

Telefonie

Korte gebruikershandleiding

Inhoudsopgave

1. Introductie	4
2. Bellen en gebeld worden	5
3. Aanvullende diensten	6
3.1 Voicemail	6
3.2 Uitgaande nummerweergave instellen	7
3.3 Blokkeren van uitgaande gesprekken	7
3.4 Doorschakelen van gesprekken	8
3.5 Nummerregistratie	8
3.6 Online.nl nota met gespreksspecificatie	8
4. Veelgestelde vragen, hulp en ondersteuning	9
4.1 Contact	11

1. Introductie

Telefonie van Online.nl

De voordelen van Telefonie van Online.nl op een rij

- Voordelige gesprekstarieven naar mobiele en internationale nummers
- Gemakkelijk een online overzicht van uw gesprekken
- U kunt uw huidige toestel gewoon blijven gebruiken

In de volgende hoofdstukken leest u welke mogelijkheden Telefonie van Online.nl u biedt.

Aansluitinstructies

Voor het aansluiten van uw telefoon op het **Online.nl** modem kunt u de installatieposter gebruiken. Heeft u deze niet meer? Dan vindt u een digitale versie op **www.online.nl/klantenservice**.

2. Bellen en gebeld worden

Telefoongids

U heeft bij uw aanmelding voor Telefonie van **Online.nl** kunnen aangeven of u wel of niet in de Telefoongids wilt worden vermeld. Wanneer u van mening bent veranderd, kunt u dit aanpassen via de klantenservice.

Gesprekstarieven

Een overzicht van de gesprekstarieven van Telefonie van Online.nl vindt u op de website van Online.nl. Ga naar **www.online.nl/klantenservice**.

3. Aanvullende Telefonie diensten

Naast het kunnen bellen en gebeld worden met Telefonie van Online.nl, bieden wij u aanvullende diensten. De belangrijkste aanvullende diensten lichten we hieronder graag toe:

- Voicemail
- Uitgaande nummerweergave
- Blokkeren van uitgaande gesprekken
- Doorschakelen van gesprekken
- Nummerregistratie
- Online.nl nota met gespreksspecificatie

3.1 Voicemail

Met Telefonie van Online.nl beschikt u standaard over voicemail.

Voicemailbox instellen

Om volledig gebruik te kunnen maken van de functionaliteiten van uw voicemailbox, is het van belang dat u deze eerst instelt door te bellen naar 1233 en de instructies te volgen. Pas na het instellen heeft u ook vanaf een ander toestel toegang tot uw voicemailbox.

Online.nl voicemailbox bellen

U kunt uw voicemailbox op twee verschillende manieren bereiken:

1. Vanaf uw eigen telefoon via de Online.nl telefoonaansluiting: toets 1233
2. Bel uw eigen telefoonnummer, vanaf een andere telefoonaansluiting. Wacht op de antwoordtekst en onderbreek deze door het intoetsen van een *, gevolgd door uw pincode.

Voicemail pincode wijzigen

U kunt uw pincode wijzigen door uw voicemail te bellen en achtereenvolgens keuze 1 en 3 in te toetsen.

Berichten in de voicemailbox afluisteren

U kunt nieuwe berichten afluisteren zodra u naar uw voicemail belt. Voor het opnieuw afluisteren van eerder beluisterde berichten, kiest u optie 2 in het hoofdmenu en vervolgens optie 7.

Welkomstboodschap wijzigen

Voor het inspreken van uw persoonlijke welkomstboodschap belt u naar uw voicemailbox en kiest u **optie 1** en vervolgens **optie 2** in het hoofdmenu.

Online.nl voicemailmenu

Het Online.nl voicemailmenu, waar u de door u gewenste wijzigingen kunt doorvoeren, ziet er als volgt uit:

Voicemailmenu	
1. Persoonlijke instellingen <ol style="list-style-type: none">1. Beluister welkomstboodschap2. Wijzig welkomstboodschap3. Pincode wijzigen* Terug naar hoofdmenu	2. Berichten <ol style="list-style-type: none">6. Berichten verwijderen, dan # om een bericht te verwijderen7. Bericht opnieuw afspelen9. Volgend bericht1. Terug naar menu Persoonlijke instellingen

Nummerweergave

Standaard stuurt u uw telefoonnummer van Online.nl mee voor nummerweergave als u iemand belt. Dit kunt u ook blokkeren. In dat geval ziet de gebelde persoon geen telefoonnummer, maar een andere melding op het display van zijn telefoon. Deze melding varieert per telefoontype, maar doorgaans is de melding "nummer onbekend".

Neem voor het wijzigen van permanente nummerweergave contact op met de klantenservice.

U kunt er ook voor kiezen om uw telefoonnummer standaard mee te sturen, maar dit per individueel gesprek op te heffen. Toets hiervoor ***31*** voor het te kiezen nummer.

3.3 Blokkeren van uitgaande gesprekken

Blokkeren uitgaande gesprekken

Wilt u niet dat het mogelijk is om te bellen naar minder goedkope telefoonnummers (bijvoorbeeld naar 09xx-nummers, buitenlandse nummers en eventueel zelfs naar mobiele nummers), dan kunt u deze blokkeren. Het blokkeren van nummers kunt u ongedaan maken. Neem hiervoor contact op met de klantenservice.

Belangrijk om te weten is dat u door het blokkeren van 0900-nummers ook het bellen naar informatiediensten (zoals politie- en doktersdiensten, maar ook de Online.nl klantenservice) onmogelijk maakt.

3.4 Doorschakelen van gesprekken

Wanneer u uw telefoontjes wilt doorschakelen naar een ander telefoonnummer dan kunt u dit makkelijk instellen via uw telefoon, met behulp van een aantal eenvoudige codes. Hieronder vindt u een overzicht.

