



HANDLEIDING BELLEN



WELKOM BIJ DIGITALE TELEFONIE VAN CAIWAY!

U belt via digitale telefonie van Caiway. Een goede keus. U kunt namelijk voordelig bellen met vaste en mobiele nummers. Bovendien kunt u gratis bellen met andere digitale telefonie klanten van Caiway. Ook profiteert u van goedkope tarieven voor internationaal bellen. Bellen met digitale telefonie is niet anders dan bellen met de vaste telefoonlijn.

Naast al deze voordelen bieden we vele extra's. U kunt bij elk abonnement gratis gebruik maken van extra servicemogelijkheden, zoals een gratis gidsvermelding, nummerbehoud, sterretjesdiensten etc. Deze handleiding is dan ook bedoeld om u kennis te laten maken met een aantal gratis servicemogelijkheden. Ook willen we u informeren over extra diensten van Caiway en geven we u tips om digitale telefonie optimaal te gebruiken.

INHOUD

1. Voordelen digitale telefonie
 - 1.1. Voordelen op een rij
 - 1.2. Bellen met digitale telefonie van Caiway
 - 1.3. XConnect
 - 1.4. Neem uw telefoonnummer mee naar Caiway
 - 1.5. Wijzig zelf uw telefoonnummer

2. Instellingen
 - 2.1. B-nummerafscherming
 - 2.2. Nummerweergave onderdrukken/afschermen
 - 2.3. Voicemail
 - 2.4. Doorschakelen
 - 2.5. Blokkeren of beschikbaar stellen van telefoonnummers
 - 2.6. Sterretjesdiensten

3. SoftCall

4. Service
 - 4.1. Kabel Keur
 - 4.2. Oplossen van storing
 - 4.3. Mijn Caiway
 - 4.4. Installatieservice
 - 4.5. Contact

1. VOORDELEN DIGITALE TELEFONIE

1.1. DE VOORDELEN OP EEN RIJ

Heeft u een abonnement op VoIP-First? U profiteert dan van de volgende voordelen:

- Voordelig bellen met vaste en mobiele nummers;
- Bel gratis met andere digitale telefoniekanten van Caiway;
- Profiteer van de goedkope tarieven voor internationaal bellen;
- U heeft altijd een starttarief van maar € 0,03. Voor gesprekken naar Nederlandse mobiele nummers en servicenummers geldt een starttarief van maar € 0,05 per gesprek (met uitzondering van nummers met een vast tarief per gesprek).
- Neem uw huidige telefoonnummer mee naar Caiway!
- Wereldwijd (ook binnen Nederland) voordelig bellen via XConnect;
- Extra voordelen via Mijn Caiway.

Heeft u het VoIP-First abonnement aangevuld met VoIP-Comfort? U profiteert dan van de volgende voordelen:

- Dezelfde voordelen als VoIP-First; en
- Onbeperkt gratis bellen 's avonds, 's nachts en in het weekend naar alle vaste nummers in Nederland zonder starttarief*;
- Geen starttarief tussen 19.00 uur en 8.00 uur op doordeweekse dagen en in het weekend. Op de andere tijdstippen geldt een starttarief van € 0,03 per gesprek met uitzondering van gesprekken naar Nederlandse mobiele nummers en 09xx nummers, hierbij geldt een starttarief van € 0,05 per gesprek.

Heeft u het VoIP-First abonnement aangevuld met VoIP-Comfort en VoIP-Comfort+? U profiteert dan van de volgende voordelen:

- Dezelfde voordelen als VoIP-First en VoIP-Comfort; en
- 24 uur per dag gratis onbeperkt bellen naar alle vaste nummers in Nederland*;
- Geen starttarief per gesprek.

Wilt u van extra voordelen profiteren? Ga dan naar www.mijncaiway.nl en waardeer uw abonnement op.

* Voor de telefonieabbonementen van Caiway is een Fair Use Policy van kracht. Het doel van de Fair Use Policy is overbelasting van het netwerk, overlast voor andere klanten en hoge kosten te voorkomen, zoals ook is bedoeld in onze algemene voorwaarden.

