



SERVICE
manual del usuario

Version 1.0

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
DEFINICIÓN DEL SERVICIO	5
REQUISITOS BÁSICOS	5
RECOMENDACIONES	5
¿CÓMO REGISTRAR SU SERVICIO FLIP?	5
¿CÓMO REALIZAR LLAMADAS?	6
¿CÓMO RECIBIR LLAMADAS?	7
¿CÓMO TRANSFERIR LLAMADAS?	7
TARIFAS Y PLANES	8
NÚMERO DE TELÉFONO VIRTUAL	8
PAGO DE LAS MENSUALIDADES	8
BLOQUEO Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO	9
RESTABLECIMIENTO SERVICIO	9
CAMBIO Y ADICION DE PLANES	10
INFORMACION DE SU CUENTA	10
NOTAS IMPORTANTES	10
GARANTÍA	10
MANTENIMIENTO	10
SOPORTE AL CLIENTE	10

INTRODUCCIÓN

Gracias por solicitar el Servicio FLIP de Brastel. Antes de instalar el terminal FLIP Phone, lea atentamente este manual. Guarde este manual para consultarlo siempre que lo necesite. En caso que haya alguna información que no esté clara o que no la encuentre en el manual, contáctese con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

DEFINICIÓN DEL SERVICIO

FLIP es el servicio para realizar llamadas utilizando telefonía IP (VoIP), con tarifas económicas. Para utilizar este servicio, será necesario tener el terminal FLIP, el cual le permitirá:

- Hacer y recibir llamadas internacionales.
- Hacer y recibir llamadas dentro de todo Japón.
- Hacer y recibir llamadas gratuitas entre usuarios FLIP.

REQUISITOS BÁSICOS

- Conexión de Internet de banda ancha: ADSL o Fibra Óptica (Hikari)
- Módem-Router
- FLIP Phone, incluido en este kit de instalación.

RECOMENDACIONES

- No instale el terminal en un lugar húmedo, muy caliente o muy frío.
- Mantenga los cables de energía separados de los cables LAN, pues podría afectar la calidad de las llamadas.
- En caso descargue archivos pesados es mejor que utilice un swicht hub o router.

¿CÓMO REGISTRAR SU SERVICIO FLIP?

Acceda a la página Web de Brastel www.brastel.com y seleccione "Japan".

Escoja el idioma Español y seleccione en el menú de la izquierda la opción "Registre su Flip". Siga los siguientes pasos:

Introduzca:

- ➊ Código de Acceso y Clave Secreta de su Brastel Card.
- ➋ Dirección de email (sólo de PC).
- ➌ Código MAC address del terminal FLIP, impreso en el mismo terminal o en la caja de éste.
- ➍ Escoja el idioma en el que desea recibir los emails sobre el servicio (mantenimiento, informativo, etc).

Verifique que los datos estén correctos y haga click en "SIGUIENTE".

The screenshot shows a registration form titled "Servicio FLIP". It contains the following fields and instructions:

- Instruction: "Después de recibir el paquete de instalación, regístrelo p..."
- Fields: "Código de acceso:" and "Clave secreta" with input boxes. Arrow 1 points to the "Clave secreta" field.
- Section: "Cuál es mi Código de acceso y mi Clave secreta?"
- Field: "Dirección de email" with an input box. Arrow 2 points to this field.
- Field: "MAC address" with an input box. Arrow 3 points to this field.
- Field: "Seleccione el idioma:" with a dropdown menu showing "Español". Arrow 4 points to the dropdown.
- Button: "SIGUIENTE"

Si el FLIP no estuviese conectado al servidor de Brastel, aparecerá el siguiente mensaje:



La siguiente pantalla aparecerá sólo si adquirió el paquete de instalación FLIP

a través de un representante. Elija el plan o los planes que desea. Si elige más de un plan, éstos deben ser para distintos países, además debe tener suficiente crédito en su Brastel Card para descontarle la primera mensualidad.

Seleccione el Plan FLIP al cual desea suscribirse.
Es posible seleccionar más de un plan siempre y cuando sea para otros destinos.
La primera mensualidad será descortada de su tarjeta Brastel Smart Phonecard al término de esta operación.

