



SERVICE

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	5
COMO FAZER LIGAÇÕES	6
COMO RECEBER SUAS LIGAÇÕES	7
COMO TRANSFERIR AS LIGAÇÕES	7
PLANOS E TARIFAS	8
PLUS NUMBER (Número de Telefone Virtual)	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 da Brastel.

Antes de instalar o terminal FLIP, leia atentamente este manual e contate o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente caso tenha alguma dúvida sobre o serviço ou sobre a instalação.

DEFINIÇÃO DO SERVIÇO

FLIP é um inovador serviço de telefonia por internet que utiliza a tecnologia VoIP (Voz sobre Protocolo de Internet) e que permite ao usuário do Cartão Brastel:

- Fazer e receber ligações internacionais.
- Fazer e receber ligações locais e interurbanas dentro do território japonês.
- Fazer e receber ligações gratuitas entre usuários FLIP.

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

REQUISITOS BÁSICOS

Para utilizar o Serviço FLIP é necessário ter:

- Conexão de Internet Banda Larga: ADSL ou Fibra Ótica
- Roteador (alguns modelos de modem já possuem o roteador embutido)
- Terminal FLIP, incluído neste Kit de instalação.
- Aparelho telefônico convencional (se adquiriu o terminal ATA)

RECOMENDAÇÕES

- Não instale seu aparelho 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.
- Caso faça downloads de arquivos pesados, recomenda-se o uso de um switching hub ou roteador.

COMO FAZER O REGISTRO NO SERVIÇO FLIP

Instale o terminal FLIP de acordo com as instruções do Manual de Instalação.

Acesse o site da Brastel www.brastel.com e selecione o país Japan. Clique no idioma português e, no menu à esquerda, clique em FLIP-Registre seu FLIP para acessar a tela abaixo:

Digite:

- 1 Código de Acesso e Senha do seu Cartão Brastel.
- 2 O endereço de e-mail (não pode ser endereço de celular)
- 3 O código MAC ADDRESS do terminal FLIP que 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.

REGISTRE SEU FLIP

Após receber o Kit, faça o registro para utilizar o Flip.

Código de Acesso	Senha	1

[O que são meu Código de Acesso e Senha?](#)

E-mail (Caracteres de um byte) (Não registre e-mail de celular)	2

MAC ADDRESS	3

Selecione o idioma do FLIP	4
Português	

PRÓXIMO

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

Erro!
 - O seu FLIP não está em conexão com o servidor da Brastel. Verifique se a instalação está correta e clique em PRÓXIMO novamente. Se esta mensagem persistir, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente.

A figura abaixo aparecerá somente se adquiriu o Kit FLiP através de um revendedor.

Você selecionará o(s) plano(s) que deseja assinar. Caso queira assinar mais de um plano, estes devem ser para países diferentes. Para selecionar um plano é necessário ter saldo suficiente em seu Cartão Brastel para ser debitado o valor total da 1ª. Mensalidade.

REGISTRE SEU FLiP

Selecione um plano. Desde que seja para países diferentes, você pode escolher mais de um. A 1ª mensalidade será debitada automaticamente do Cartão Brastel no final do registro.

Saldo disponível: R\$2826,2

Plano	Destino	Tipo de telefone	Minutos por período	Valor da mensalidade
☐ FLiP One	Todos os países	Todos tipos de telefones	0	R\$500
☐ FLiP One Brasil	Todos os países	Todos tipos de telefones	0	R\$500
☐ FLiP1000 Argentina	Argentina	Residencial	1000	R\$3500
☐ FLiP1000 Buenos Aires	Apenas Buenos Aires	Residencial	1000	R\$2500

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

Nº do Telefone do Japão ▶ Nº do Telefone Virtual ▶ Confirmação ▶ Fim

Escolha o seu número do Japão:

- ☐ 050-1111-1111
- ☐ 050-2222-2222
- ☐ 050-3333-3333
- ☐ 050-4444-4444
- ☐ 050-5555-5555

VOLTAR PRÓXIMO

Caso você tenha escolhido um dos planos para o Brasil (FLiP One Brasil, FLiP1000 São Paulo/Rio e FLiP1000 Brasil), selecione o telefone virtual de São Paulo-11 para receber ligações do Brasil e clique em PRÓXIMO.