1.2. BELLEN MET DIGITALE TELEFONIE

VAN CAIWAY

Digitale telefonie is niet anders dan u gewend bent met uw gewone telefoon. U belt met een gewoon telefoontoestel en als u wilt met hetzelfde telefoonnummer. Ook de kwaliteit van digitale telefonie is vergelijkbaar met wat u gewend bent. Het enige wat u nodig heeft om digitale telefonie van Caiway te kunnen gebruiken is een:

- geschikt modem;
- internetabonnement van Caiway;
- abonnement op digitale telefonie van Caiway;
- analogo telefoontoestel.

In tegenstelling tot het traditionele bellen, moet u bij digitale telefonie van Caiway áltijd het netnummer (bijvoorbeeld 0174 voor de gemeente Westland) intoetsen. Ook van het netnummer waar u zelf op bent aangesloten. Dit geldt ook wanneer u belt naar iemand die ook klant is van digitale telefonie van Caiway.

Internationaal bellen

Wilt u internationaal bellen? Toets dan het internationale toegangsnummer 00, het landnummer, het netnummer zonder het eerste cijfer (meestal een 0) en het telefoonnummer in. Met uitzondering van Italië. Belt u naar Italië dan moet wél de 0 voor het netnummer gekozen worden. Belt u naar een land dat geen netnummer heeft? Kies dan direct het telefoonnummer.

Voorbeeld:

Voor bellen naar een telefoonnummer in bijvoorbeeld Duitsland toetst u dus het volgende in: 004941444112: 00 (=toegangsnummer) 49 (landnummer) 40 (netnummer Hamburg zonder het eerste cijfer) 1444112 (telefoonnummer).

Bellen naar mobiele telefoons

Het bellen naar een mobiele telefoon werkt gewoon op de manier zoals u gewend bent. Kies dus voor Nederlandse nummers het mobiele 06-nummer. Kies voor internationale mobiele nummers achter elkaar het internationale toegangsnummer 00, het netnummer, het mobiele nummer zonder het eerste cijfer (meestal een 0).

Voorbeeld:

Voor bellen naar mobiele telefoonnummers in bijvoorbeeld Duitsland toetst u dus het volgende in: 0049614441123: 00 (=toegangsnummer) 49 (landnummer) 614441123 (mobiele telefoonnummer zonder het eerste cijfer).

LET OP: Als de mobiele telefoon zich in het buitenland bevindt, dan betaalt u de 'normale' gesprekskosten voor het bellen naar mobiel in Nederland. Vervolgens wordt aan degene die het telefoongesprek ontvangt, het aanvullende internationale tarief door zijn telecom operator in rekening gebracht.

Bellen naar alarmnummers

Voor het bellen naar alarmnummers, zoals 112, raden wij u aan om naast het Caiway digitale telefonie toestel ook een alternatief toestel (mobiel) beschikbaar te hebben. De reden hiervoor is dat digitale telefonie afhankelijk is van het stroomnet en het publieke internet. Waardoor wij de beschikbaarheid niet 100% kunnen garanderen.

In de meeste gevallen is digitale telefonie van Caiway geschikt om alarmmeldingen door te geven. Dat betekent dat u geen analoge lijn meer nodig hebt. Het alarmsysteem is direct aan te sluiten op de digitale telefoonaansluiting. Aanvullende apparatuur is hiervoor niet nodig.

LET OP: digitale telefonie is afhankelijk van het stroomnet en het publieke internet. Hierdoor kunnen wij de beschikbaarheid niet 100% garanderen. Daarnaast kan Caiway niet voor alle alarmsystemen garanderen dat deze goed werken in combinatie met digitale telefonie. Neem voor de zekerheid contact op met de leverancier van uw alarmsysteem over de combinatie met digitale telefonie van Caiway.

1.3. XCONNECT

Caiway is aangesloten bij XConnect. Hierdoor belt u zeer voordelig met abonnees van collega-bedrijven van Caiway in binnen- en buitenland. Voorwaarde is dat deze collega-bedrijven zijn aangesloten bij XConnect. U belt voordelig naar uw vrienden of familie die aan de andere kant van de wereld zitten. Kijk in Mijn Caiway of de nummers die u gebeld heeft aangesloten zijn bij

XConnect. U kunt dit terugvinden op het overzicht van uw gesprekskosten, u herkent dit aan het speciale XConnect icoontje. Deze kunt u in Mijn Caiway vinden bij kosten & gesprekken.

