



Handleiding DELTA Digitale Telefonie

delta.nl

INHOUDSOPGAVE

1. Algemeen	3
2. Telefoniefuncties	5
2.1. Voicemail	5
2.2. Doorschakelen	7
2.3. Anonieme gesprekken	8
2.4. Nummerweergave	9
2.5. Nummerherkenning	10
2.6. Nummerblokkering	11
3. Informatie	11
3.1. Hulp bij storingen	11
3.2. Vragen en antwoorden	12
3.3. Uw factuur online	14
4. Samenvatting	15

Legenda



Hoorn opnemen/
verbinding maken



Hoorn neerleggen/
verbinding beëindigen



Nummer intoetsen



Sterretje intoetsen



Telefoonnummer intoetsen

1. ALGEMEEN

Algemeen

Hartelijk welkom als (digitale) telefonieklant. In deze handleiding leest u welke telefoniediensten u allemaal kunt gebruiken.

Telefoniefuncties

Bellen via DELTA Digitale Telefonie is niet alleen voordelig, het betekent ook gemak. U kunt gebruikmaken van diverse gratis telefoniefuncties, zoals Voicemail, Doorschakelen en Nummerherkenning. In deze handleiding komen alle telefoniefuncties stuk voor stuk aan bod. U bepaalt zelf van welke diensten u gebruik wilt maken.

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

Tarieven

Met DELTA Digitale Telefonie kunt u met iedereen op de wereld bellen en u kunt ook overal vandaan worden gebeld. Belt u naar vaste nummers in Nederland en andere bestemmingen, 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 delta.nl/tv-internet-telefonie/vaste-telefonie.

Belbundel Onderling Bellen, Avond Weekend en Altijd

Wanneer u kiest voor DELTA Digitale Telefonie, dan kunt u ook één van onze voordelige belbundels afnemen. Met deze belbundels kiest u zelf op welk moment van de dag u onbeperkt wilt bellen.

Onderling Bellen

Met de belbundel Delta Onderling Bellen kunt u onbeperkt bellen naar DELTA-klanten met een vaste lijn.

Avond Weekend

Met de belbundel Avond Weekend belt u tussen 19:00 uur 's avonds en 08.00 uur 's ochtends en in de weekenden onbeperkt naar vaste en mobiele nummers in Nederland. Daarnaast belt u onbeperkt naar DELTA-klanten met een vaste lijn.

Altijd

Met de Belbundel Altijd belt u altijd gratis naar alle vaste en mobiele nummers in Nederland.

Het aanvragen van een belbundel kan de gehele maand, de bundel gaat in op de eerste van de volgende 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. De kaart met de samenvatting kunt u bij uw telefoon leggen. Wij wensen u veel belplezier! Heeft u nog vragen, kijk dan op delta.nl/klantenservice.

2. TELEFONIEFUNCTIES

2.1. Voicemail

Op het moment dat u uw telefoon niet kunt beantwoorden, kunt u ervoor kiezen om het gesprek te laten beantwoorden door uw voicemail. Hierin heeft u twee keuzes:

• De voicemailservice

Via de voicemailservice kunt u een bericht achterlaten voor diegene die u probeert te bellen, de beller kan zelf ook een bericht voor u inspreken die u kunt beluisteren op een moment dat het 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**. Opgeslagen berichten worden maximaal 60 dagen bewaard.

Instellen voicemailbox

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets in 1233
- Toets 0 (menu instellingen)
- Toets 1 (welkomstboodschap instellen) en volg de instructies

Let op: de welkomstboodschap mag maximaal 90 seconden duren.



Aanzetten voicemail

U moet uw eigen 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/in gesprek

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets in *61*1
- Na de gesproken melding, kunt u de verbinding beëindigen



Aanzetten voicemail bij direct doorschakelen

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets in *21*1



Uitzetten voicemail bij geen gehoor/in gesprek

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets in *61*
- Na de gesproken melding, kunt u de verbinding beëindigen



Uitzetten voicemail bij direct doorschakelen

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets in *21*
- Na de gesproken melding, kunt u de verbinding beëindigen



Beluisteren voicemail

Voicemail beluisteren vanaf uw eigen toestel

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets in 1233



2.2. Doorschakelen

U kunt uw telefoon gratis doorschakelen naar een ander telefoonnummer. Dit kan handig zijn als u niet thuis bent, maar wel telefoon wilt ontvangen. De kosten van de doorgeschakelde gesprekken worden volgens het normale tarief aan u in rekening gebracht.

