

kabelnoord 
TELEFONIE



Handleiding **Telefonie** Kabel Noord

INHOUD

Algemeen	3 - 4
Voicemail	5 - 6
Doorschakelen	6
Nummerherhaling	6
Dubbelgesprek	7 - 8
Nummerherkenning	8
Nummerweergave	8 - 9
Nummerblokkering	9 - 10
Weigeren anonieme bellers	10
Online uw nota bekijken	10 - 11
Vragen en antwoorden	12 - 15

ALGEMEEN

Bellen via Kabel Noord is eenvoudig

Bellen Kabel Noord is niet alleen voordelig, het betekent ook gemak. U kunt gebruik maken van diverse gratis telefoniefuncties, zoals voicemail, doorschakelen, dubbelgesprek en nummerherkenning. In deze handleiding komen alle telefoniefuncties stuk voor stuk aan bod. U bepaalt zelf van welke diensten u gebruik wilt maken.

U kunt overal naar toe bellen en overal vandaan gebeld worden. U kunt gewoon uw huidige telefoonnummer behouden of vraagt, indien gewenst, een nieuw telefoonnummer aan. Verder biedt Kabel Noord een aantal gratis telefoondiensten zoals doorschakelen, dubbelgesprek, nummerherkenning en nummerherhaling. Tijdens telefoneren via de kabel kunt u gewoon televisiekijken en internetten.

Let op: om de genoemde diensten te activeren, dient uw druktoestel in de 'toonstand' te staan. U kunt dit zien aan de stand van de schakelaar op de zij- of onderkant van uw telefoontoestel. Als deze schakelaar ontbreekt, raadpleeg dan de gebruiksaanwijzing van uw toestel.

Tarieven

Met Telefonie van Kabel Noord kunt u met iedereen op de wereld bellen en kunt u ook overal vandaan worden gebeld. Bellen van en naar andere abonnees van Kabel Noord Telefonie is altijd gratis. Belt u naar andere nummers dan betaalt u een vast tarief per minuut en een vast starttarief. De actuele gesprekskosten, ook voor mobiele nummers, internationale bestemmingen, servicenummers en andere speciale nummers, vindt u op onze website www.kabelnoord.nl

Onbeperkt bellen naar vaste nummers

Voor regelmatige bellers heeft Kabel Noord een interessant aanbod: onbeperkt bellen naar alle vaste nummers in Nederland voor slechts € 7,- per maand.

Bewaren

Neem de handleiding op uw gemak door en bewaar deze daarna. Dan kunt u deze altijd nog raadplegen wanneer u iets over een bepaalde functie wilt weten. Wij wensen u veel belplezier! Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

Verhuizen

Verhuist u binnen het Kabel Noord verzorgingsgebied, dan kunt u in de meeste gevallen gebruik blijven maken van de telefoondienst. U kunt uw verhuizing schriftelijk aan de klantenservice doorgeven. Stuur uw gegevens dan uiterlijk één maand vóór uw verhuizing naar Postbus 30, 9100 AA te Dokkum of vul het formulier in op de website. U krijgt van ons een bevestiging en we maken een afspraak voor installatie op uw nieuwe adres. U kunt uw telefoonnummer meenemen als u binnen hetzelfde netnummergebied blijft. Gaat u verhuizen buiten Kabel Noord gebied, dan dient u uw abonnement schriftelijk op te zeggen. Houdt u hierbij rekening met een opzegtermijn van één kalendermaand.

Gidsvermelding

Alle telefoonabonnees van Kabel Noord staan in het telefoonboek of zijn opvraagbaar via 118 of 0900 – 8008 (telefonische inlichtingen), tenzij het een geheim nummer betreft, of u heeft aangegeven dat u niet in het telefoonboek wilt worden vermeld.

Carrier (Pre)Select

Kabel Noord ondersteunt geen carrier (Pre)Selectdiensten (zoals bijvoorbeeld Tele2).