1.4. NEEM UW TELEFOONNUMMER MEE NAAR CAIWAY

Wilt u uw huidige telefoonnummer behouden? Dan regelt Caiway graag de opzegging bij uw huidige telefonieleverancier. Als u de machtigingskaart voor nummerbehoud invult, bent u straks gewoon bereikbaar via uw huidige telefoonnummer. De machtigingskaart voor nummerbehoud vindt u op www.caiway.nl. Tip: hou bij het invullen van de machtigingskaart de meest recente telefoonrekening bij de hand. Dan weet u zeker dat u de gegevens exact overneemt. Deze telefoonrekening kunt u eventueel opvragen bij uw huidige telefonieleverancier.

Zodra u het ingevulde formulier met een kopie van de telefoonrekening opstuurt, kunnen wij uw huidige telefoonnummer overnemen en het oude abonnement opzeggen. Dit kan 5 werkdagen in beslag nemen (maximaal enkele weken). In de meeste gevallen is het telefonieabonnement maandelijks opzegbaar. Caiway raadt u echter aan om dit bij uw telefonieleverancier vooraf te controleren. U dient namelijk zelf de contractduur van uw huidige abonnement(en) te controleren. Let op! Zeg nooit zelf uw telefonieabonnement op als u het nummer wilt behouden. In dat geval is Caiway namelijk niet meer in staat om uw nummer probleemloos over te nemen.

Geeft uw huidige telefoonaanbieder aan dat uw telefoonnummer niet overgenomen kan worden? Dit is niet juist. Als u overstapt naar een andere telefoonaanbieder zijn aanbieders wettelijk verplicht mee te werken aan nummerportabiliteit (overname van telefoonnummers). Caiway is niet aansprakelijk voor eventuele resterende abonnementskosten. Alle overige abonnementen, zoals een carrier pre select (o.a. Tele2) en een internet service provider (o.a. Xs4all, HetNet) moet u zelf opzeggen. Als u een nieuw telefoonnummer wilt, dan moet u zelf uw telefonieabonnement bij uw leverancier opzeggen. Maak hiervoor gebruik van de handige overstapservice van Caiway via www.caiway.nl/overstappen.

1.5. WIJZIG ZELF UW TELEFOONNUMMER

Wordt u vaak ongewenst gebeld? Of heeft u een lastig telefoonnummer dat u moeilijk kunt onthouden? Via Mijn Caiway kunt u uw telefoonnummer zelf wijzigen.

U heeft de keuze uit vier telefoonnummers. Indien u in een gebied woont waar meerdere netnummers beschikbaar zijn, kunt u eerst een keuze maken uit een netnummer. Ook kunt u een voorkeursdatum waarop u het nummer gewijzigd wilt hebben aangeven.

Let op! Voor het wijzigen van het telefoonnummer brengen wij administratiekosten in rekening van € 25,- per wijziging.

2. INSTELLINGEN

2.1. GRATIS GIDSVERMELDING

Via Mijn Caiway kunt u als klant van digitale telefonie van Caiway gratis een vermelding krijgen bij numerinformatiediensten, gedrukte telefoongidsen en in elektronische telefoongidsen. U kunt zelf aangeven bij welke diensten en onder welke naam u uw telefoonnummer vermeld wilt hebben. U bent vindbaar en bereikbaar, terwijl het niets kost.

2.2. B-NUMMERAFSCHERMING

Wilt u dat uw telefoonnummer op notaspecificaties van vrienden, familie en andere personen in uw omgeving wordt afgeschermd? Dat kan! Iedere klant heeft het recht om bij zijn telefonieaanbieder aan te geven dat zijn nummer moet worden afgeschermd op notaspecificaties. Neem hiervoor contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief). Wij zorgen er voor dat de B-nummerafscherming geactiveerd wordt.

2.3. NUMMERWEERGAVE ONDERDRUKKEN

Wilt u anoniem bellen, zodat uw nummer onzichtbaar is voor degene die u belt? In Mijn Caiway kunt u dit heel makkelijk instellen. Staat uw computer even niet aan? U kunt dit ook heel gemakkelijk met de telefoon instellen. Met *30 kunt u uw nummerherkenning aan en uit zetten. Heeft u gebruik gemaakt van *30 om de nummerherkenning aan en uit te zetten? En u weet niet meer of de nummerherkenning nu aan of uit staat? Toets dan *31 in op uw telefoon, dan krijgt u een melding van de huidige instelling.

