meldinger til individer og grupper til alle norske numre fra din datamaskin og velge hvilket abonnement du ønsker å belaste for disse meldingene
- Endre ditt ACN Mobile-abonnement

- Midlertidig sperre, samt reaktivere, ditt SIM-kort dersom du synes at du har brukt for mye eller du har mistet ditt SIM-kort. Dersom ditt SIM-kort er stjålet kan du også sperre din konto før du kontakter kundeservice for å rapportere dette

## Se dine abonnement

**Dine Produkter** vil ta deg til følgende skjermbilde:



Her kan du se detaljene for alle dine abonnement, inkludert telefonnummer, abonnement og status. Statusen vil indikere om ditt abonnement er aktivt, på vent (d.v.s. blir behandlet av ACN), sperret (grunnet for sen betaling) eller kansellert. Ved å klikke på  kan du se ytterligere detaljer for det abonnementet, inkludert SIM-kortnummer, PIN- og PUK-koder og detaljer om eventuelle aktiverte nettverkstjenester.

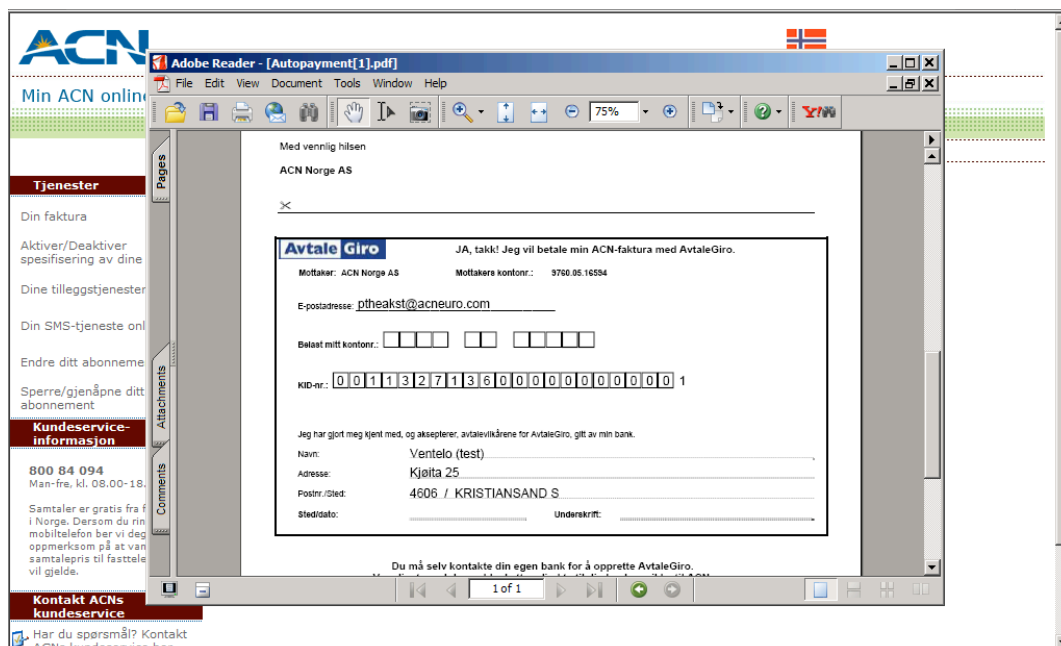
Hver gang du aktiverer eller deaktiverer en tilleggstjeneste vil disse detaljene oppdateres for å reflektere dette. Vær oppmerksom på at i noen tilfeller vil disse aktiveringene ikke skje umiddelbart, men det kan ta opptil en time før de vises som aktive.

## Se dine fakturaer

I menyen Tjenester på venstresiden av skjermen kan du se dine fakturaer og kontohistorie, samt spesifisering og oppsummeringsrapporter ved å klikke på **Din faktura**. Vær oppmerksom på at spesifisering må være aktivert på din konto for å kunne se og skrive ut detaljerte spesifiseringsrapporter (vi viser til neste del for mer informasjon).

Vær også oppmerksom på at mobilkunder kun kan se fakturaer fra og med 1. juli 2006 da vi dessverre ikke kan gi historisk informasjon før det tidspunktet.