Voor het doorschakelen van al uw telefoontjes naar een ander telefoonnummer gebruikt u de code *21*<gewenst telefoonnummer>#. Indien u de doorschakeling wilt opheffen gebruikt u #21#.

Als u uw telefoontjes uitsluitend door wilt schakelen bij geen gehoor, gebruikt u de code *61*<gewenst telefoonnummer>#. Deze doorschakeling kan ongedaan gemaakt worden met de code #61#.

Als u wilt doorschakelen bij in gesprek, toets *67*<gewenst telefoonnummer>#. Deze doorschakeling kan ongedaan worden gemaakt met de code #67#.

3.5 Nummerregistratie

Nummerregistratie

U kunt tijdens het aanmelden van Telefonie van Online.nl kiezen voor het al dan niet registreren van uw gegevens in de Telefoongids en bij informatienummers zoals 1801, 1888 en 1850. Deze keuze kunt u achteraf wijzigen via de klantenservice.

3.6 Online.nl nota met gespreksspecificatie

Online.nl stuurt u geen nota via de post, maar zet iedere maand uw nota online. De nota staat vanaf de 10e van iedere maand voor u klaar en blijft gedurende een jaar online beschikbaar.

Ga voor uw nota naar www.online.nl/mijn-onlinenl. Kies dan onder het kopje “Gegevens en nota” de optie **[Nota bekijken]** en log in met uw e-mailadres en wachtwoord.

4. Veelgestelde vragen, hulp en ondersteuning

Hoe stel ik mijn Voicemail in?

Voor Online.nl voicemail kunt u bellen naar 1233. U hebt dan direct toegang tot uw voicemailinstellingen en -berichten.

Ik heb de pincode van mijn voicemail ingesteld via Mijn Online.nl, maar ik kan nog steeds niet via een ander toestel naar mijn voicemail bellen. Hoe kan dat?

Het is belangrijk dat u de voicemailbox volledig instelt door te bellen naar 1233 en de aanwijzingen tot het eind te volgen. Als u dit nog niet gedaan heeft, zullen wijzigingen in uw pincode via Mijn Online.nl niet actief worden.

Zit de aansluiting voor telefonie in het modem?

Ja, deze zit in het modem. Onderaan of achterop het modem kunt u de ingang vinden. Deze wordt aangegeven door het woord 'phone'.

Kan ik mijn huidige telefoon en randapparatuur behouden?

Ja, u kunt gebruik blijven maken van dezelfde telefoonapparatuur (toestellen, telefooncentrale) die u nu gebruikt. Van enkele toestellen is bekend dat de dienst nummerweergave niet altijd goed werkt.

Kan ik mijn ISDN-telefoontoestellen behouden?

Nee, wanneer u gebruik maakt van Telefonie van Online.nl kunt u geen ISDN toestellen aansluiten. Telefonie van Online.nl is alleen mogelijk in combinatie met een DSL abonnement van Online.nl gebaseerd op PSTN (een analoge lijn).

Kan ik het modem gebruiken in combinatie met een alarmcentrale?

Technisch gezien is het geen probleem om het modem te gebruiken in combinatie met een alarminstallatie. Een alarminstallatie belt met het Online.nl telefoonnummer naar een specifiek telefoonnummer als er een noodsituatie ontstaat. Pas hiervoor het telefoonnummer aan in uw alarminstallatie. Raadpleeg hiervoor de handleiding van uw alarminstallatie. Heeft u geen Telefonie van Online.nl, maar wel het modem? Dan hoeft u de instellingen van uw alarminstallatie niet aan te passen.

Het is mogelijk dat uw verzekeraar eist dat het telefoonverkeer buiten het standaard modem verloopt. In dat geval adviseren wij u om uw KPN abonnement niet op te zeggen en een splitter voor het modem te plaatsen. Hierbij dient u de telefoonuitgang van de splitter te verbinden met de alarmcentrale. De data-uitgang van de splitter verbindt u vervolgens met het modem.

Vermindert de kwaliteit van Telefonie als ik tijdens het bellen ook aan het downloaden ben? De kwaliteit van Telefonie vermindert normaal gesproken niet. Gebruikt u peer-to-peer toepassingen (zoals Bittorrent, Emule, Limewire, etc.) en u merkt dat u last heeft van slechte gesprekskwaliteit, verbrekende telefoongesprekken of een dode lijn? Dan adviseren we u om deze programma's uit te zetten en het modem te herstarten.

Kan ik altijd 112 bellen?

U kunt 112 bellen wanneer uw modem aanstaat en verbonden is met het internet. Let op: wanneer u vanwege een storing, betalingsachterstand of misbruik geen verbinding heeft met het internet, dan kunt u ook geen gebruik maken van Telefonie van **Online.nl**. U kunt dan niet bellen naar 112. Wij raden u aan in dat geval gebruik te maken van een mobiele telefoon of een andere telefoonverbinding.

Waar kan ik meer informatie over het modem vinden?

Op **www.online.nl/klantenservice** kunt u alle informatie over het modem terugvinden. Zoek hiervoor op de naam van uw modem (bijvoorbeeld Speedtouch, Livebox, ZyXEL, de HG655d of de Thomson).

4.1 Contact

De klantenservice van Online.nl kunt u 24 uur per dag online bereiken via **www.online.nl/klantenservice**. Mocht u het antwoord op uw vraag niet vinden, dan kunt u bellen met onze klantenservice op **0900 9515** (€ 0,50 per gesprek).

De telefonische klantenservice is bereikbaar van maandag tot en met zaterdag van 9.00 tot 21.00 uur en zondag van 12.00 tot 19.00 uur. Houd u uw klantnummer bij de hand? Dan kunnen wij u sneller van dienst zijn.