2.4. WEIGEREN VAN INKOMENDE ANONIEME GESPREKKEN

Wortd u vaak door callcenters gebeld die met een anoniem nummer bellen? In Mijn Caiway kunt u het weigeren van inkomende gesprekken instellen. Hiermee kunt u bijvoorbeeld alle inkomende anonieme gesprekken automatisch laten weigeren. Hartstikke handig! Staat uw computer even niet aan? U kunt dit ook heel gemakkelijk met de telefoon instellen. Maak hiervoor gebruik van de sterretjesdiensten omschreven in 2.8.

2.5. VOICEMAIL

Bent u telefonie abonnee van Caiway, dan kunt u gebruik maken van voicemail. U kunt uw berichten afluisteren via 1233. Hier kunt u ook uw persoonlijke welkomstboodschap aanpassen. Gewoon door de instructies te volgen. Het is ook mogelijk de voicemailberichten te ontvangen per e-mail. Handig als u toch uw nieuwe e-mailberichten bekijkt, u hoeft de voicemail dan niet meer af te luisteren. U regelt het allemaal zelf via Mijn Caiway. Staat uw computer even niet aan? U kunt dit ook heel gemakkelijk met de telefoon instellen. Maak hiervoor gebruik van de sterretjesdiensten omschreven in 2.8.

2.6. DOORSCHAKELEN

U kunt uw gesprekken via Mijn Caiway zelf doorschakelen naar de voicemail of eventueel naar andere nummers. Het is mogelijk om dit in te stellen voor een bezette lijn, een onbeantwoord gesprek of wanneer de VoIP-dienst niet online is.

Bent u ook vaak te laat om uw telefoon op te nemen voordat deze naar de voicemail doorschakelt? Geef zelf aan na hoeveel seconden het gesprek doorgeschakeld moet worden. Staat uw computer even niet aan? U kunt dit ook heel gemakkelijk met de telefoon instellen. Maak hiervoor gebruik van de sterretjesdiensten omschreven in 2.8.

2.7. BLOKKEREN OF BESCHIKBAAR STELLEN VAN TELEFOONNUMMERS

Wilt u een telefoonnummer blokkeren, zodat u dit niet kunt bellen, of juist weer beschikbaar stellen? Via de instellingen in Mijn Caiway kunt u dit zelf regelen. U heeft de volgende mogelijkheden:

- Blokkeren van 09xx-nummers
- Blokkeren van 0906-nummers
- Internationale nummers blokkeren
- Mobiele nummers blokkeren

2.8. STERRETJESDIENSTEN

U hebt misschien niet altijd uw computer bij de hand om de instellingen voor uw telefoon online te regelen. Of moet u de computer eerst nog helemaal opstarten? Daarvoor hebben wij een aantal handige sterretjesdiensten voor u ontwikkeld. Op deze manier kunt u bijvoorbeeld nog even snel voordat u de deur uit gaat uw telefoon doorschakelen naar uw mobiel. Hieronder zetten we de diensten voor u op een rijtje:

**21* Doorschakelen naar ander telefoonnummer*

Met deze code schakelt u alle inkomende oproepen direct door naar het door u aangegeven telefoonnummer. Vul na het laatste sterretje het telefoonnummer in waar uw gesprekken naar doorgeschakeld moeten worden. Wilt u de doorschakeling ongedaan maken, toets dan nogmaals *21*.

**21*1 Doorschakelen naar voicemail*

Met deze code schakelt u alle inkomende oproepen direct door naar de voicemail. Wilt u de doorschakeling ongedaan maken, toets dan *21*.

**61* Alleen doorschakelen bij geen antwoord naar ander telefoonnummer*

Met deze code schakelt u alle inkomende oproepen die u niet opneemt door naar het door u aangegeven telefoonnummer. Vul na het laatste sterretje het telefoonnummer in waar de gesprekken naar doorgeschakeld moeten worden. Wilt u de doorschakeling ongedaan maken, toets dan nogmaals *61*.

**61*1 Alleen doorschakelen bij geen antwoord naar uw voicemail*

Met deze code schakelt u alle inkomende oproepen die u niet opneemt door naar de voicemail. Wilt u de doorschakeling ongedaan maken, toets dan *61*.