Ved å klikke på **AvtaleGiro** kan du også skrive ut en forhåndsinnfylt AvtaleGiro-fullmakt dersom du ønsker å benytte denne betalingsmetoden. Å betale med AvtaleGiro er den raskeste og enkleste måten å betale din ACN-fakturaer på hver måned. Skriv ganske enkelt ut fullmakten, skriv under og send den til banken din.

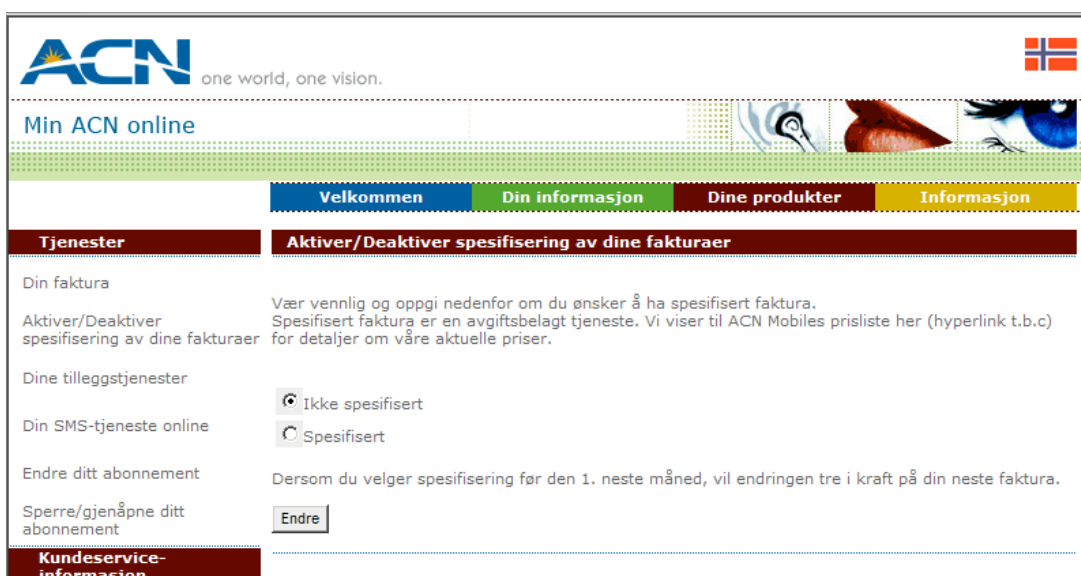


I denne delen kan du også se hvor mye du har brukt til dags dato for hvert av dine abonnement. Vær oppmerksom på at balansen du ser ikke er garantert å reflektere din nåværende balanse nøyaktig, men er mer en generell indikasjon. Da din konto hele tiden blir oppdatert er vi dessverre ikke i stand til å gi en eksakt balanse.

### Aktivere/Deaktivere spesifisering av faktura

Ved å klikke på dette menyvalget kan du be om aktivering av detaljerte spesifiseringsrapporter som sendes med din månedlige faktura. Du kan alltid se en spesifisering av din bruk online, uavhengig av om du mottar en spesifisert faktura per post eller ikke. Vær oppmerksom på at alle forespørsler om aktivering og deaktivering vil tre i kraft fra den første dagen i neste måned.

Dersom du ikke valgte spesifisering når du fylte inn Mobiltelefonavtalen kan du ganske enkelt klikke på **Spesifisert** dersom du ønsker å ha en spesifisert faktura, og så klikke på **Endre** for å bekrefte. Vær oppmerksom på at en avgift per faktura gjelder for denne tjenesten. Vi viser til vår prislister for mer informasjon.