Balance actual
¥ 10870

Nombre del plan	Destino	Tipo de teléfono	Minutos libres	Mensualidad
<input type="checkbox"/> FLIP One	Todos los destinos	Todos los tipos de teléfono	0	¥999
<input type="checkbox"/> FLIP One Brasil	Todos los destinos	Todos los tipos de teléfono	0	¥500
<input type="checkbox"/> FLIP 1000 Argentina	Argentina	Fijo	1000	¥3500
<input type="checkbox"/> FLIP 1000 Buenos Aires	Sólo Buenos Aires	Fijo	1000	¥2500

Elija su número de teléfono IP (050) y haga click en "SIGUIENTE".

Número de teléfono IP de Japón ▶ Número de teléfono virtual ▶ Confirmar ▶ Terminar

Elija el número de teléfono IP de Japón:

050-6863-9235
 050-6863-9031
 050-6863-9648
 050-6863-9318
 050-6863-9798

VOLVER **SIGUIENTE**

La siguiente pantalla aparecerá sólo para los que se registren en algún número virtual. Elija el número y haga click en "SIGUIENTE".

Número de teléfono IP de Japón ▶ Número de teléfono virtual ▶ Confirmar ▶ Terminar

Elija el número de teléfono virtual de San Paulo (011) - Brasil.

(011)3588-7504
 (011)3588-7643
 (011) 3588-3183
 (011)3588-5695
 (011)3588-7096

VOLVER **SIGUIENTE**

Luego se mostrará una pantalla con los datos registrados en el Servicio FLIP. Haga click en "TERMINAR" y luego recibirá un email con las informaciones de su registro.

Número de teléfono IP de Japón ▶ Número de teléfono virtual de Brasil ▶ Confirmar ▶ Terminar

Verifique la información de abajo, si desea hacer alguna modificación haga click en VOLVER. Si la información está correcta, haga click en TERMINAR.

Datos del FLIP	
Dirección de email	noemail@brastel.co.jp
MAC address	00000000
Número de teléfono IP de Japón	050-xxxx-xxxx
Número de teléfono virtual elegido	(010)-xxxx-xxxx
Idioma	Español
Día de vencimiento	Todos los 24
Próxima fecha de vencimiento	2007/5/24

VOLVER **TERMINAR**

Finalmente se mostrará una pantalla indicando que el registro del Servicio FLIP ha finalizado.

¿CÓMO REALIZAR LLAMADAS?

Llamadas Internacionales

Marque:

0091-20-20 + Código de País + Código de Área + Número de Teléfono

o Número de Discado Rápido

Ejemplo: A un teléfono en Lima-Perú:

00912020 511 1234567

La llamada será conectada tras informar los minutos disponibles.

LLAMADAS A OTRO USUARIO FLIP

Marque el número de teléfono FLIP completo (incluso si su terminal se encuentra instalado en el extranjero):

050-68XX-XXXX

LLAMADAS NACIONALES

Marque el número de teléfono completo. Así llame a un teléfono fijo de la misma ciudad, es necesario marcar el código de la ciudad.

Ejemplos:

A un teléfono fijo:

03-1234-5678

A un celular:

090-9876-5432

Para registrar los números de teléfono en el Discado Rápido, acceda a:

www.brastel.com Haga click en "Japan" > Seleccione el idioma (español) > Mi Cuenta> Discado Rápido.

ATENCIÓN

A través del Servicio FLIP no podrá llamar a:

- Números de teléfono de emergencia: 104, 110, 113, 119, etc.
- Prefijos de operadoras telefónicas internacionales: 001, 0033, 0041 etc.

PARA USUARIOS CON TERMINAL ATA: Si su teléfono es de línea tipo pulso, conviértalo a tono antes de marcar 0091-20. La mayoría de teléfonos con línea pulso pueden ser convertidos a línea tono presionando la tecla asterisco (*).

¿CÓMO RECIBIR LLAMADAS?

