

FLiP FAMILY

manual do usuário

Version 1.0

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| INTRODUÇÃO | 5 |
| DEFINIÇÃO DO SERVIÇO | 5 |
| REQUISITOS BÁSICOS | 5 |
| RECOMENDAÇÕES | 5 |
| COMO FAZER O REGISTRO NO SERVIÇO FLIP FAMILY | 5 |
| COMO FAZER LIGAÇÕES | 6 |
| COMO RECEBER LIGAÇÕES | 7 |
| COMO TRANSFERIR AS LIGAÇÕES | 7 |
| PLANOS E TARIFAS | 8 |
| PLUS NUMBER | 8 |
| COMO FAZER O PAGAMENTO DAS MENSALIDADES | 8 |
| INATIVAÇÃO E CANCELAMENTO DO SERVIÇO | 9 |
| REATIVAÇÃO DO SERVIÇO | 10 |
| IMPORTANTE | 10 |
| GARANTIA | 10 |
| MANUTENÇÃO | 10 |
| DÚVIDAS E INFORMAÇÕES | 10 |

INTRODUÇÃO

Obrigado por ter feito sua assinatura no Serviço FLIP Family da Brastel.

Antes de instalar o terminal FLIP, leia atentamente este manual criado exclusivamente para os assinantes deste serviço.

DEFINIÇÃO DO SERVIÇO

FLIP é um sistema de telefonia VoIP de alta qualidade para fazer e receber ligações.

O plano FLIP Family é ideal para pessoas com família no Japão e no exterior e que desejam economizar em ligações nacionais e internacionais.

O Serviço FLIP Family permite ao usuário:

- Fazer e receber ligações gratuitamente entre usuários FLIP, mesmo que estejam em países diferentes.
- Fazer e receber ligações internacionais.
- Fazer e receber ligações locais e interurbanas dentro do território japonês.

As ligações serão feitas através da sua conexão de internet utilizando o terminal FLIP contido no kit.

O Serviço pode ser utilizado por 2 ou 3 usuários. O titular do Serviço será responsável pelo pagamento da mensalidade.

REQUISITOS BÁSICOS

Para utilizar o Serviço FLIP Family, o usuário deverá possuir:

- Conexão de Internet Banda Larga: ADSL ou Fibra Ótica
- Modem
- Terminal FLIP

RECOMENDAÇÕES

- Não instale seu terminal em local úmido, muito quente ou muito frio.
- Mantenha os cabos de energia afastados dos cabos de rede (LAN), pois isso pode interferir na qualidade das chamadas.
- Em alguns casos, recomenda-se o uso de um switching hub ou roteador.

COMO FAZER O REGISTRO NO SERVIÇO FLIP FAMILY

Conecte o terminal de acordo com as instruções do Manual de Instalação e em seguida, faça o registro do serviço.

O titular deverá ser o primeiro a se registrar.

Acesse o site www.brastel.com e selecione "Japan", mesmo que o registro esteja sendo feito em outro país. Clique no idioma português e, no menu à esquerda, clique em Registro do FLIP, para acessar a tela abaixo:

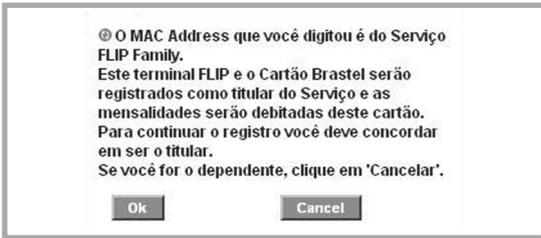
Digite:

- 1 Código de Acesso e Senha do seu Cartão Brastel.
- 2 Endereço de e-mail (não digite endereço de e-mail de celular).
- 3 O código MAC ADDRESS do terminal FLIP está impresso na etiqueta lateral da caixa que contém o aparelho e também na parte inferior do próprio aparelho.
- 4 Escolha o idioma em que deseja receber os e-mails sobre o serviço (manutenção, informativos, etc).

