

FLiP SERVICE
manual del usuario
Version 1.0

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
DEFINICIÓN DEL SERVICIO	5
REQUISITOS BÁSICOS	5
RECOMENDACIONES	5
¿CÓMO REGISTRAR SU <i>SERVICIO FLIP</i> ?	5
¿CÓMO REALIZAR LLAMADAS?	7
¿CÓMO RECIBIR LLAMADAS?	7
CÓMO TRANSFERIR LAS LLAMADAS	8
TARIFAS Y PLANES	9
NÚMERO DE TELÉFONO VIRTUAL	10
SOBRE EL PAGO DE LAS MENSUALIDADES	10
PAGO ANTICIPADO DE LA MENSUALIDAD	10
BLOQUEO Y CANCELACIÓN DEL <i>SERVICIO FLIP</i>	11
CANCELACIÓN A PEDIDO DEL CLIENTE	11
REACTIVACIÓN DEL SERVICIO	11
CAMBIO DE PLAN	12
IMPORTANTE	12
GARANTÍA	12
MANTENIMIENTO	12
SOPORTE AL CLIENTE	12

INTRODUCCIÓN

Gracias por solicitar el Servicio FLIP de Brastel.

Antes de instalar el aparato 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 lo encuentre en el manual, contáctese con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El FLIP, es el servicio para realizar llamadas utilizando telefonía IP (VoIP), con tarifas económicas.

Para utilizar este servicio, será necesario tener el aparato FLIP, el cual le permitirá:

- Hacer y recibir llamadas internacionales.
- Hacer y recibir llamadas dentro de todo Japón.

REQUISITOS BÁSICOS:

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

RECOMENDACIONES

- No instale el aparato en un lugar húmedo, muy caliente o muy frío.
- Mantenga los cables de energía separados de los cables de LAN, pues podría afectar la calidad de las llamadas.
- En caso de que descargue archivos pesados es mejor que utilice un switch 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 "Registro de Flip". Siga los siguientes pasos:

1- Introduzca:

- 1 Código de Acceso y Clave Secreta de su tarjeta Brastel Smart Phonecard.
- 2 Dirección de email.
- 3 Código MAC address del aparato FLIP, impreso en el mismo aparato o en la caja de éste.
- 4 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 'FLIP'. It contains the following fields and labels:

- Código de acceso:** Input field containing '66810829'.
- Clave secreta:** Input field containing '****'.
- Dirección de email:** Input field containing 'juancarlos@yahoo.com'.
- MAC address:** Input field containing '00304F548A8E'.
- Seleccione idioma:** A dropdown menu with 'Español' selected.
- SIGUIENTE:** A button at the bottom.

Numbered arrows (1-4) point to the 'Código de acceso', 'Clave secreta', 'MAC address', and 'Seleccione idioma' fields respectively.

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

¡Error!
Su FLIP Phone no está conectado al servidor de Brastel. Verifique nuevamente la instalación de éste y haga click en "SIGUIENTE". Si continua saliendo este mensaje, contáctese con el Servicio al Cliente.

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 tarjeta *Brastel Smart Phonecard* para descontarle la primera mensualidad.

Servicio FLIP

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 descontada de su tarjeta Brastel Smart Phonecard al término de esta operación.

Balance actual
¥ 10870

Nombre del plan	Destino	Tipo de teléfono	Minutos libres	Mensualidad
☐ FLIP One	Todos los destinos	Todos los tipos de teléfono	0	¥999
☐ FLIP One Brasil	Todos los destinos	Todos los tipos de teléfono	0	¥500
☐ FLIP 1000 Argentina	Argentina	Fijo	1000	¥500
☐ FLIP 1000 Buenos Aires	Sólo Buenos Aires	Fijo	1000	¥2500
☐ FLIP 1000 Brasil	Brasil	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 de Brasil > Confirmar > Terminar

Elija el número de teléfono IP de Japón:

☒ 050-6860-7591
☐ 050-6860-7387
☐ 050-6860-7532
☐ 050-6860-7525
☐ 050-6860-7576

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

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

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

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.

FLIP

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	juancarlos@yahoo.com
MAC address	00304F548A8E
Número de teléfono IP de Japón	050-6860-7591
Número de teléfono virtual elegido	(011) 3588-3662
Idioma	Español
Día de vencimiento	Todos los 24
Próxima fecha de vencimiento	2007/5/24

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

FLIP

Número de teléfono IP de Japón > Confirmar > Terminar

Gracias por utilizar Brastel!
Su solicitud ha sido procesada.