Llamadas Desde Japón

Las personas que están en Japón deberán llamar directamente a su número de teléfono FLIP con prefijo "050" (incluso si el terminal se encuentra instalado fuera de Japón), sin anteponer el código de área.

Ej.: 050-6860-1111

Llamadas Desde El Extranjero

Las personas que se encuentren en el extranjero deberán llamar a su número de teléfono FLIP empezando por el código de Japón.

Ej.: 81 50 68601111

Si la persona vive en una ciudad o localidad en donde usted posee un NÚMERO VIRTUAL, ésta deberá marcar directamente a su NÚMERO VIRTUAL para hacer una llamada local o anteponer el código de provincia para hacer una llamada nacional.

ATENCIÓN

Para usuarios con terminal ATA: Al desconectar el teléfono de la línea convencional y conectarlo al ATA, la línea convencional continuará habilitada. En caso alguna persona marque ese número de teléfono, ésta podrá escuchar el timbrado pero su teléfono no timbrará.

Si desea continuar recibiendo y haciendo llamadas a través de su línea convencional deberá instalar otro aparato telefónico.

¿CÓMO TRANSFERIR LLAMADAS?

Las llamadas recibidas en su FLIP pueden ser transferidas a otro número de teléfono, ya sea fijo o celular dentro o fuera de Japón.

Para registrar el número de teléfono que recibirá las llamadas, ingrese a www.brastel.com > Español > MI CUENTA > FLIP.

Para activar el servicio:

- ❶ Haga clic en la casilla en blanco.
- ❷ Seleccione el tiempo en segundos de timbrado en su teléfono FLIP antes que la llamada sea transferida.
- ❸ Introduzca el número de destino.



Tiempo en segundos

- Si selecciona "0 (cero) segundos", al recibir una llamada, su teléfono FLIP no timbrará y ésta será transferida inmediatamente al número de teléfono registrado.
- Si selecciona el tiempo entre 10 a 59 segundos, al recibir una llamada, su teléfono FLIP timbrará el tiempo programado y luego la llamada será transferida.

Número de destino

- Para transferir la llamada a un teléfono aquí en Japón, registre el número de celular o el número de teléfono fijo completo.
- Para transferir la llamada a un número de teléfono en el exterior, registre el número completo empezando por el Cód. de País + Cód. de Área + Núm. de Destino. Ej.: Si desea transferir a un número de teléfono de Lima (Perú), introduzca: 51 12345678.

Para finalizar la operación, haga clic en "SALVAR".

Es posible programar la Transferencia de Llamada a través de un teléfono.

Marque: 0091-20-155 y siga las instrucciones de la grabación.

NOTA: La operación puede ser realizada desde cualquier teléfono, sin embargo, no será posible realizarla desde una línea fija que no permita llamar a teléfonos con prefijo 00 (cero cero).

Tarifas

El costo de las llamadas transferidas será descontado de su Brastel Card de acuerdo al tipo de teléfono registrado.

A TELÉFONOS EN JAPÓN

Para teléfono fijo: 8.4 yenes/3min.

Para celular: 18.9 yenes/min.

A TELÉFONOS EN EL EXTRANJERO

Será cobrada la tarifa FLIP (verifique en el panfleto Tarifas FLIP).

NOTAS IMPORTANTES

- No es posible programar la transferencia para un número de teléfono FLIP o BASIX.
- El número de origen de la llamada no será transmitido. Si el número de teléfono de destino tuviera Number Display, aparecerá el número 050 de su FLIP.

TARIFAS Y PLANES

Las tarifas a ser cobradas dependerán del plan FLIP elegido y el destino de las llamadas.

Para los registrados en los planes FLIP One o FLIP One Brasil, todas las llamadas serán descontadas de su Brastel Card, excepto las llamadas hechas entre usuarios FLIP o a números gratuitos con prefijo 0120.

Si agota los 1,000 minutos de su plan FLIP o llama a destinos o tipos de teléfono que no están incluidos en el plan elegido, las llamadas serán cobradas de su Brastel Card.