Aanzetten

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets *21*
- Toets het nummer in waarnaar moet worden doorgeschakeld (inclusief het volledige netnummer)
- Na de gesproken melding, kunt u de verbinding beëindigen



Uitzetten

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets *21*
- Na de gesproken melding, kunt u de verbinding beëindigen



Belangrijk

- Doorschakelen kan alleen naar Nederlandse vaste en Nederlandse mobiele nummers
- U betaalt alleen de gesprekskosten van uw toestel thuis naar het toestel waarnaar u heeft doorgeschakeld, voor de duur van het doorgeschakelde gesprek
- Belt u met het mobiele nummer in het buitenland, dan betaalt u het internationale gedeelte van het gesprek

2.3 Anonieme gesprekken

Met *62* kan de klant anonieme gesprekken weigeren.

- maak verbinding en wacht op de kiestoon
- toets *62*



Door nogmaals *62* te bellen, worden anonieme gesprekken weer toegelaten.



2.4. Nummerweergave

Via nummerweergave wordt uw eigen telefoonnummer meegezonden, zodat degene die u belt, kan zien wie er belt. Bij DELTA Digitale Telefonie worden nummers van abonnees standaard meegezonden, tenzij u heeft aangegeven dit niet te willen. Als u niet wilt dat anderen uw nummer zien, kunt u nummerweergave blokkeren. Blokkeren per gesprek kunt u zelf doen. Een permanente blokkering dient u aan te vragen bij de Klantenservice van Delta.

Blokkeren nummerweergave

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets *30*
- Uw nummer is nu onzichtbaar voor degene die u belt



Vrijgeven van uw nummerblokkering

- Maak verbinding en wacht op de kiestoon
- Toets *30*
- Uw nummer wordt zichtbaar voor degene die wilt bellen



Status nummerweergave opvragen

- Met *31* kunt u opvragen of nummerherkenning nu aan of uit staat



Belangrijk

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

2.5. Nummerherkenning

Met nummerherkenning kunt u het nummer van de beller zien in het display van uw telefoon. Dit is een handige functie voor mensen die niet altijd zin hebben om zomaar iedereen die belt te woord te staan.

Op basis van het nummer van de beller kunt u immers bepalen of u het gesprek al dan niet aanneemt.

Om nummerherkenning te gebruiken, heeft u een nummermelder of toestel met display nodig dat op FSK-signalering werkt. De nummerweergave werkt niet op displays en nummermelders die werken op DTMF-signalering. Met deze toestellen kunt u wel gewoon bellen. Weet u niet zeker of u een FSK-toestel heeft, raadpleeg dan de handleiding van uw telefoontoestel of vraag uw leverancier.

2.6. Nummerblokkering

Met nummerblokkering kunt u voorkomen dat bepaalde gesprekscategorieën, zoals servicenummers, mobiele nummers en/of internationale nummers, gebeld worden. U kunt het niveau van blokkering achteraf wijzigen. Dit kunt u aanvragen door een e-mail te sturen naar onze klantenservice via uw primaire e-mailaccount.

3. INFORMATIE

3.1. Hulp bij storingen

Treedt er een storing op? Maak dan eerst gebruik van de vragen en antwoorden pagina om de oorzaak van het probleem te achterhalen en zelf direct op te lossen. Lukt dit niet, neem dan contact op met onze klantenservice.

Belangrijk

Als de storing wordt veroorzaakt door het netwerk of door de apparatuur van Delta, dan zijn er voor u aan het herstellen van de storing geen kosten verbonden. Als de storing echter wordt veroorzaakt door uw eigen apparatuur of door de bekabeling in uw woning, dan betaalt u bij het herstellen van de storing eventuele voorrij- en installatiekosten.

3.2. Vragen en antwoorden

Op deze pagina vindt u de antwoorden op de meest gestelde gebruikersvragen bij storingen. Staat het antwoord op uw vraag er niet bij, dan kunt u altijd contact opnemen met onze klantenservice.