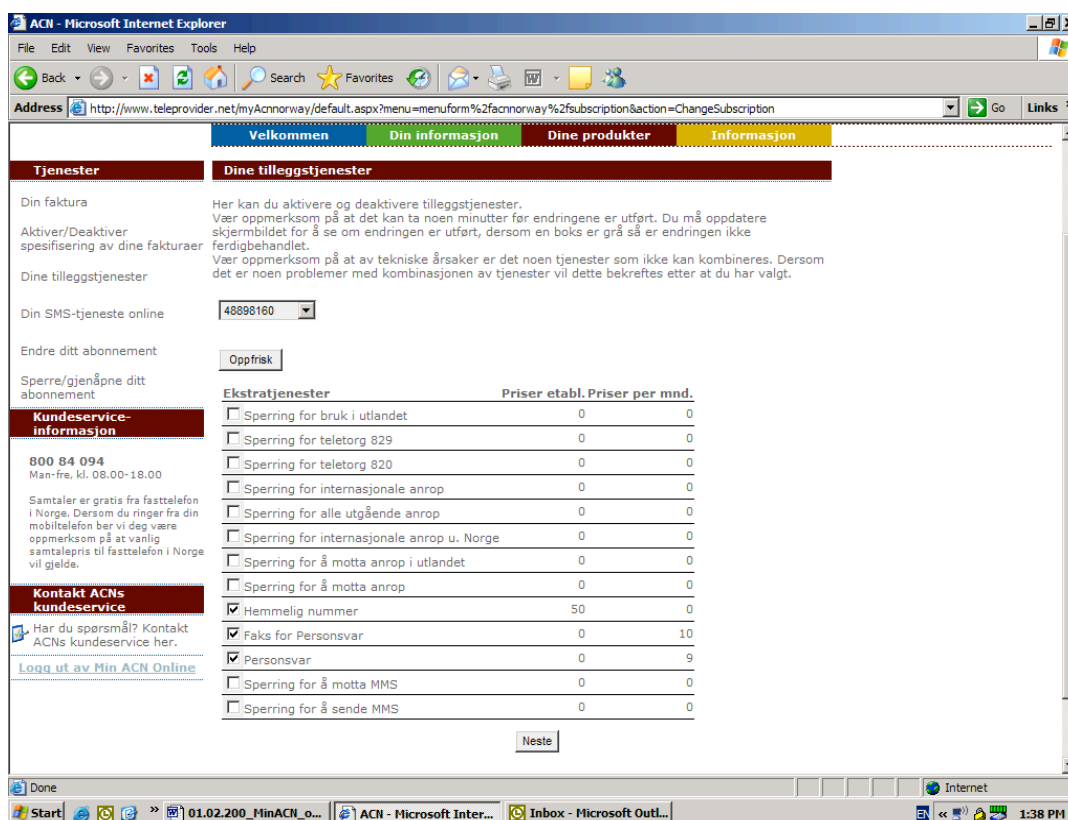


## Dine tilleggstjenester

I **Dine tilleggstjenester** kan du velge hvilke av dine numre du ønsker å aktivere tilleggstjenester for.



Ganske enkelt velg ett nummer fra rullegardinmenyen for å se en liste over de tilgjengelige tilleggstjenestene.



Du kan når som helst skifte skjermbilde for å se listen over tilleggstjenester for et annet nummer ved å velge nummeret fra rullegardinmenyen og klikke på **Oppfrisk**.

De tilgjengelige tilleggstjenestene er som følger:

- Sperring for bruk i utlandet. Denne tjenesten er gratis og hindrer deg i å ringe eller sende SMSer når du befinner deg i utlandet (roaming).

- Sperring for Teletorg 829 og Teletorg 820. Denne tjenesten er gratis og hindrer deg i å ringe eller sende SMS til informasjons- og servicenumre i Norge.
- Sperring for internasjonale anrop. Denne tjenesten er gratis og hindrer deg i å ringe til utenlandske numre. Du vil naturligvis fremdeles kunne ta i mot samtaler fra internasjonale numre.
- Sperring for alle utgående anrop. Denne tjenesten er gratis og gjør det kun mulig for deg å motta samtaler og SMS.
- Sperring for internasjonale anrop utenfor Norge. Denne tjenesten er gratis.
- Sperring for å motta anrop i utlandet. Denne tjenesten er gratis og hindrer deg i å motta samtaler når du befinner deg i et annet land.
- Sperring for å motta anrop. Denne tjenesten er gratis og gjør det kun mulig for deg å ringe eller sende SMS fra din telefon.
- Hemmelig nummer. En engangsavgift for tilknytning på 50 kr. gjelder for denne tjenesten som hindrer at nummeret ditt blir offentliggjort i telefonkatalogen og at nummeret ditt vises hos den personen du ringer. Nummeret ditt vil likevel vises dersom du sender SMS- eller MMS-meldinger.
- Faks for personsvar og personsvar. For ytterligere informasjon viser vi til personsvardelen på [www.acnmobile.no](http://www.acnmobile.no). En månedsavgift gjelder for disse tjenestene.
- Sperring for å motta MMS. Denne tjenesten er gratis.
- Sperring for å sende MMS. Denne tjenesten er gratis.