Tickers

Kabel Noord levert en ondersteunt geen kostentellerpulsen (tickers).

ISDN-apparatuur

Kabel Noord levert geen ISDN-diensten.

Dit betekent dat speciale ISDN-apparatuur, zoals ISDN-telefoontoestellen of pc-kaarten niet werken.

Kleine lettertjes

Telefoontoestellen van het merk Startel, ISDN, fax- en PIN-apparatuur, Carrier Preselect-toestellen, huis(alarm)installaties en persoonsalarmering kunt u niet gebruiken. Het behouden van uw telefoonnummer kan alleen als u geen ADSL-abonnement heeft. Voor afname van onze diensten heeft u een werkende kabelaansluiting nodig.

VOICEMAIL

Voicemail

Op het moment dat u uw telefoon niet kunt beantwoorden, kunt u ervoor kiezen om het gesprek te laten beantwoorden door uw voicemail. De beller kan een bericht voor u achterlaten dat u kunt beluisteren op een moment dat u uitkomt. U kunt dat doen vanaf uw eigen toestel maar ook vanaf een willekeurig ander toestel. Bellen naar voicemail vanaf uw eigen nummer is gratis.

Instellen voicemailbox



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
 - Toets in 1233.
 - Volg de instructies op en leg de hoorn neer.
- Uw voicemailbox is ingesteld.

Aanzetten voicemail

U moet uw voicemail nu aanzetten, zodat bellers berichten voor u kunnen achterlaten als u niet opneemt of als u in gesprek bent. U kunt beide opties tegelijkertijd aanzetten.

Aanzetten voicemail bij geen gehoor/niet opnemen



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets in *61.
- Nadat u twee korte tonen heeft gehoord, kunt u de hoorn neerleggen.

Aanzetten voicemail bij in gesprek



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets in *67.
- Nadat u twee korte tonen heeft gehoord, kunt u de hoorn neerleggen.
- Maakt u gebruik van wisselgesprek, dan adviseren wij u om voicemail aan te zetten bij geen gehoor/niet opnemen.

Uitzetten voicemail bij geen gehoor/niet opnemen



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets in #61.
- Nadat u twee korte tonen heeft gehoord, kunt u de hoorn neerleggen.

Uitzetten voicemail bij in gesprek



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets in #67.
- Nadat u twee korte tonen heeft gehoord, kunt u de hoorn neerleggen.

Beluisteren voicemail



Voicemail beluisteren vanaf uw eigen toestel.

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets in 1233 en volg de instructies.

DOORSCHAKELLEN

U kunt uw telefoon doorschakelen naar een ander telefoonnummer (bijvoorbeeld naar uw mobiele nummer).

Dat is handig als u niet thuis bent, maar toch bereikbaar wilt zijn.

Aanzetten



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets *21.
- Toets na de onderbroken kiestoon het nummer in waarnaar moet worden doorgeschakeld (inclusief netnummer).
- Nadat u twee korte tonen heeft gehoord, kunt u de hoorn neerleggen.

Uitzetten



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #21.
- Nadat u twee korte tonen heeft gehoord, kunt u de hoorn neerleggen.

Belangrijk

- U betaalt alleen de gesprekskosten van uw toestel naar het toestel waarnaar is doorgeschakeld, voor de duur van het doorgeschakelde gesprek.
- Doorschakelen kan naar vaste en mobiele nummers in binnen- en buitenland.
- Doorgeschakelde toestellen gaan één keer over wanneer er gebeld wordt.
- U hoeft de dienst doorschakelen niet aan te vragen, want deze wordt standaard op iedere lijn geleverd.

NUMMERHERHALING

Met deze standaard dienst kunt u automatisch het laatst gebelde telefoonnummer herhalen.



Nummerherhaling



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets ##.
- Het laatst gebelde nummer wordt opnieuw gekozen.