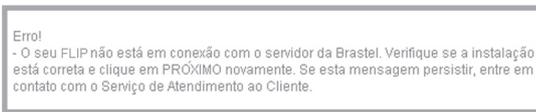
Confira se os dados estão corretos e clique em **PRÓXIMO**.

Após preencher os campos acima, aparecerá uma tela perguntando se você será o titular. Ao clicar em **SIM**, você estará aceitando se tornar o titular da conta FLIP Family e as mensalidades serão descontadas do Cartão Brastel informado. Se você for o dependente,

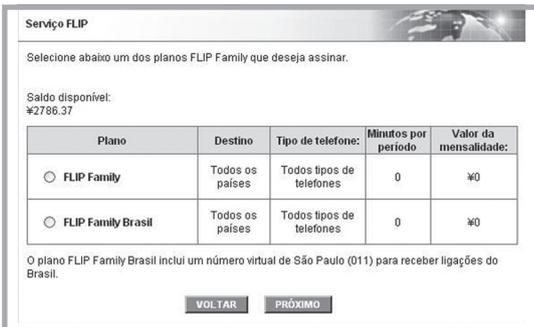
clique em **CANCELAR** e peça ao titular para fazer o registro do Serviço.



Se o terminal FLIP não estiver conectado com o nosso servidor, aparecerá a seguinte mensagem:



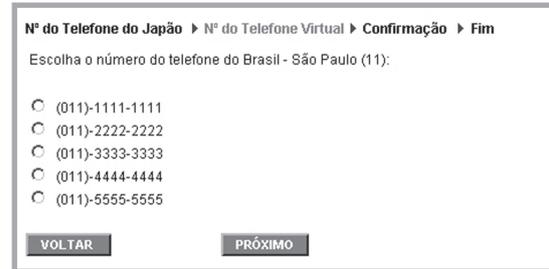
Selecione o plano que deseja assinar.



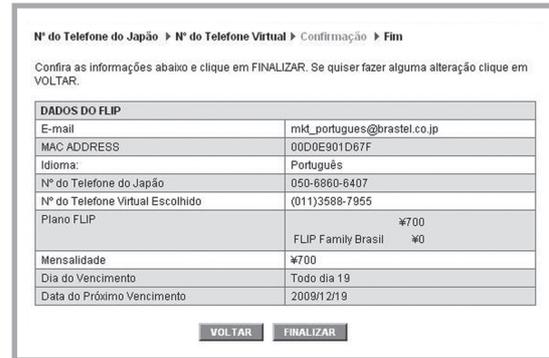
Selecione o número do telefone que você utilizará para fazer e receber ligações dentro do Japão e clique em **PRÓXIMO**.



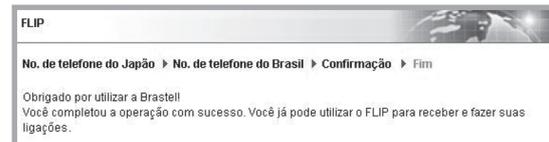
Caso tenha escolhido o plano FLIP Family Brasil, selecione o Plus Number de São Paulo 11 para receber ligações do Brasil e clique em **PRÓXIMO**.



No final da operação será mostrada uma tela contendo os dados do seu registro no Serviço FLIP Family. A data de vencimento será o dia em que o titular da conta fizer o registro.



Após clicar em **FINALIZAR** será mostrada uma tela de conclusão do registro e você também receberá um email com as informações da sua conta.



COMO FAZER LIGAÇÕES

1) ENTRE USUÁRIOS FLIP

As ligações entre usuários FLIP são gratuitas, mesmo que o terminal esteja instalado em outro país.

Para fazer a ligação, digite apenas o número 050 do FLIP do seu parente ou amigo.

Exemplo de uma ligação de um FLIP (Japão) para um FLIP (Brasil): 050-686X-XXXX

2) FLIP PARA OUTROS TELEFONES (NO JAPÃO)

Digite o número de telefone completo. Mesmo que a ligação seja para um telefone fixo localizado na mesma cidade é necessário digitar o código da cidade.