En hvit boks som er krysset av  indikerer at tjenesten er aktivert. En grå boks som er krysset av  indikerer at tjenesten er i ferd med å bli aktivert eller deaktivert.

Klikk ganske enkelt på boksen som gjelder for en tjeneste og så på **Neste** for å aktivere tjenesten.

**Vær vennlig og sjekk våre betingelser og vilkår, tjenestebeskrivelse og prisliste på [www.acnmobile.no](http://www.acnmobile.no) før du aktiverer tilleggstjenester for å forsikre deg om at du er oppmerksom på gjeldende kostnader tilknyttet tjenesten.**

Du må akseptere endringer som du har gjort ved å klikke på **Bekreft endringer** i neste skjermbilde. Ved å klikke på denne knappen aksepterer du alle endringer.

The screenshot shows the 'Min ACN online' web interface. At the top, there is the ACN logo with the tagline 'one world, one vision.' and the Norwegian flag. Below the logo, there are navigation tabs: 'Velkommen', 'Din informasjon', 'Dine produkter', and 'Informasjon'. The main content area is divided into two columns. The left column lists services: 'Din faktura', 'Aktiver/Deaktiver spesifisering av dine fakturaer', 'Dine tilleggstjenester', 'Din SMS-tjeneste online', and 'Endre ditt abonnement'. The right column is titled 'Dine tilleggstjenester' and contains a 'Sammendrag' (Summary) section. Under 'Aktivert:', there are two bullet points: 'Sperring for internasjonale anrop u. Norge' and 'Sperring for å motta anrop i utlandet'. Under 'Deaktivert:', there is one bullet point: 'Faks for Personsvar'. At the bottom of the page, there are two buttons: 'Forrige' and 'Bekreft endringer'. A 'Kundeservice-informasjon' box is visible on the left side, containing the phone number '800 84 094' and the text 'Man-fre, kl. 08.00-18.00'.

Du vil så motta en bekreftelse på e-post for alle aktiveringer eller deaktiveringer du har gjort.

## Din SMS-tjeneste online

Med **Min ACN online** kan du sende SMS-meldinger til dine venner og familie i Norge uten å bruke din mobiltelefon. Du kan også sende den samme meldingen til grupper, noe som er veldig praktisk i forbindelse med jul, påske, bryllup, ferier og andre begivenheter. Du kan også lagre kontakter og innstillinger, og lagre kontaktgrupper.

Velg ganske enkelt nummeret som du ønsker å sende melding til fra rullegardinmenyen. Dette nummeret vil pådra seg utgiftene for å sende SMSen. For disse SMSene gjelder standard innenlandspris for ditt abonnement. Vær oppmerksom på at det ikke er mulig å bruke denne tjenesten for å sende SMS til internasjonale numre eller servicenumre.

Tjenester	Din SMS-tjeneste online
Din faktura	Fra denne siden kan du sende SMS. Alle sendte meldinger blir taksert til standard SMS-pris for ditt abonnement. Meldinger som er lengre enn 459 tegn blir delt opp i flere delmeldinger. Du kan legge til flere mottakere samtidig dersom du skiller numrene med mellomrom. <b>Vær oppmerksom på at denne tjenesten kun er for nasjonale mobilnumre innen Norge. Du kan ikke sende meldinger til korte koder eller internasjonale numre herfra.</b>
Aktiver/Deaktiver spesifisering av dine fakturaer	
Dine tilleggstjenester	
Din SMS-tjeneste online	
Endre ditt abonnement	
Sperre/gjenåpne ditt abonnement	
<b>Kundeservice- informasjon</b>	<b>Fra:</b> 48897824 48898160 48898161 48898162
<b>800 84 094</b> Man-fre, kl. 08.00-18.00	<b>Send til:</b>
Samtaler er gratis fra fasttelefon i Norge. Dersom du ringer fra din mobiltelefon ber vi deg være oppmerksom på at vanlig samtalepris til fasttelefon i Norge vil gjelde.	<input type="text"/> <input type="button" value="Fjern"/>
<b>Kontakt ACNs kundeservice</b>	<input type="text"/> Antall tegn igjen: 459 <input type="button" value="Neste"/>
Har du spørsmål? Kontakt ACNs kundeservice her.	<b>Nummer:</b> <input type="text"/> <input type="button" value="Send til"/>
<a href="#">Logg ut av Min ACN Online</a>	Kontaktliste (for å velge flere kontakter, hold nede "Ctrl") <input type="text"/> <input type="button" value="Send til"/> <input type="button" value="Ny kontakt"/> <input type="button" value="Rediger kontakt"/>

Oppgi nummeret som du ønsker å sende en SMS til i feltet **Send til**, eller velg et nummer fra din kontaktliste eller grupper.

