

Gebruikershandleiding Telefonie



januari 2020

www.kabelnoord.nl

kabelnoord
internet televisie telefonie 

Inhoud

1.	Algemeen	3
2.	Voicemail instellen	4
3.	Doorschakelen	5
4.	Wisselgesprek	5
4.1	Wisselgesprek bij glasvezelnetwerk	6
4.2	Wisselgesprek bij coaxnetwerk	6
5.	Nummerhaling	7
5.1	Nummerherkenning	8
5.2	Nummerweergave	8
5.3	Nummerblokkering	9
5.4	Weigering anonieme bellers	9
6.	Online uw nota bekijken	10
7.	Vragen	11

1. Algemeen

Bellen via Kabelnoord is eenvoudig

Bellen via Kabelnoord is niet alleen voordelig, het betekent ook gemak. U kunt gebruik maken van diverse gratis telefoniefuncties, zoals voicemail, doorschakelen, wisselgesprek 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 Kabelnoord een aantal gratis telefoondiensten zoals doorschakelen, wisselgesprek, nummerherkenning en nummerherhaling. Tijdens telefoneren 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 Kabelnoord kunt u met iedereen op de wereld bellen en kunt u ook overal vandaan worden gebeld. Bellen van en naar andere abonnees van Kabelnoord 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 alle vaste* en mobiele nummers in Nederland?

Kijk op onze website voor deze aantrekkelijk geprijsde optie.

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 plezier! Heeft u nog vragen, dan kunt u contact opnemen met onze klantenservice.

Verhuizen

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 kunt uw telefoonnummer meenemen als u binnen hetzelfde netnummergebied blijft. Gaat u verhuizen naar een woning waar geen Kabelnoord aansluiting mogelijk is, dan dient u uw abonnement schriftelijk op te zeggen. Houdt u hierbij rekening met een opzegtermijn van één kalendermaand.

Gidsvermelding

Alle telefoonabonnees van Kabelnoord staan in het telefoonboek of zijn opvraagbaar via 1850 of 0900 – 8008 (telefonische inlichtingen, beide nummers zijn niet kosteloos), tenzij het een geheim nummer betreft, of u heeft aangegeven dat u niet in het telefoonboek wilt worden vermeld.

Carrier (Pre)Select

Kabelnoord ondersteunt geen carrier (Pre)Selectdiensten (zoals bijvoorbeeld Tele2).

Tickers

Kabelnoord levert en ondersteunt geen kostentellerpulsen (tickers).

ISDN-apparatuur

Kabelnoord 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. Voor afname van onze diensten heeft u een werkende kabelaansluiting nodig.

2. 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 drie 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 drie 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 drie 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 drie korte tonen heeft gehoord, kunt u de hoorn neerleggen.

Voicemail beluisteren vanaf uw eigen toestel.

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

3. Doorschakelen

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 kiestoon het nummer in waarnaar moet worden doorgeschakeld (inclusief netnummer).
- Na een paar seconden kunt u de hoorn neerleggen.

Uitzetten

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #21.
- Na een paar seconden 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.
- Het toestel waarnaar wordt doorgeschakeld gaat rechtstreeks over.
- U hoeft de dienst doorschakelen niet aan te vragen, want deze wordt standaard op iedere lijn geleverd.

4. Wisselgesprek

Wisselgesprek 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 wisselgesprek ontvangt, hoort u om de vijf seconden een korte toon. Afhankelijk van uw netwerk kunt u op verschillende manieren met het tweede gesprek omgaan.

4.1 Wisselgesprek bij glasvezelnetwerk

- Gesprek aannemen? Druk op de flash-toets (herkenbaar aan het F teken op uw toestel) + 2 (na elkaar intoetsen) of R + 2 (na elkaar intoetsen).
- Schakelen tussen twee gesprekken: druk nogmaals op de flash-toets + 2 of R + 2.
- 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 flash-toets + 2 of R + 2 te drukken, kunt u het tweede gesprek beginnen.

Wisselgesprek aanzetten

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets *43#.
- U hoort nu twee lange tonen.
- De functie wisselgesprek is nu ingeschakeld.

Wisselgesprek uitzetten

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #43#.
- Nadat u drie lage tonen heeft gehoord, toetst u het nummer dat u wilt bellen binnen 15 seconden in.
- De functie wisselgesprek is nu uitgeschakeld.