O mesmo procedimento de discagem deve ser feito quando o terminal estiver instalado em outro país.

Exemplos:

Ligação para um telefone fixo:

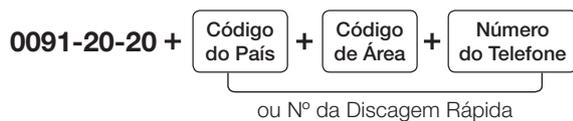
052-123-4567

Ligação para um celular:

090-9876-5432

3) LIGAÇÕES INTERNACIONAIS

Digite:



A ligação será completada após a mensagem sobre a quantidade de minutos disponíveis.

O mesmo procedimento de discagem deve ser feito quando o terminal estiver instalado em outro país.

Para registrar os telefones na Discagem Rápida, acesse nosso site www.brastel.com > clique no país (Japan) > Selecione o idioma (português) > Brastel Online > Discagem Rápida.

IMPORTANTE

Utilizando o Serviço FLIP não é possível fazer ligações para:

- Números de telefones de serviços de emergência tais como 119, 104, 110, 113 etc.

- Prefixos de operadoras telefônicas tais como: 001, 0033, 0041 etc.

Para usuários com Terminal ATA: Se estiver utilizando telefone de linha tipo pulso, converta-a para tom antes de digitar o número de telefone. Na maioria dos aparelhos é possível converter a linha para tom pressionando a tecla do asterisco (*).

COMO RECEBER LIGAÇÕES

1) FEITAS PARA O SEU PLUS NUMBER

Do Brasil

A pessoa deve discar como se fosse uma

ligação local ou interurbana no país de origem da ligação.

Se ligar de São Paulo (011) para o seu Plus Number de São Paulo, disque 3588-XXXX.

2) DENTRO DO JAPÃO

As pessoas que estão no Japão (em qualquer província) deverão ligar diretamente para o seu número de telefone com prefixo 050 que você escolheu no registro do Serviço FLIP Family.

Exemplo: 050-6860-XXXX

IMPORTANTE

Para usuários com Terminal ATA: Ao desconectar o aparelho telefônico da linha convencional e conectá-lo no ATA, a linha convencional continuará habilitada. Porém, caso alguém ligue para esse número, somente será ouvido o sinal de chamada, mas o aparelho telefônico não tocará. Por esse motivo, assim que você instalar o aparelho ATA e fizer o registro do Serviço FLIP Family, é importante comunicar aos seus parentes e amigos o seu novo número de telefone.

COMO TRANSFERIR AS LIGAÇÕES

As ligações recebidas no seu FLIP, podem ser transferidas para outro telefone, celular ou fixo, dentro do Japão ou para o exterior.

Para fazer o registro do telefone que receberá as ligações, acesse www.brastel.com > página Japan > Brastel Online > FLIP.

Para ativar o serviço, **1** clique no box, **2** escolha a quantidade de segundos que o FLIP tocará antes de a ligação ser transferida e **3** digite o número de destino e clique em "SALVAR".



Quantidade de segundos

- Ao selecionar 0 segundos, a chamada será transferida diretamente para o telefone escolhido (celular ou fixo).

- Ao selecionar entre 10 e 59 segundos, o seu FLIP tocará durante o tempo determinado e se não houver atendimento, a ligação será

transferida para o telefone registrado.

Número de destino

- Para transferir a ligação para um número de telefone no Japão, digite o telefone começando com o código de área.
- Se a ligação for transferida para um telefone no exterior, digite o número começando pelo código do país, código da cidade sem o zero inicial e o número do telefone.

É possível programar a Transferência de Ligação através do próprio terminal FLIP ou de outros telefones. Digite 0091-20-155 e siga as instruções da gravação.

NOTA: Esta operação não poderá ser feita de telefones que não aceitam ligações para números de destino que comecem com o prefixo 00 (zero zero).