DUBBELGESPREK

Dubbelgesprek is een standaard dienst waarmee u een tweede telefoongesprek kunt aannemen terwijl u met iemand anders belt. Dat is handig als u tijdens het bellen een ander belangrijk telefoontje verwacht. Als u tijdens het bellen een dubbelgesprek ontvangt, hoort u om de vijf seconden een korte toon. U kunt nu op verschillende manieren met het tweede gesprek omgaan.

Dubbelgesprek

- Gesprek aannemen? Druk op de haak of de flash-toets (herkenbaar aan het F teken op uw toestel).
- Schakelen tussen twee gesprekken: druk nogmaals op de haak of de flash-toets.
- De wachtende beller hangt op: u kunt gewoon het eerste gesprek voortzetten.
- U beëindigt het eerste gesprek door de hoorn op de haak te leggen. Uw telefoon gaat over. Als u opneemt, heeft u contact met de tweede beller.
- Uw eerste gesprekspartner hangt op. Door nu één keer kort op de haak of de flash-toets te drukken, kunt u het tweede gesprek beginnen.

Dubbelgesprek uitzetten voor een telefoongesprek

(u wilt niet gestoord worden tijdens een gesprek).



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #43.
- Nadat u twee korte tonen heeft gehoord, toetst u het nummer dat u wilt bellen binnen 15 seconden in.
- Na het gesprek staat dubbelgesprek weer aan.

Dubbelgesprek uitzetten tijdens een telefoongesprek

- Vertel dat u dubbelgesprek gaat uitzetten.
- Druk kort op de haak of op de flash-toets.
- Toets #43.
- U hoort nu twee korte tonen.
- Na deze tonen krijgt u weer contact met uw gesprekspartner.





Dubbelgesprek permanent uitzetten

(u wilt nooit gestoord worden tijdens telefoongesprekken)

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #42.
- U hoort nu twee korte tonen.
- 'Tweede' bellers krijgen een ingesprektoon.
- U kunt deze blokkade opheffen door *42 te toetsen.

Belangrijk

- Na het indrukken van de haak of de flash-toets kan het even duren voordat u uw gesprekspartner aan de lijn krijgt.
- Bij sommige toestellen werkt dubbelgesprek niet. Raadpleeg dan de handleiding van uw telefoontoestel of vraag uw leverancier.
- U kunt slechts één dubbelgesprek tegelijk voeren.
- Indien u het tweede gesprek niet wilt aannemen, is het mogelijk dat de bellende partij denkt dat u niet thuis bent.
De beller hoort dat de telefoon overgaat.

NUMMERHERKENNING

Met nummerherkenning kunt u zien wie er belt voordat u de telefoon opneemt. Het nummer verschijnt op het display van uw nummERMelder.

Nummerherkenning

- Om nummerherkenning te gebruiken, heeft u een nummERMelder of toestel met display nodig dat op FSK-signalering werkt.
- Het display van toestellen en nummERMelders die werken op DTMF-signalering kan niet worden gebruikt op een Kabel Noord-aansluiting. Met het DTMF-toestel kunt u wel gewoon bellen.
- Weet u niet zeker of u een FSK- dan wel DTMF-toestel heeft, raadpleeg dan de handleiding van uw telefoontoestel of vraag uw leverancier.

NUMMERWEERGAVE

Via nummerweergave wordt uw eigen telefoonnummer meegezonden, zodat degene die u belt, kan zien wie er belt.

Nummerweergave

Nummers van abonnees worden automatisch meegezonden. Als u niet wilt dat anderen uw nummer zien, kunt u nummerweergave blokkeren. Dat kan per telefoongesprek of voor alle telefoongesprekken. Het blokkeren van uw nummer, per gesprek of permanent, is gratis.

Enmalig blokkeren nummerweergave



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets *31.
- Toets na de onderbroken kiestoon het telefoonnummer in dat u wilt bellen.
- Uw nummer is nu onzichtbaar voor degene die u belt.
- Na het gesprek vervalt de blokkering.