Wisselgesprek permanent uitzetten

(u wilt nooit gestoord worden tijdens telefoongesprekken)

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #43#.
- U hoort nu drie korte lage tonen.
- 'Tweede' bellers krijgen een ingesprektoon.
- U kunt deze blokkade opheffen door *43# te toetsen.

Status wisselgesprek controleren

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets *#43#.
- Hoort u drie korte tonen? Dan staat de 'wisselgesprek functionaliteit' uit.
- Hoort u met een tussenpoos van 7 seconden een toon? Dan staat de 'wisselgesprek functionaliteit' aan.

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 wisselgesprek niet. Raadpleeg dan de handleiding van uw telefoontoestel of vraag uw leverancier.
- U kunt slechts één wisselgesprek tegelijk voeren.
- Indien u het tweede gesprek niet wilt aannemen, is het mogelijk dat de bellende partij denkt dat u

4.2 Wisselgesprek bij coaxnetwerk

- Gesprek aannemen? Druk op de haak of de R-toets
- Schakelen tussen twee gesprekken: druk nogmaals op de haak of de R-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 R-toets te drukken, kunt u het tweede gesprek beginnen.

Wisselgesprek aanzetten

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets *43.
- U hoort nu twee lange tonen.
- De functie wisselgesprek is nu ingeschakeld.

Wisselgesprek uitzetten

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #43.
- Nadat u drie lage tonen heeft gehoord, toetst u het nummer dat u wilt bellen binnen 15 seconden in.
- De functie wisselgesprek is nu uitgeschakeld.

Wisselgesprek permanent uitzetten

(u wilt nooit gestoord worden tijdens telefoongesprekken)

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #43.
- U hoort nu een onderbroken kiestoon.
- 'Tweede' bellers krijgen een ingesprektoon.
- U kunt deze blokkade opheffen door #43 te toetsen, u hoort nu een onderbroken kiestoon.

Status wisselgesprek controleren

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets *#43.
- Hoort u drie korte tonen? Dan staat de 'wisselgesprek functionaliteit' uit.
- Hoort u met een tussenpoos van 7 seconden een toon? Dan staat de 'wisselgesprek functionaliteit' aan.

Belangrijk

- Na het indrukken van de haak of de R-toets kan het even duren voordat u uw gesprekspartner aan de lijn krijgt.
- Bij sommige toestellen werkt wisselgesprek niet. Raadpleeg dan de handleiding van uw telefoontoestel of vraag uw leverancier.
- U kunt slechts één wisselgesprek 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.

5. Nummerherhaling

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

Nummerherhaling

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

5.1 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 functioneert niet op een Kabelnoord-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.

5.2 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 kiestoon het telefoonnummer in dat u wilt bellen.
- Uw nummer is nu onzichtbaar voor degene die u belt.
- Na het gesprek vervalt de blokkering.

Enmalig meezenden van uw nummer

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets #31.
- Toets na de 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.

Permanent blokkeren nummerweergave

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

Belangrijk

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

5.3 Nummerblokkering

U kunt voorkomen dat er vanaf uw toestel naar bepaalde type nummers wordt gebeld. Let op: het blokkeren van niveau 1 is gratis. Voor de overige niveaus brengen wij kosten in rekening.

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 of via de website doorgeven. De activering vindt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag plaats.

5.4 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.

Belangrijk

- Het alarmnummer 112, het landelijk politienummer 0900 - 8844 en het Kabelnoord klantenservicenummer (0519) 701 701 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.

Aanzetten weigeren anonieme bellers

- Neem de hoorn op en wacht op de kiestoon.
- Toets *141.
- U hoort (eenmalig) 3 tonen
- Vanaf nu bent u niet meer bereikbaar voor 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) 3 tonen
- Vanaf nu bent u bereikbaar voor personen die weergave van hun nummer hebben geblokkeerd.
- U kunt nu de hoorn neerleggen.

6. 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: regionaal, nationaal, mobiel, 0900 – servicenummer en internationaal.

Online nota

Nadat u de eerste keer een factuur heeft ontvangen met gesprekskosten, kunt u gebruik maken van deze dienst. Als u ook internetabonnee bij Kabelnoord bent, ontvangt u de factuur in de e-mailbox van uw hoofdaccount.