Tarifas

O serviço de Transferência de Ligações é gratuito. Porém, as ligações transferidas serão cobradas e descontadas do seu Cartão Brastel de acordo com o telefone que registrou neste serviço.

PARA NÚMEROS DE TELEFONE DO JAPÃO

Fixo: ¥8.4 / a cada 3 minutos

Celular: ¥18.9 / minuto

PARA NÚMEROS DE TELEFONE DO EXTERIOR

Será cobrada a tarifa FLIP para o destino em específico (veja o folheto Tarifas FLIP).

NOTA

Não é possível programar a transferência de chamadas para um número de telefone FLIP ou Basix.

O número de origem da ligação não será transmitido. Se o número para o qual ocorreu a transferência tiver o Identificador de Chamadas ativado, aparecerá o número 050 do seu FLIP.

PLANOS E TARIFAS

Todas as ligações entre os usuários FLIP são gratuitas, mesmo que o terminal esteja instalado em outro país ou se faça parte ou não de uma conta FLIP Family.

As ligações feitas para números de telefone que não sejam do Serviço FLIP, sejam elas nacionais ou internacionais, serão cobradas e

descontadas do Cartão Brastel de cada usuário FLIP.

Veja no folheto Tarifas FLIP, que acompanha este manual, o valor das tarifas. Caso o país para o qual você liga não conste no folheto, ligue para o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

Para efetuar a troca de plano, entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

NOTA: No Serviço FLIP Family não é possível adicionar planos de 1000 minutos. Porém, o plano de serviço pode ser substituído (consulte outros planos em nosso site).

PLUS NUMBER

Além do plano escolhido, você também pode assinar um Plus Number para receber ligações. As chamadas feitas para o Plus Number serão transferidas para o seu terminal FLIP.

Tanto o titular da conta FLIP Family quanto os dependentes poderão solicitar o serviço, porém, as mensalidades referentes ao serviço serão descontadas do saldo do Cartão Brastel do titular da conta.

Consulte a lista de Plus Number em nosso site.

COMO FAZER O PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

Na data de vencimento o valor da mensalidade do Serviço FLIP Family será debitado automaticamente do saldo do Cartão Brastel do titular da conta FLIP Family ou, diretamente do cartão de crédito do titular do Serviço.

Se optar pelo pagamento através de cartão de crédito, será necessário:

- 1) Acessar o nosso site;
- 2) Efetuar uma recarga utilizando o cartão de crédito;
- 3) Ativar a função Recarga Automática;
- 4) Entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente para alterar a forma de pagamento da mensalidade.

A data de vencimento para pagamento das mensalidades será o mesmo do dia em que o titular efetuou o registro do Serviço FLIP. Por exemplo, se o registro do serviço foi feito no dia 15 de abril de 2009, o dia do vencimento será todo dia 15 de cada mês.

Se você for o dependente, faça o registro do Serviço tão logo o titular tenha feito.

Excepcionalmente, os registros feitos nos dias 29, 30 e 31 terão como dia de vencimento o 1º dia de cada mês.

Cartão de Crédito - Notas importantes

- **Em caso de cancelamento ou vencimento do cartão**, o pagamento da mensalidade não será processado e o serviço será bloqueado. Se houver saldo suficiente no Cartão Brastel para o pagamento da mensalidade, esta será debitada automaticamente. Se quiser que a mensalidade seja debitada através de um novo cartão de crédito, será necessário repetir o procedimento de pagamento em nosso site.
- **Se atingiu o limite do cartão de crédito**, o pagamento da mensalidade não será processado e o serviço será bloqueado. Se quiser que a mensalidade seja debitada do Cartão Brastel, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente. Se preferir trocar de cartão de crédito, acesse o nosso site e repita o procedimento de pagamento.

Deixe sempre o seu Cartão Brastel com saldo suficiente para fazer o débito das mensalidades e das suas ligações nacionais e internacionais.

INATIVAÇÃO E CANCELAMENTO DO SERVIÇO

O valor da mensalidade será debitado do Cartão Brastel do titular da conta.