NOTA: Caso tenha assinado o número virtual da Coreia ou Peru, também será necessário escolher um telefone como no exemplo abaixo.

Nº do Telefone do Japão ▶ Nº do Telefone Virtual ▶ Confirmação ▶ Fim

Escolha o número do telefone do Brasil - São Paulo (11):

- ☐ (011)1111-1111
- ☐ (011)2222-2222
- ☐ (011)3333-3333
- ☐ (011)4444-4444
- ☐ (011)5555-5555

VOLTAR PRÓXIMO

No final da operação será mostrada uma tela contendo os dados do seu Registro e, de acordo com a data que você efetuou essa operação, será definida a data de vencimento

em que ocorrerão os débitos em seu Cartão Brastel para pagamento das mensalidades do serviço. Após clicar em Finalizar você receberá um email com as informações da sua conta.

REGISTRE SEU FLiP

Nº do Telefone do Japão ▶ Nº do Telefone Virtual ▶ Confirmação ▶ Fim

Confira as informações abaixo e clique em FINALIZAR. Se quiser fazer alguma alteração clique em VOLTAR.

DADOS DO FLiP	
E-mail	noemail@brastel.co.jp
MAC ADDRESS	00000000
Idioma	Português
Nº do Telefone do Japão	050-1234-5678
Nº do Telefone Virtual Escolhido	(011)1234-5478
Data do Vencimento	Todo dia 16
Data do Próximo Vencimento	2010/10/16

VOLTAR FINALIZAR

COMO FAZER LIGAÇÕES

1- LIGAÇÕES INTERNACIONAIS

Digite:

0091-20-20 + Código do País + Código de Área + Número do Telefone
ou Nº da Discagem Rápida

Para registrar os telefones na Discagem Rápida, acesse nosso site www.brastel.com > Selecione o idioma (português) > Minha Conta Login > Discagem Rápida.

Para usuários com terminal ATA Se estiver utilizando telefone tipo pulso, transforme-a para tom antes de digitar o prefixo 0091-20. Na maioria dos aparelhos transforma-se a linha para tom pressionando a tecla do asterisco.

2- LIGAÇÕES NACIONAIS

Digite o número do telefone completo, mesmo que a ligação seja para um telefone fixo localizado na mesma cidade.

Exemplos:

Ligação para um telefone fixo:

052 123 4567

Ligação para um celular:

090 9876 5432

Ligação para outro usuário do Flip:

050 6860 XXXX

Para usuários com terminal ATA Se estiver utilizando telefone tipo pulso, transforme-o para tom antes de digitar o número do telefone. Na maioria dos aparelhos transforma-se a linha para tom pressionando a tecla do asterisco.

COMO RECEBER SUAS LIGAÇÕES

1) FEITAS PARA O SEU NÚMERO DE TELEFONE VIRTUAL

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-11 para o seu telefone virtual de São Paulo, disque 3588-XXXX

2) DE OUTROS PAÍSES

A pessoa deve discar como se fosse uma ligação local ou interurbana no país de origem da ligação.

3) DE OUTROS PAÍSES

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.

Exemplo: 050-6860-XXXX

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.

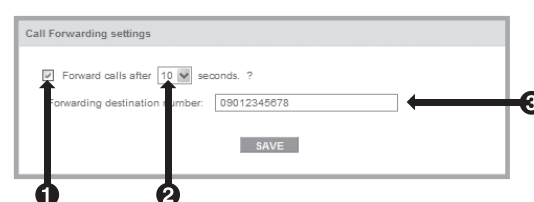
Para usuários com terminal ATA Ao desconectar o aparelho telefônico da linha convencional e conectá-lo ao ATA, a mesma continuará habilitada. Porém, caso alguém ligue para esse número, somente será ouvido o sinal de chamada, mas o aparelho telefônico não tocará. Por esse motivo, é importante que, assim que você instalar o terminal e fizer o registro no Serviço FLiP, 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 > Minha conta > FLiP.