Verifique en el panfleto adjunto las tarifas FLIP. Si desea conocer las tarifas a otros destinos no incluidos en el panfleto, contáctese con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

NOTAS IMPORTANTES

- Para hacer sus llamadas incluidas en el plan de minutos FLIP o con tarifas reducidas, verifique que su aparato telefónico se encuentre conectado al terminal FLIP. Si su teléfono no estuviese conectado al terminal, las llamadas serán cobradas de su Brastel Card o de su compañía de telefonía convencional.
- Los minutos que no sean utilizados en el mes, no serán transferidos para el siguiente mes.

NÚMERO DE TELÉFONO VIRTUAL

Además del plan escogido, también podrá tener un NÚMERO DE TELÉFONO VIRTUAL para recibir llamadas. Las llamadas hechas a este número virtual serán direccionadas para su FLIP en Japón.

Visite nuestra página Web para ver la lista de destinos disponibles.

PAGO DE LAS MENSUALIDADES

Las mensualidades del Servicio FLIP serán descontadas de su Brastel Card o tarjeta de crédito. El pago con tarjeta de crédito debe ser realizado necesariamente a través de nuestra Pág. Web. Si desea que la mensualidad sea descontada automáticamente de su tarjeta de crédito, debe activar la opción de "Recarga Automática". Si esta opción no estuviese activada, tendrá que realizar un pago con tarjeta de crédito a través de nuestra página Web, activar "Recarga Automática" y entrar en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

El plan dura exactamente 1 mes desde su registro o activación. La fecha de vencimiento del pago mensual será el día que efectuó el registro del Servicio FLIP.

Ej.: Si el registro del servicio fue el 15 de Abril del 2009, los días de vencimiento serán los días 15 de cada mes. Si por algún motivo no pudo pagar la mensualidad el día 15 y lo paga el 20 de Abril, la próxima fecha de pago será el 20 de Mayo.

Sólo los registros hechos en los días 29, 30 ó 31, tendrán como fecha de vencimiento el 1ro. de cada mes.

Notas importantes

En caso que la administradora de su tarjeta de crédito no autorice el débito de la mensualidad, por alguno de los motivos mencionados abajo, el Servicio FLIP podrá ser bloqueado.

- **Por cancelación o vencimiento de la tarjeta**, no se podrá debitar de su tarjeta de crédito la mensualidad del Servicio FLIP. Si tuviese suficiente crédito en su Brastel Card, la mensualidad será debitada automáticamente. Si desea que la mensualidad sea debitada de otra tarjeta de crédito, deberá realizar nuevamente la solicitud, es decir, acceder a nuestra página Web, registrar los datos de la nueva tarjeta de crédito y comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.
- **Por exceso del límite de la tarjeta de crédito**, la mensualidad del servicio FLIP no podrá ser debitada y el servicio será bloqueado. Si desea que la mensualidad sea debitada de su Brastel Card, contáctese con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Si desea continuar pagando la mensualidad con tarjeta de crédito, la función "Recarga Automática" deberá estar activada.

PAGO ANTICIPADO DE LA MENSUALIDAD

Con esta opción puede programar la cantidad de mensualidades que desea pagar. Debe recargar su Brastel Card y entrar en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

NOTAS IMPORTANTES

- Los 1000 minutos mensuales serán concedidos únicamente en el día del vencimiento del plan.
- Durante este período, no podrá cambiar o adicionar planes o números virtuales bajo ningún motivo.

BLOQUEO Y CANCELACIÓN DEL SERVICIO

EL Servicio FLIP será bloqueado parcialmente en caso no haya pagado la mensualidad hasta 24 horas después de la fecha de vencimiento, y solamente podrá recibir llamadas nacionales.

En este período (7 días), el uso del servicio será parcial, es decir, no podrá hacer llamadas nacionales e internacionales, sólo podrá recibir llamadas. Si después de un período de 7 días contando el día de vencimiento no pagara la mensualidad, el servicio será desactivado y no será posible hacer ni recibir llamadas nacionales e internacionales.

La desactivación del servicio tendrá una duración de 6 meses contando el último día de vencimiento. Si no paga en ese período, el servicio será cancelado automáticamente, incluyendo el número de teléfono "050".