**30 Nummerherkenning aan en uit zetten*

Wilt u anoniem bellen, zodat uw nummer onzichtbaar is voor degene die u belt? Met *30 kunt u de nummerherkenning aan en uit zetten.

**31 Huidige status nummerherkenning*

Heeft u gebruik gemaakt van *30 om de nummerherkenning aan en uit te zetten? En weet u niet meer of de nummerherkenning nu aan of uit staat? Toets dan *31 in op de telefoon, dan krijgt u een melding van de huidige instelling.

**62 Accepteren/weigeren anonieme gesprekken*

Hiermee kunt u inkomende gesprekken die geen nummer vertonen (anonieme gesprekken) laten weigeren. Toetst u dezelfde code in, dan accepteert u deze inkomende gesprekken weer.

3. SOFTCALL

Telefoneren via de computer? Met onze dienst SoftCall is het mogelijk om overal bereikbaar te zijn via uw vaste lijn. Want hiermee belt u met een zogenaamde softphone. Dit is software waarmee u via de computer naar alle vaste en mobiele nummers ter wereld kunt bellen. En als u een laptop heeft, neemt u die (incl. de hierop geïnstalleerde softphone) toch gewoon mee? Op vakantie, op zakenreis, waar u maar wilt. Interesse? SoftCall kost slechts € 3,95 per maand en voor de licentie betaalt u per computer eenmalig € 19,95. Meld u snel aan via Mijn Caiway!

SoftCall heeft geen gevolgen voor uw normale telefoonaansluiting. Zodra u gebeld wordt, gaan beide toestellen over. Het toestel dat u als eerste opneemt neemt het gesprek aan. Via het andere toestel blijft u bereikbaar. Zolang er 1 lijn van uw softphone beschikbaar blijft, krijgt u nooit een in gesprek toon. Dit geldt ook voor uitgaande gesprekken. Met 1 softphone beschikt u over maar liefst 6 lijnen.

Als u belt met één van de softphones, kunnen de andere softphones ook gewoon uitgaand bellen en inkomende gesprekken aannemen. Wilt u een 2e gesprek voeren, dan kunt u het 1e gesprek in de wacht zetten en een 2e gesprek starten of aannemen. Het is zelfs mogelijk om het 1e en 2e gesprek met elkaar te verbinden. U kunt dan zelfs met 6 personen tegelijk bellen (conference call).

Ook kunt u onderling tussen uw softphones bellen. Waar ter wereld u ook bent. Handig als u naar het buitenland gaat, dan kunt u nog steeds gratis bellen met uw familie/huisgenoten. Bel hiervoor gewoon met uw eigen nummer. Wilt u graag degene die u belt op uw beeldscherm zien? Dat kan met SoftCall. Als u in het bezit bent van een webcam, kunt u beeldbellen. Het is wel vereist dat degene die u belt ook over een webcam en een softphone beschikt.

U kunt zoveel softphones aansluiten als u zelf wilt. Houd er wel rekening mee dat er maar drie softphones en één modem tegelijk online kunnen zijn.

Om gebruik te kunnen maken van SoftCall heeft u het volgende nodig, een:

- geschikt modem;
- internetabonnement van Caiway;
- abonnement op digitale telefonie van Caiway;
- abonnement op SoftCall;
- softclient (licentie voor SoftCall per PC).
- computer met Windows XP, Vista óf OSX.

U kunt u aanmelden voor SoftCall via www.mijncaiway.nl. Log in en vraag onder het kopje MyVoice de dienst aan. Dan krijgt u de mogelijkheid de software te downloaden en wordt uw abonnement actief. Ook ontvangt u dan een (Engelstalige) handleiding.

4. SERVICE



4.1. KABEL KEUR

Last van storing op uw telefoonverbinding? Met de beste spullen voor uw kabelaansluiting voorkomt u storingen. Maar hoe herkent u goed materiaal? Simpel: aan het Kabel Keur-logo. Kabel Keur-producten halen het beste uit de kabel.

Een product met het kabelkeurmerk is goed-gekeurd door onafhankelijke experts. Zo ziet u in de winkel voortaan in één oogopslag de kwaliteitsproducten die u nodig heeft. Kijk voor meer informatie bij de meest gestelde vragen en antwoorden over Kabel Keur op www.caiway.nl of kijk op www.kabelkeur.nl.