Para ativar o serviço, ❶ clique no box, ❷ escolha a quantidade de segundos que o FLiP tocará antes de a ligação ser transferida ❸ digite o número de destino e clique em “SALVAR”.



TEMPO

- Ao selecionar o tempo de 0 (zero) segundo, ao receber uma ligação, seu telefone FLiP não tocará e a ligação será transferida imediatamente para outro telefone.
- Ao selecionar o tempo entre 10 e 59 segundos, ao receber uma ligação, seu telefone FLiP tocará e se não houver atendimento durante o tempo determinado pelo cliente, a ligação será transferida.

TELEFONE DE DESTINO

- Para transferir a chamada para um telefone no Japão, registre o número do celular ou do telefone fixo completo.
- Se a ligação for para um telefone no exterior, registre o número completo começando pelo código do país + código da cidade sem o zero + telefone de destino. Por exemplo: para que a ligação seja transferida para um telefone em São Paulo (011), registre 551123456789.

É possível programar a transferência de ligação pelo telefone. Disque 0091-20-155 e siga as instruções da gravação. A operação pode ser feita de qualquer telefone. Caso não seja feita pelo seu número FLiP, será necessário discar o código de acesso do Cartão Brastel no qual o serviço foi registrado.

TARIFAS

As ligações transferidas serão cobradas e descontadas do seu Cartão Brastel de acordo com o destino e o tipo de telefone registrado.

PARA NÚMEROS NO JAPÃO

Fixo: ¥8.4/3 minutos

Celular: ¥18.9/minuto

PARA NÚMEROS NO EXTERIOR

Será cobrado a tarifa FLIP (ver folheto Tarifa FLIP).

IMPORTANTE:

- Não é possível programar a transferência para um outro número FLIP ou Basix.
- O número transmitido será o do seu telefone FLIP.

PLANOS E TARIFAS

Escolha o plano de acordo com o destino para qual faz ligações.

Se você assinou qualquer um dos planos FLIP com minutos gratuitos, estes minutos poderão ser utilizados apenas para os destinos e tipos de telefones previstos no plano escolhido.

As ligações internacionais serão somente cobradas e debitadas do seu cartão quando:

- Ligar para telefones e destinos que não fazem parte do plano que você assinou;
- A cota de minutos gratuitos for excedida.

A tarifa que será cobrada pelas ligações, dependerá do Plano FLIP que você assinou e do destino das ligações.

Para os assinantes dos planos FLIP One ou FLIP One Brasil, todas as ligações serão cobradas e descontadas do seu Cartão Brastel. Exceto as ligações feitas de um FLIP para outro FLIP ou para telefones com prefixo 0120 que serão gratuitas.

Acesse nosso site ou contate o Serviço de Atendimento ao Cliente para saber a lista completa de Planos FLIP.

IMPORTANTE:

- Os minutos gratuitos do plano FLIP1000 SP/RJ podem ser utilizados somente para as cidades da área metropolitana de São Paulo ou Rio de Janeiro. Para checar a lista de cidades, veja ANEXO I.
- Nos planos FLIP One Brasil, FLIP1000 São Paulo/Rio

e FLIP1000 Brasil, também está incluído um número virtual de São Paulo para receber chamadas do Brasil.

- Os minutos remanescentes do plano não serão acumulados com os minutos gratuitos do próximo período do serviço.

Para usuários com terminal ATA Para fazer ligações incluídas no plano de minutos ou com tarifas reduzidas, certifique-se de que o seu aparelho telefônico esteja conectado no terminal ATA. Se o seu telefone não estiver conectado no terminal e a ligação for completada, ela poderá ser descontada do saldo do seu Cartão Brastel ou cobrada pela sua companhia telefônica convencional.

PLUS NUMBER (Número de Telefone Virtual)

Plus Number são números de outros países que podem ser adicionados a sua conta FLIP. Com estes números, as pessoas que ligam destas regiões ligam para você no Japão e pagam somente a chamada local ou interurbana ao invés de uma ligação internacional para o Japão.