Desactivación de la Cuenta a Pedido del Cliente

Desactivación Inmediata: No podrá hacer ni recibir llamadas durante el período de desactivación.

Desactivación para el Próximo Período:

La desactivación de la cuenta ocurrirá a las 23:59pm del día previo a la fecha de

vencimiento de la cuenta.

Para reactivar el servicio FLIP recargue su Brastel Card y contáctese con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

NOTAS IMPORTANTES

- La desactivación del servicio deberá hacerlo el propio cliente a través del Servicio de Atención al Cliente.
- Si la cuenta no es reactivada dentro de 6 meses desde el último día de vencimiento, el número de teléfono "050" será cancelado.
- Si tuviese un número de teléfono virtual, éste también será cancelado 7 días después de ocurrida la desactivación. En caso desee reactivar el servicio, deberá solicitar un nuevo Número Virtual.
- Podrá utilizar su Brastel Card durante el período de desactivación.

Cancelación a Pedido del Cliente

La cancelación del servicio deberá hacerlo el titular de la cuenta FLIP a través del Servicio de Atención al Cliente.

Al solicitar la cancelación del Servicio FLIP, el número de teléfono "050" será cancelado y no será posible hacer ni recibir llamadas a través de este servicio. Los Números de Teléfono Virtual, también serán cancelados.

RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO

El restablecimiento del Servicio Flip no podrá ser efectuado con la tarjeta utilizada inicialmente.

La nueva Brastel Card deberá tener suficiente crédito para el pago de su primera mensualidad. El día de vencimiento en los próximos meses será el mismo día que el servicio fue reactivado.

CAMBIO Y ADICIÓN DE PLANES

Para cambiar o adicionar un nuevo plan o número de teléfono (Número Virtual o número telefónico 050) entre en contacto con el Servicio de Atención al Cliente.

Puede elegir entre cualquiera de los siguientes métodos:

Mensualidad íntegra: será debitado de su Brastel Card el monto total del plan y obtendrá los 1,000 minutos (en caso que sea un plan FLIP1000). La fecha de vencimiento no cambiará.

Mensualidad proporcional: tanto la mensualidad como los minutos, serán prorrateados desde el día que lo solicite hasta la fecha de vencimiento.

Mensualidad para el próximo período: el nuevo plan elegido será activado automáticamente en la siguiente fecha de vencimiento. En ese momento, la mensualidad respectiva será debitada de su Brastel Card.

NOTA: Visite nuestra página Web para ver la lista de planes disponibles o entre en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

INFORMACIONES DE SU CUENTA

Acceda a su cuenta FLIP desde la página Web de Brastel (www.brastel.com > Japan > Mi Cuenta) y consulte las informaciones de su cuenta FLIP, tales como:

- Número de teléfono 050 (Japón)
- Número virtual (exterior)
- Fecha de vencimiento
- Dirección de Email registrado
- Situación de su cuenta (activado o - desactivado)
- El (los) plano(s) elegidos
- Minutos restantes

NOTAS IMPORTANTES

- El presente servicio no puede ser revendido a terceros.
- Las tarifas y mensualidades están sujetas a cambios sin previo aviso.
- Tanto las mensualidades como el kit de instalación no son reembolsables.
- No garantizamos el envío de fax a través de FLIP. Podría ser posible el envío de fax si conecta un teléfono-fax al FLIP-ATA, pero bajo responsabilidad del usuario. Brastel da

soporte si tuviese problemas con el ATA, mas no por envío de fax.

GARANTÍA

El Flip tiene garantía de 1 año a partir de la fecha de compra. En caso solicite cambiar el terminal por otro, deberá presentar la nota de garantía.

El terminal podrá ser cambiado sólo si tuviese alguna falla de fábrica.

MANTENIMIENTO

Con el fin de mejorar el servicio, realizamos mantenimientos periódicos sin previo aviso.

SOPORTE AL CLIENTE

Servicio de Atención al Cliente

Llamada gratuita: 0120-659-532 (sólo de teléfonos fijo y público)

De celular: 03-5637-5902

Email: espanol@brastel.co.jp