4.2. VOORKOM EEN STORING

De meest voorkomende problemen met digitale telefonie laten zich vaak op een heel eenvoudige manier oplossen. Wij gaan ervan uit dat u geen problemen met ons product ondervindt. Mocht dat toch gebeuren, dan kunt u deze snel en met minimale inspanningen oplossen.

Problemen met het toestel

Heeft u problemen met het telefoontoestel?

Controleer eerst of:

- het telefoonsnoer correct aangesloten is;
- het adaptersnoer correct is aangesloten op het basisstation en of de adapter in het stopcontact zit;
- de batterijen opgeladen zijn en niet aan vervanging toe zijn.

Wanneer er meer dan één handset aangemeld is bij het basisstation, moet u deze eveneens controleren. Heeft u nog steeds problemen? Raadpleeg de handleiding van uw telefoon.

Problemen met verbinding

Heeft u problemen met uw verbinding? Hieronder zetten we de meest voorkomende problemen, met de mogelijke oplossingen, voor u op een rijtje.

U kunt niet bellen en kunt ook niet op internet?

Digitale telefonie van Caiway maakt gebruik van Voice over IP, dat wil zeggen dat u een internetverbinding nodig hebt om te bellen. Echter één van de grootste misverstanden is dat de computer aan moet staan om te kunnen bellen. Dit is niet nodig! Wel is het van belang dat het modem werkt. Raadpleeg hiervoor de handleiding voor Internet om de verbinding werkend te krijgen. Ook vindt u op www.caiway.nl de meest gestelde vragen en antwoorden over internet.

Let op: de computer hoeft géén verbinding te hebben met internet om te kunnen bellen, het modem moet goed geïnstalleerd en werkend zijn.

U kunt niet bellen of gebeld worden, maar u kunt wel op internet?

Als u via het modem op internet kunt, moet telefonie ook mogelijk zijn. Controleer eerst of het Tel 1 lampje brandt. Controleer daarna of de telefoon is aangesloten op Tel 1 of Line 1 aan de achterkant van het modem. Komt u er niet uit? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

Het kan ook zijn dat uw bellimiet bereikt is. De bellimiet is voor uw bescherming, zodat u niet onverwacht geconfronteerd wordt met zeer hoge gesprekskosten in dit geval zou u gebruik kunnen maken van het internet maar niet van telefonie. Als de bellimiet is bereikt, dan wordt er een e-mail ter bevestiging gestuurd. Het is dan niet meer mogelijk om uit te bellen, u bent wel bereikbaar. Neem contact op met Caiway via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief) om een verzoek tot ophoging van de bellimiet in te dienen.

U kunt niet bellen of gebeld worden?

Maakt u voor het eerst gebruik van digitale telefonie van Caiway? Voor u gebruik kunt maken van telefonie moet eerst uw modem geactiveerd worden.

U vindt de handleiding Activeren Modem en Telefonie in de verpakking bij het modem. U kunt deze handleiding ook terugvinden op www.caiway.nl. Na de activatie moet u het modem resetten.

Heeft u het modem wel geactiveerd en kunt u toch niet bellen of gebeld worden? U heeft mogelijk tijdens het activeren het verkeerde MAC-adres ingevuld. U kunt de activatie stappen nogmaals doorlopen. Let op de tips in de handleiding en op de activatiepagina. Na de activatie moet u het modem resetten.

U kunt wel zelf bellen, maar als u gebeld wordt gaat uw telefoon niet over?

Dit heeft meestal te maken met de gebruikte telefoon. Sluit een andere telefoon aan en vervang het korte telefoonkabeltje om dit probleem uit te sluiten.

Hoort u geen kiestoon in de telefoon?

Wanneer u met de digitale telefoon een ander nummer wilt bellen hoort u geen kiestoon. Maar als u met een andere telefoon naar uw eigen nummer belt, hoort u de kiestoon wel overgaan. In dit geval heeft u de telefoon op de verkeerde telefoonpoort in het modem aangesloten. Plaats de telefoonstekker in de andere aansluiting. Komt u er niet uit? Neem dan contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

Hoort u een bromtoon, een echo of een haperend geluid door de telefoon?