Probleem	Mogelijke oorzaak	Oplossing
Ik krijg geen kiestoon.	<p>a) Uw toestel is niet goed aangesloten. b) Het modem krijgt geen stroom.</p> <p>Het contact tussen het netwerk en uw modem is verbroken.</p>	<p>a) Controleer of het toestel goed is aangesloten. b) Controleer of de stekker van het modem in het stopcontact zit.</p> <p>a) Verbreek +/- 30 seconden de stroomverbinding van het modem. b) Wacht hierna 5-10 minuten en controleer of de verbinding is hersteld.</p>
Het is niet mogelijk om anderen te bellen.	U heeft bepaalde nummers laten blokkeren (bijv. mobiel en internationaal.)	U kunt de blokkering ook permanent laten opheffen via de Klantenservice.
Ik kan geen telefoontjes ontvangen.	<p>a) Uw toestel staat doorgeschakeld. b) Uw toestel is defect.</p>	<p>a) U kunt doorschakelen uitzetten met *21*. Zie pagina 7. b) Probeer een andere toestel.</p>
Ik kan mijn toestel niet doorschakelen naar een ander telefoonnummer.	Mogelijk heeft u de bestemming waar u naartoe door wilt schakelen geblokkeerd.	U kunt de blokkering laten opheffen via de klantenservice.
Nummers die ik heb geblokkeerd kunnen toch gebeld worden.	Het verkeerde niveau van nummerblokkering is geactiveerd.	Neem contact op met de Klantenservice.

De volgende diensten worden niet ondersteund door DELTA Digitale Telefonie:

- Carrier (Pre)select diensten zoals bijvoorbeeld Tele2
- ISDN diensten. Speciale ISDN telefoontoestellen of PC-kaarten werken niet
- Kostentellers (tikkers)
- Alarmsystemen en persoonsalarmeringen

Verhuizen

Het meeverhuizen van uw Delta telefonieabonnement kan alleen als deze dienst op uw nieuwe adres beschikbaar is. Dit kunt u navragen bij de Klantenservice.

Als u **binnen uw netnummergebied** verhuist en DELTA Digitale Telefonie hier ook beschikbaar is, dan kunt u uw abonnement en telefoonnummer meenemen. Verhuist u naar een **ander netnummergebied** waar DELTA Digitale Telefonie beschikbaar is, dan kunt u uw abonnement ook meeverhuizen en krijgt u een nieuw nummer. U kunt uw verhuizing doorgeven via MijnDelta via mijn.delta.nl. Uw verhuizing dient minimaal 14 dagen voor de verhuisdatum bij ons bekend te zijn. Gaat u verhuizen **buiten** Zeeland, dan dient u uw abonnement op te zeggen. Dat kan via MijnDelta. Houdt u hierbij rekening met een opzegtermijn van één maand.

3.3. Uw factuur online

Via MijnDelta is ook bij Digitale Telefonie het informatiemiddel bij uitstek. U vindt er niet alleen informatie over uw abonnement voor DELTA Digitale Telefonie, maar ook uw online factuur en een overzicht van uw gesprekskosten. Ideaal als u wilt weten hoe lang er naar welke nummers is gebeld.

Hoe werkt het?

Via MijnDelta kunt u op elk moment de laatste factuur in Acrobat Reader downloaden en printen.

Facturen over voorgaande periodes blijven ook via MijnDelta beschikbaar. De gespreksspecificatie is tegelijk met de factuur beschikbaar. Per gesprekscategorie treft u de volgende informatie aan:

- Datum en tijdstip
- Gekozen nummer
(met uitzondering van de zogenaamde 'afgeschermd nummers')
- Gespreksduur
- Gesprekskosten (exclusief BTW)

De kosten zijn gesorteerd op type gesprek: regionaal, nationaal, internationaal, mobiele nummers, betaalde servicenummers. Gesprekken die onder uw belbundel vallen, worden in de categorieën Regionaal en Nationaal weergegeven met een bedrag van € 0,00. Onderaan de nota vindt u de totale gespreksduur en het totaalbedrag inclusief BTW. De factuur wordt automatisch geïncasseerd van uw rekeningnummer.

4. SAMENVATTING

Funcitie	Code
Voicemail beluisteren vanaf eigen toestel	1 2 3 3
Voicemail inschakelen bij geen antwoord/ in gesprek	* 6 1 * 1
Voicemail inschakelen (alle gevallen)	* 2 1 * 1
Voicemail uitschakelen (bij geen antwoord/ in gesprek)	* 6 1 *
Om voicemail uit te zetten in alle gevallen	* 2 1 *
Weigeren van anonieme gesprekken	* 6 2 *
Accepteren van anonieme gesprekken	* 6 2 *
Direct doorschakelen inschakelen	* 2 1 *
Direct doorschakelen uitschakelen	* 2 1 *
Indirect (bij geen antwoord en in gesprek) doorschakelen inschakelen	* 6 1 *
Indirect (bij geen antwoord en in gesprek) doorschakelen uitschakelen	* 6 1 *
Nummerweergave aan/uitzetten	* 3 0 *
nummerweergave status opvragen	* 3 1 *

Regel nu uw Delta-zaken online via MijnDelta.nl