Permanent blokkeren nummerweergave

Bij uw aanmelding heeft u kunnen aangeven of u uw nummerweergave wilt blokkeren. Wilt u dit alsnog aanpassen, surf dan naar www.kabelnoord.nl. De opheffing is gratis. U kunt de permanente blokkering per gesprek opheffen.

Enmalig meezenden van uw nummer



- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #31.
- Toets na de onderbroken kiestoon het telefoonnummer in dat u wilt bellen.
- Uw nummer wordt zichtbaar voor degene die u wilt bellen.
- De permanente blokkering wordt automatisch weer ingeschakeld na het gesprek.

Belangrijk

Uw nummer is altijd zichtbaar wanneer u het nationale alarmnummer 112 belt.

NUMMERBLOKKERING

U kunt voorkomen dat er vanaf uw toestel naar bepaalde type nummers wordt gebeld. Let op: het blokkeren van niveau 1 is gratis, de overige niveaus kosten €1,15 per maand.

Niveaus nummerblokkering

1. 0900 + 0906 + 0909
2. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal
3. 0900 + 0906 + 0909 + mobiel
4. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal + mobiel
5. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal + mobiel + nationaal
6. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal + mobiel + nationaal + lokaal
7. 0900 + 0906 + 0909 + internationaal + mobiel + nationaal + lokaal + 0800

Activeren en deactiveren

U kunt de gewenste blokkades schriftelijk aanvragen. De activering vindt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag plaats.

Belangrijk

- Het alarmnummer 112, het landelijk politienummer 0900 - 8844 en het Kabel Noord klantenservicenummer (0519) 70 17 01 zijn altijd bereikbaar.
- Let op: als u een niveau kiest, kunt u de nummers die op dit niveau worden geblokkeerd, niet meer bellen. Als u geen niveau kiest, kunt u alle nummers bellen.

WEIGEREN ANONIEME BELLERS

Dit is een standaard dienst waarmee u het ontvangen van telefoongesprekken van personen die het meezenden van hun eigen nummer hebben uitstaan (zie nummerweergave), kunt blokkeren. U kunt deze functie zelf aan- en uitzetten.

Aanzetten weigeren anonieme bellers

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets *141.
- U hoort (eenmalig): "Vanaf nu bent u niet meer bereikbaar voor personen die weergave van het nummer hebben geblokkeerd." Als deze personen u bellen, horen zij: "Degene naar wie u belt, accepteert geen telefoongesprekken van personen die weergave van hun nummer hebben geblokkeerd."
- U kunt nu de hoorn neerleggen.
- U blijft altijd bereikbaar voor bellers die hun nummer wel meezenden.

Uitzetten weigeren anonieme bellers

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #141.
- U hoort (eenmalig): "Vanaf nu bent u bereikbaar voor personen die weergave van hun nummer hebben geblokkeerd."
- U kunt nu de hoorn neerleggen.

ONLINE UW NOTA BEKIJKEN

Als u wilt weten welke gesprekken er precies gevoerd zijn en op welk tijdstip, kunt u via internet de volgende gespreksgegevens opvragen:

- Datum en starttijd gesprek.
- Tarieftype.
- Gespreksduur.
- Gebeld telefoonnummer.
- Gesprekskosten.

De kosten zijn gesorteerd op type gesprek: lokaal, lokaal Kabel Noord naar Kabel Noord, nationaal, mobiel en 0900-nummers.

Nadat u de eerste keer een factuur heeft ontvangen met gesprekskosten, kunt u gebruik maken van deze dienst. Als u ook internetabonnee bij Kabel Noord bent, ontvangt u de factuur in de e-mailbox van uw hoofdaccount. Wilt een factuur per post ontvangen, dan zullen wij hiervoor € 1,50 administratiekosten in rekening brengen.

De gesprekskosten worden altijd een maand later gefactureerd. Aan het einde van de maand kunt u de gegevens van de maand ervoor bekijken. Deze gegevens worden tussen de 21e en de 24e van de maand online gezet.