Há números virtuais de mais de 90 cidades brasileiras. Visite nosso site para ver a lista completa de cidades com números virtuais disponíveis.

COMO FAZER O PAGAMENTO DAS MENSALIDADES

Na data de vencimento o valor das mensalidades do Serviço FLIP será debitado automaticamente do saldo do seu Cartão Brastel ou, diretamente, do seu cartão de crédito.

Para que a mensalidade seja debitada do seu cartão de crédito, é necessário acessar o nosso site, efetuar uma recarga com o cartão de crédito, ativar a função Recarga Automática e entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente para alterar a forma de pagamento das mensalidades.

A mensalidade paga garante o uso do serviço por um período de 30 dias.

O dia de vencimento para o pagamento das mensalidades será o mesmo da data em que você efetuou o registro do Serviço FLIP. Por exemplo, se o registro do serviço foi feito no dia 20 de setembro de 2010, a data de vencimento será todo dia 20 de cada mês.

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

CARTÃO DE CRÉDITO - NOTAS IMPORTANTES

- **Em caso de cancelamento ou vencimento do cartão**, a mensalidade do serviço FLIP não será debitada do seu cartão de crédito. Se houver saldo no Cartão Brastel, a mensalidade será debitada automaticamente. Se quiser que a mensalidade seja debitada através de um novo cartão de crédito, será necessário acessar o nosso site e repetir o procedimento de pagamento.
- **Se atingiu o limite do cartão de crédito**, a mensalidade do serviço FLIP não será debitada e o Serviço FLIP será bloqueado. Se quiser que o valor da mensalidade seja debitada do saldo do seu Cartão Brastel, entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente. Caso queira continuar pagando a mensalidade com o cartão de crédito, será necessário acessar o nosso site e repetir o procedimento de pagamento.

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

DÉBITO ANTECIPADO DA MENSALIDADE

Para sua comodidade, você pode programar a quantidade de mensalidades que deseja deixar paga.

Recarregue seu Cartão Brastel com o valor total da quantidade de mensalidades desejada e entre em contato conosco.

Exemplo: Você possui o plano FLIP1000 Brasil e quer deixar pago por 4 meses. Recarregue o Cartão Brastel com 10 mil ienes e entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente. Durante este período, você não vai precisar se preocupar com o pagamento da mensalidade.

IMPORTANTE

- Os minutos gratuitos serão concedidos somente na data de vencimento do plano.
- Durante o período não será possível cancelar, trocar e/ou adicionar planos ou itens.

BLOQUEIO E CANCELAMENTO DO SERVIÇO FLIP

O serviço FLIP será bloqueado caso não haja saldo suficiente para o débito da mensalidade no Cartão Brastel em até 24 horas da data de vencimento. Inicialmente o bloqueio do uso do serviço será parcial e permitirá ao usuário somente receber ligações nacionais. Não será possível fazer ligações nacionais e internacionais e nem receber ligações internacionais. O Serviço será automaticamente reativado se ocorrer o pagamento em até 7 dias contando da data do vencimento.

Se não houver pagamento em até 7 dias, o Serviço FLIP será inativado e não será possível fazer ou receber ligações. O Plus Number (exceto de São Paulo-11) será cancelado. Se desejar receber ligações de outros países será necessário assinar um novo número virtual.

Se não houver pagamento após 6 meses, o Serviço e todos os números (do Japão e Plus Number) serão cancelados.

Para reativar o Serviço FLIP, é necessário recarregar o Cartão Brastel e contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente.

INATIVAÇÃO DO SERVIÇO A PEDIDO DO CLIENTE

Para inativação temporária do Serviço FLIP, escolha uma das opções abaixo e contate o Serviço de Atendimento ao Cliente.

Imediata: O serviço será inativado no momento em que solicitar o pedido e não será possível fazer e receber ligação.

Próximo período: A inativação da conta ocorrerá às 23:59hs do dia anterior da data de vencimento e o serviço não poderá ser utilizado após essa data.