Digitale telefonie heeft geen last van kwaliteitsverlies. Toch kan het zijn dat u een brom of ruis hoort. Dit heeft meestal te maken met een slechte kabel tussen de telefoon en het modem of doordat er apparatuur in de buurt van de telefoon of het draadloze basisstation staat.

U moet hierbij denken aan mobiele telefoons, draadloze routers, videorecorders, TV's, magnetron, enz. Plaats de telefoon of het basisstation verder van de storingsbron vandaan.

De oorzaak van een echo of haperingen in de verbinding kan zitten in een probleem met het signaal. Voer hiervoor de Korte Kabel Test uit. Deze test houdt in dat u het modem direct op het hoofdpunt (in de meterkast of woonkamer) aansluit met een coaxkabel van ongeveer 1,5 meter, zonder tussenkomst van signaalversterkers of splitters. Sluit het modem aan en wacht tot de signaallampjes weer gaan branden. Is het probleem verholpen dan heeft u mogelijk een defect in de binnenhuisinstallatie. Is het probleem nog aanwezig neem dan contact op met ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).

4.3. MIJN CAIWAY

Online uw abonnementen en facturen inzien en beheren? Voordelig Caiway diensten bestellen of een verhuizing doorgeven? Via Mijn Caiway kunt u het allemaal zelf...!

Regel een gratis vermelding in digitale en gedrukte telefoongidsen. Stel zelf uw voicemail in, blokkeer servicenummers en/of inkomende anonieme gesprekken of houdt uw gesprekskosten bij. Profiteer van de aanvullende diensten die u via Mijn Caiway kunt instellen. En heeft u meerdere abonnementen bij Caiway? Voeg deze dan samen, zodat u alles onder één naam en op één factuur terug ziet. Ga snel naar www.mijncaiway.nl om ze in te stellen.

Als klant van digitale televisie van Caiway kunt u o.a. heel gemakkelijk extra digitale zenders of een 2e smartcard bestellen. En bij een eventuele storing op uw smartcard, kunt u deze zelf resetten. Wilt u de erotische kanalen blokkeren, dan kunt u dat ook heel gemakkelijk doen via Mijn Caiway.

4.4. INSTALLATIE

De installatie van digitale telefonie kunt u probleemloos zelf doen door de volgende 4 stappen te volgen.

Stap 1: Verwissel (zodanig) het modem.

Stap 2: Activeer uw telefonieaccount via internet. (via www.caiway.nl/activeren)

Stap 3: Sluit uw huidige analoge of draadloze telefoon aan.

U bent nu klaar om te bellen en om gebeld te worden zonder dat uw computer aan staat!

Wil u uw huidige telefoonnummer behouden? Dan regelt Caiway graag de opzegging bij uw huidige telefonieleverancier.

Volg hiervoor de volgende stap.

Stap 4: Vul de machtigingskaart nummerbehoud uit het installatiepakket in en stuur de kaart, samen met een kopie van de laatste factuur, naar ons terug. De machtigingskaart nummerbehoud kunt u eventueel ook terugvinden op www.caiway.nl. Caiway zegt uw huidige telefonieabonnement op en zorgt dat u gratis uw nummer behoudt.

Het modem zorgt ervoor dat de telefoon en de computer onafhankelijk van elkaar functioneren. Dit betekent dat het besturingssysteem van uw computer geen invloed heeft op de telefoonlijn. U kunt hierdoor met alle besturingssystemen (Windows, Linux, Macintosh) gebruik maken van digitale telefonie. Ook kunt u internetten en telefoneren tegelijk.

Vindt u het handig om de installatie door een professional te laten uitvoeren? Dan heeft Caiway de mogelijkheid van een installatieservice. Een monteur komt tegen betaling bij u langs en zorgt ervoor dat de diensten van Caiway binnen de kortste keren werken. Neem hiervoor contact met ons op via ons servicenummer 088 2249 111 (lokaal tarief).



CONTACT

Heeft u na het volgen van deze handleiding nog vragen of bent u problemen tegengekomen die niet in deze handleiding worden behandeld, neem dan contact op met onze helpdesk.

website: www.caiway.nl

e-mail: helpdesk@caiway.nl

telefoon: 088 2249 111 (lokaal tarief)

Voor informatie over abonnementen en andere diensten van Caiway gaat u naar één van onze Caiway Shops.

Informatie over de adressen en openingstijden van de shops vindt u op onze website.