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.

Nadat de eerste keer de telefoontikken in rekening zijn gebracht, ontvangt u een mail met uw wachtwoord. Als u naar www.ikbelmetkabelnoord.nl gaat, kunt u met uw telefoonnummer (0 vervangen voor 31) en wachtwoord 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 12 maanden terug nota overzichten opvragen. Bovendien is het mogelijk de overzichten te printen.

7. Vragen en antwoorden

Wanneer u na het lezen van deze handleiding nog vragen heeft over uw telefoonaansluiting, 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	Oplossing
<ul style="list-style-type: none">• Ik krijg geen kiestoon	<ul style="list-style-type: none">• Uw toestel is niet goed aangesloten	<ul style="list-style-type: none">• Controleer of het toestel goed is aangesloten
	<ul style="list-style-type: none">• Het modem krijgt geen stroom	<ul style="list-style-type: none">• Controleer of de stekker van het modem in het stopcontact zit
<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">• Kijk op www.kabelnoord.nl
<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">• Probeer een ander toestel• U kunt doorschakelen uitzetten met #21
<ul style="list-style-type: none">• Ik hoor onbekende tonen tijdens mijn telefoongesprek	<ul style="list-style-type: none">• U heeft een wisselgesprek. Een tweede beller probeert u te bereiken	<ul style="list-style-type: none">• Zie de uitleg bij wisselgesprek (pagina 7 en 8)
<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	<ul style="list-style-type: none">• U kunt doorschakelen uitzetten met #21

Wisselgesprek

Probleem	Mogelijke oorzaak	Oplossing
<ul style="list-style-type: none">Ik hoor geen wachttonen als een tweede persoon mij belt	<ul style="list-style-type: none">Wellicht heeft u een telefoon waarop het wisselgesprek niet goed werkt	<ul style="list-style-type: none">Raadpleeg de handleiding van uw telefoon
<ul style="list-style-type: none">Ik hoor wachttonen, maar krijg geen contact met de tweede persoon	<ul style="list-style-type: none">U heeft de wisseltoets niet correct gebruikt	<ul style="list-style-type: none">Wisselen doet u met de haak of de R-toets (herkenbaar aan het F-teken of de R-toets)
<ul style="list-style-type: none">Ik hoor geen wachttonen als een tweede persoon mij belt	<ul style="list-style-type: none">Wellicht heeft u een telefoon waarop het wisselgesprek niet goed werkt	<ul style="list-style-type: none">Raadpleeg de handleiding van uw telefoon
<ul style="list-style-type: none">Wanneer mijn gesprekspartner ophangt, hoor ik niets meer	<ul style="list-style-type: none">U heeft niet gewisseld naar de wachtende gesprekspartner	<ul style="list-style-type: none">Met de wisseltoets(en) kunt u naar de wachtende partner schakelen
<ul style="list-style-type: none">Ik hoor nog steeds wachttonen, ook al heb ik wisselgesprek tijdelijk uitgeschakeld	<ul style="list-style-type: none">De tijd tussen wisselgesprek uitschakelen (#43 of #43#) en het intoetsen van het telefoonnummer is te lang	<ul style="list-style-type: none">U heeft max.15 seconden tussen wisselgesprek uitschakelen en het intoetsen van het telefoonnummer

Doorschakelen

Probleem	Mogelijke oorzaak	Oplossing
<ul style="list-style-type: none">• Ik kan niet doorschakelen naar een ander telefoonnummer	<ul style="list-style-type: none">• U heeft een telefoon waarop doorschakelen niet of niet goed werkt	<ul style="list-style-type: none">• Raadpleeg de handleiding van uw telefoon

Nummers blokkeren

Probleem	Mogelijke oorzaak	Oplossing
<ul style="list-style-type: none">• Nummers die ik heb geblokkeerd, kunnen toch worden gebeld	<ul style="list-style-type: none">• U heeft het betreffende blokkeer-niveau nog niet doorgegeven	<ul style="list-style-type: none">• Kijk op www.kabelnoord.nl

Pier Prinslaan 21 9101 PX Dokkum
t.(0519) 701 701
f.(0519) 701 702 www.kabelnoord.nl

kabelnoord 
internet televisie telefonie