U heeft van ons een welkomstbrief ontvangen met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Als u naar www.kabelnoord.nl surft, kunt u met deze gegevens inloggen. Als u inlogt, vindt u de totaalnota van de meest recente maand. Nu kunt u op verschillende onderdelen van de nota klikken. Als u op mobiel klikt, vouwen de mobiele gespreksgegevens zich uit. U kunt tot 3 maanden terug nota-overzichten opvragen. Bovendien is het mogelijk de overzichten te printen.



VRAGEN EN ANTWOORDEN

Wanneer u na het lezen van deze handleiding nog vragen heeft over uw telefoon-aansluiting, dan hebben wij een aantal veel voorkomende antwoorden ook op onze website voor u op een rijtje gezet. Mocht u nog andere vragen hebben, neem dan contact op met de klantenservice (0519) 701 701. Onze medewerkers staan u graag te woord.

Telefoneren

Probleem	Mogelijke oorzaak
<ul style="list-style-type: none"> Ik krijg geen kiestoon 	<ul style="list-style-type: none"> Uw toestel is niet goed aangesloten Het modem krijgt geen stroom
<ul style="list-style-type: none"> Het is niet mogelijk om bepaalde nummers te bereiken 	<ul style="list-style-type: none"> U heeft bepaalde nummers laten blokkeren
<ul style="list-style-type: none"> Ik kan geen gesprekken ontvangen 	<ul style="list-style-type: none"> Het toestel is defect
<ul style="list-style-type: none"> Ik hoor onbekende tonen tijdens mijn telefoongesprek 	<ul style="list-style-type: none"> U heeft een dubbelgesprek. Een tweede beller probeert u te bereiken
<ul style="list-style-type: none"> Mijn telefoon gaat maar één keer over 	<ul style="list-style-type: none"> Uw telefoon staat doorgeschakeld naar een ander nummer

Aantekeningen:

Oplossing

- Controleer of het toestel goed is aangesloten
- Controleer of de stekker van het modem in het stopcontact zit
- Kijk op www.kabelnoord.nl
- Probeer een ander toestel
- U kunt doorschakelen uitzetten met #21
- Zie de uitleg bij dubbelgesprek (pagina 7 en 8)
- U kunt doorschakelen uitzetten met #21

Dubbelgesprek

Probleem

- Ik hoor geen wachttonen als een tweede persoon mij belt

- Ik hoor wachttonen, maar krijg geen contact met de tweede persoon

- Wanneer mijn gesprekspartner ophangt, hoor ik niets meer

- Ik hoor nog steeds wachttonen, ook al heb ik dubbelgesprek tijdelijk uitgeschakel

Mogelijke oorzaak

- Wellicht heeft u een telefoon waarop dubbelgesprek niet goed werkt

- U heeft de wisseltoets niet correct gebruikt

- U heeft niet gewisseld naar de wachtende gesprekspartner

- De tijd tussen dubbelgesprek uitschakelen (#43) en het intoetsen van het telefoonnummer is te lang

Doorschakelen

- Ik kan niet doorschakelen naar een ander telefoonnummer

- U heeft een telefoon waarop doorschakelen niet of niet goed werkt

Nummers blokkeren

- Nummers die ik heb geblokkeerd, kunnen toch worden gebeld

- U heeft het betreffende blokkeer-niveau nog niet doorgegeven

Aantekeningen:

Oplossing

- Raadpleeg de handleiding van uw telefoon
- Wisselen doet u met de haak of de flash-toets (herkenbaar aan het F of ☉ teken)
- Met de wisseltoets(en) kunt u naar de wachtende partner schakelen
- U heeft max.15 seconden tussen dubbelgesprek uitschakelen en het intoetsen van het telefoonnummer
- Raadpleeg de handleiding van uw telefoon
- Kijk op www.kabelnoord.nl

Postbus 30
9100 AA Dokkum
Telefoon (0519) 701 701
Fax (0519) 701 702
info@kabelnoord.nl
www.kabelnoord.nl