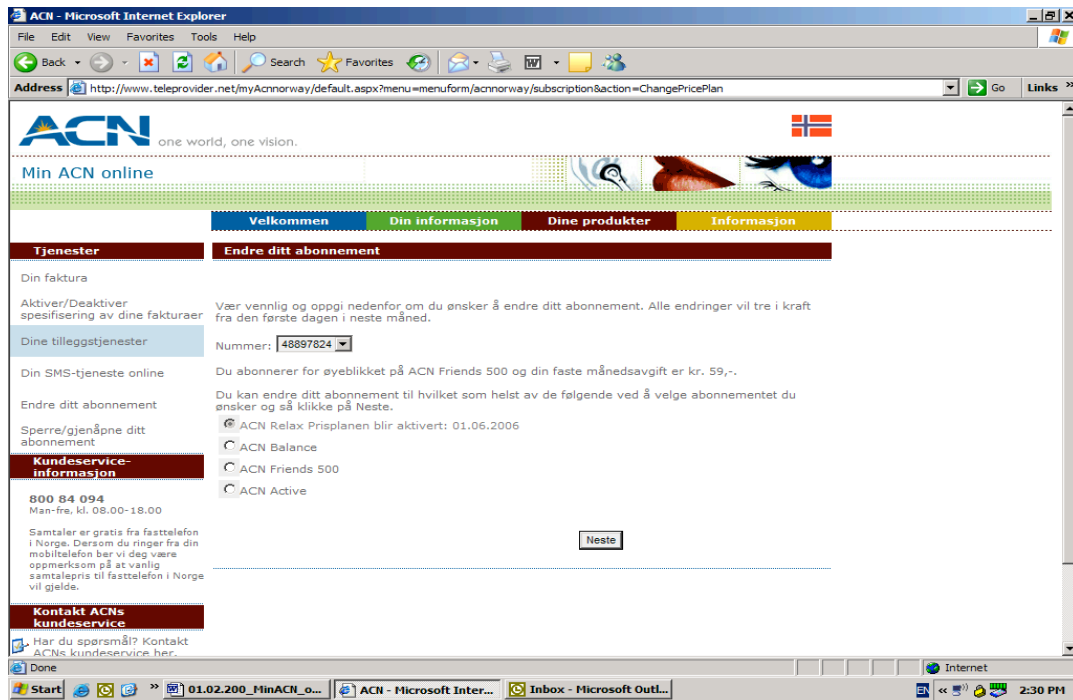
Skriv inn din melding, som kan inneholde opptil 459 tegn, og klikk **Neste**. En bekreftelse av din melding vil komme opp, og alt du behøver å gjøre er å klikke **Neste** igjen for å sende meldingen din.

Det er ingen begrensning på hvor mange meldinger du kan sende med **Min ACN online!**

## Endre ditt abonnement

Under **Endre ditt abonnement** kan du endre dine abonnement.

For å endre abonnement velger du ganske enkelt nummeret som bruker abonnementet fra rullegardinmenyen, så velger du abonnementet du ønsker å bytte til og klikker **Neste**. Det nåværende abonnementet vil være blant de oppgitte valgmulighetene, med datoen det ble aktivert og månedsavgift.



**Vær vennlig og sjekk vår tjenestebeskrivelse og prislister på [www.acnmobile.no](http://www.acnmobile.no) før du endrer ditt abonnement for å forsikre deg om at du er klar over endringene i månedsavgiften.**

Endringer gjort til abonnement vil tre i kraft fra den første dagen i neste måned. Du kan ikke gjøre mer enn 2 endringer per abonnement på en kalendermåned.

En bekreftelse på dine endringer vil komme opp, og alt du behøver å gjøre er å klikke **Bekreft** for å bekrefte endringene. Du vil så motta en e-post som bekrefter endringene du har gjort.