Para reativar o serviço, recarregue o Cartão Brastel e entre em contato conosco.

IMPORTANTE:

- Se a conta FLIP não for reativada em 6 meses, o serviço será cancelado.
- Os números virtuais (exceto São Paulo-11) serão cancelados após 7 dias da data do vencimento e se desejar, será necessário solicitar um novo ao reativar o serviço.
- Durante o período de inativação, o Cartão Brastel poderá ser utilizado normalmente.

CANCELAMENTO A PEDIDO DO CLIENTE

O cancelamento do serviço poderá ser feito através do Serviço de Atendimento ao Cliente Brastel. Ao ser solicitado o cancelamento, não será mais possível fazer e receber ligações através desse serviço.

Os telefones do Japão e Plus Number também serão cancelados.

REATIVAÇÃO DO SERVIÇO

Para reativar o serviço será necessário recarregar um novo Cartão Brastel (com crédito suficiente para a 1ª mensalidade), instalar o terminal FLIP e fazer o registro em nosso site.

Se o cancelamento do serviço ocorreu por falta de pagamento será necessário entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Cliente para reativá-lo.

Em todos os casos, a data da reativação do serviço será considerada como o dia do vencimento.

MUDANÇA OU ALTERAÇÃO DE PLANO/ITEM

Para fazer a mudança ou alteração de plano e/ou item, escolha o novo plano e uma das opções abaixo. A data de vencimento não será alterada.

Mensalidade Integral: será debitado do cartão, no dia em que solicitar a alteração, o valor integral da mensalidade e você terá os minutos grátis para ligação (caso a alteração seja para um plano com minutos gratuitos).

Mensalidade Proporcional: O valor da mensalidade descontada será proporcional a data do pedido até a data do próximo vencimento. Os minutos gratuitos (se houver) também serão concedidos proporcionalmente.

Próximo Período: na data de vencimento do serviço, o plano antigo será alterado para o novo plano automaticamente.

INFORMAÇÕES DA CONTA

Acesse www.brastel.com > Japan > Minha Conta e consulte as informações da sua conta FLIP, tais como:

- Número(s) de telefone escolhido(s)
- Dia do vencimento
- Plano(s)
- Minutos remanescentes

IMPORTANTE

- O serviço de ligações não pode ser revendidos para terceiros.
- As tarifas e o valor das mensalidades estão sujeitos a mudanças sem aviso prévio.
- O valor das mensalidades e do Kit não são reembolsáveis.
- A Brastel não garante a qualidade do serviço para envio e recebimento de fax com o uso do terminal FLIP ATA. O eventual uso do ATA para serviço de fax é de inteira responsabilidade do usuário. A Brastel poderá prestar suporte com relação a problemas ligados ao ATA, mas não prestará suporte com relação à emissão de fax.

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, entre em contato com o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente:

Ligação gratuita: **0120-659-531**

De Celular: **03-5637-5901**

Segunda à sexta das 9h30 às 22h e aos sábados das 10h às 18h. Domingos e feriados não há expediente.

Email: portugues@brastel.co.jp

ANEXO I

RELAÇÃO DAS CIDADES COM DDD 011 – SÃO PAULO ÁREA METROPOLITANA

Arujá	Guarulhos	Salesópolis
Barueri	Itapeçerica da Serra	Santa Isabel
Biritiba-Mirim	Itapevi	Santana de Parnaíba
Caieiras	Itaquaquecetuba	Santo André
Cajamar	Jandira	São Bernardo do Campo
Carapicuíba	Juquitiba	São Caetano do Sul
Cotia	Mairiporã	São Lourenço da Serra
Diadema	Mauá	São Paulo
Embu	Mogi das Cruzes	Suzano
Embu-Guaçu	Osasco	Taboão da Serra
Ferraz de Vasconcelos	Pirapora do Bom Jesus	Vargem Grande Paulista
Francisco Morato	Poá	
Franco da Rocha	Ribeirão Pires	
Guararema	Rio Grande da Serra	