O Serviço FLIP Family será bloqueado, tanto para o titular quanto para os dependentes, caso não haja saldo suficiente para pagamento da mensalidade em até 24 horas da data de vencimento.

Inicialmente o bloqueio para uso do serviço será parcial e permitirá aos usuários somente receber ligações nacionais. O serviço será ativado automaticamente se ocorrer a recarga do Cartão Brastel em até 7 dias contando a partir da data de vencimento.

Se não houver pagamento em até 7 dias, o serviço FLIP será inativado completamente e não será possível fazer e receber qualquer tipo de ligação. Os assinantes do Plus Number terão o número de telefone cancelado. Caso

queira reativar será necessário assinar um novo número para receber ligações do destino escolhido.

Se não houver pagamento após 6 meses, o serviço e o(s) número(s) previamente selecionado(s) será cancelado(s).

INATIVAÇÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DO CLIENTE

Para inativar temporariamente o Serviço FLIP Family, escolha uma das seguintes opções e entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

Imediata: Não será possível fazer ou receber ligações a partir do momento em que o pedido for solicitado.

Próximo período: A inativação da conta ocorrerá às 23:59hs do dia anterior a data de vencimento. O Serviço poderá ser utilizado até o horário que ocorrerá a inativação.

Para reativar o serviço, basta recarregar o Cartão Brastel e entrar em contato conosco.

NOTAS:

- O pedido de inativação do Serviço deverá ser feito pelo titular da conta e todos os terminais (titular e dependentes) serão inativados.

- Se não ocorrer a reativação dentro do período de 6 meses, contando da data da inativação, os número virtuais do Japão (050) e do Brasil (011) serão cancelados.

- Caso tenha assinado um Plus Number (Brasil, Canadá, Coreia, Estados Unidos ou Peru) ele será cancelado 7 dias após a última data de vencimento. Quando o Serviço FLIP for reativado, será necessário solicitar um novo Plus Number.

- Durante o período em que o Serviço estiver inativado, não ocorrerá o débito das mensalidades e o Cartão Brastel poderá ser utilizado normalmente.

CANCELAMENTO A PEDIDO DO CLIENTE

O cancelamento do Serviço FLIP Family poderá ser feito pelo cliente através do Serviço de Atendimento ao Cliente. Ao solicitar o cancelamento do Serviço, os números de telefone anteriormente selecionados serão cancelados e com isso não será mais possível receber ou fazer ligações através desse Serviço.

REATIVAÇÃO DO SERVIÇO

No caso de reativação do Serviço FLIP Family após ter ocorrido o cancelamento por falta de pagamento, será necessário que o cliente entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.

Para reativar o Serviço será necessário utilizar um novo Cartão Brastel com saldo suficiente para pagamento da 1a. mensalidade.

A data de vencimento será, automaticamente, alterada para o dia em que o serviço for reativado.

IMPORTANTE

- O serviço de ligações não pode ser revendido para terceiros.
- As tarifas e o valor das mensalidades estão sujeitos à mudanças sem aviso prévio.
- Os valores já pagos das mensalidades e do kit FLIP não são reembolsáveis.

GARANTIA

O terminal FLIP tem garantia de um ano após a data da compra. A troca do aparelho somente poderá ser feita em casos de defeitos de fabricação ou falha no software e mediante envio do certificado de garantia que acompanha o Kit FLIP.

MANUTENÇÃO

Para melhorar os nossos serviços, serão feitas manutenções periódicas sem aviso prévio.

DÚVIDAS E INFORMAÇÕES

Em caso de dúvidas ou informações que não constam neste Manual, por favor entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente:

JAPÃO: Ligação Gratuita: 0120-659-531

De celulares: 03-5637-5901

E-mail: portugues@brastel.co.jp

Horário de Atendimento: segunda à sexta das 9h30 às 22h e aos sábados das 10h às 18h.

Domingos e feriados não há expediente.

BRASIL: 0800-770-3340