### Sperre ditt abonnement

Min ACN online gjør det mulig for deg å midlertidig sperre og åpne dine abonnement, noe som er veldig praktisk i følgende tilfeller:

- Du tror du har mistet eller rotet bort mobilen din, og du vil forsikre deg om at ingen kan bruke den uten tillatelse før du har funnet den.
- Du har lagt igjen mobilen din hjemme, og vil forsikre deg om at barna dine eller familien din ikke bruker telefonen uten din viten.
- Din mobiltelefon eller ditt SIM-kort er stjålet, og du har ennå ikke kontaktet ACNs kundeservice for å informere dem om dette og for å sperre din konto for godt.
- Du ønsker å slutte å bruke abonnementet ditt for en periode for å kontrollere dine utgifter.

**Merk: Vi anbefaler at du sperrer telefonen din gjennom denne tjenesten så snart du mistenker at din mobiltelefon eller ditt SIM-kort har blitt stjålet. Når du er sikker på at det har blitt stjålet, kontakter du ACNs kundeservice for å kansellere SIM-kortet og be om et nytt SIM-kort for ditt nummer.**

Velg ganske enkelt nummeret fra rullegardinmenyen og klikk **Neste** for å aktivere den midlertidige sperren.

Følgende bekreftelse vil så komme opp på skjermen:

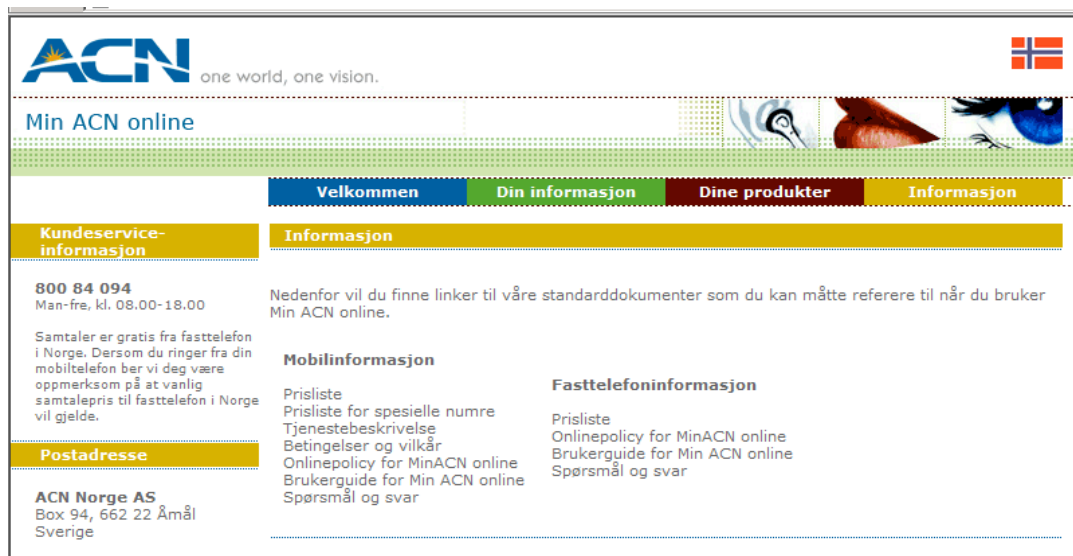


Kryss av boksen og klikk så på **Bekreft** for å bekrefte aktiveringen.

For å åpne din konto velger du ganske enkelt nummeret fra rullegardinmenyen. Et sperret nummer kan lett identifiseres da en av følgende beskjeder vil vises: **Valgt nummer er sperret, vennligst velg neste for å gjenåpne dette nummeret**, noe som indikerer at nummeret er sperret, eller **Sperring er under aktivering/deaktivering**, noe som indikerer at det er i ferd med å bli sperret eller åpnet. Dersom det har status som sperret følger du ganske enkelt instruksjonene for å åpne kontoen din og klikker **Bekreft** for å bekrefte. Dersom statusen er **Sperring er under aktivering/deaktivering** kan du måtte vente opptil en time før du kan aktivere eller deaktivere sperringen.

## 6. Informasjon

Under **Din informasjon** finner du relevant informasjon for kunder på både ACNs mobil- og fasttelefonitjeneste.



## 7. Å logge av

For å logge ut klikker du på **Logg ut av Min ACN online** nederst i menyen til venstre. Du kan så lukke vinduet.

Takk for at du bruker **Min ACN online!**