¿CÓMO REALIZAR LLAMADAS?

1- LLAMADAS INTERNACIONALES

Marque:

0091-20-20
+

Código de País + Código de Área + Número de Teléfono

o número de Discado Rápido

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

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

- En caso de haberse registrado en uno de los planes **FLIP1000** minutos, escuchará un mensaje informándole la cantidad de minutos disponibles antes de completar la llamada.
- Si llama a otros destinos o tipos de teléfono no incluidos en el plan elegido o se registró en el plan **FLIP One** o **FLIP One Brasil**, le indicará que el crédito será descontado de su tarjeta y los minutos disponibles.

(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 (*).

2- 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**

A otro usuario de **FLIP**: **050-6860-1111**

Si el aparato telefónico de la persona a la cual está llamando posee el servicio de Number Display activado, su número de teléfono será mostrado. Si desea que éste no sea transmitido anteponga el 184 al número de teléfono a llamar.

¿CÓMO RECIBIR LLAMADAS?

1- A SU NÚMERO DE TELÉFONO VIRTUAL DESDE EL EXTERIOR

DE PERÚ

Las llamadas deberán ser efectuadas como si estuviese en Perú y llama al número de teléfono del departamento elegido.
Ejemplo: **(01) 720-0000**

DE OTROS PAÍSES

Las llamadas deberán ser efectuadas como si estuviese en ese país y llama al número de teléfono del país o ciudad elegido.

2- A SU NÚMERO DE TELÉFONO "050" DE JAPÓN

Las personas que están en Japón deberán llamar directamente a su número de teléfono con prefijo "050", sin anteponer el código de área.

Ejemplo: **050-6860-1111**

NOTAS IMPORTANTES:

Para usuarios con ATA: Si desea continuar recibiendo y haciendo llamadas a través del número de teléfono de la compañía telefónica ya contratada, deberá instalar otro aparato telefónico al ATA.

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.

CÓMO TRANSFERIR LAS LLAMADAS

Las llamadas recibidas en su *FLIP*, pueden ser transferidas a otro número de teléfono.

A través de la página Web

(1)- Acceda a **www.brastel.com** > Japan >

Español > Código de Acceso > FLIP > Programación de Transferencia de Llamadas.

(2)- Haga click en la casilla en blanco, luego seleccione el tiempo en segundos de timbrado en su teléfono *FLIP* antes que la llamada sea transferida.

1. Tiempo de timbrado

- Si selecciona "0 (cero) segundos", al recibir una llamada, su teléfono *FLIP* no timbrará y 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.

2. Número de teléfono a donde será transferido

- 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 va transferir a un número de teléfono de Lima (Perú), introduzca: 5112345678.

Para finalizar la operación, haga click en **SALVAR**.

Programación de Transferencia de Llamadas

☒ Llamadas transferidas después de 0 segundos ?

Transfiriendo al número de destino: 5112345678

SALVAR

A través del teléfono

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

La operación puede ser realizada desde cualquier teléfono. Si realiza la operación desde otro teléfono que no sea el *FLIP*, será necesario marcar el Código de Acceso de su tarjeta *Brastel Smart Phonecard*.

Tarifas

El costo de las llamadas transferidas será descontado de su tarjeta *Brastel Smart Phonecard*, en donde está registrado su *Servicio FLIP*.

- Para teléfono fijo: 8.4 yenes/3min.

- Para celular: 18.9 yenes/min.

Si el número de teléfono adonde fue transferida la llamada es del exterior y este destino pertenece a un *Plan FLIP*, el tiempo de llamada será descontado de los 1,000 minutos. En caso contrario, será cobrado la tarifa *FLIP* (verifique en el panfleto Tarifas *FLIP*).

Nota:

- 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 tarjeta *Brastel Smart Phonecard*, excepto las llamadas hechas entre usuarios *FLIP* o a números gratuitos con prefijo 0120.
- Si se registró en uno de los planes *FLIP1000*, los minutos podrán ser utilizados para los destinos y tipos de teléfono asignados en el plan elegido.
- Las llamadas serán cobradas de su tarjeta *Brastel Smart Phonecard* cuando:
 - Realice llamadas a destinos o tipos de teléfono que no están incluidos en el plan elegido.
 - Los 1,000 minutos se hayan agotado.
- Los minutos que no sean utilizados en el mes, no serán transferidos para el siguiente mes.
- 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.
- Para usuarios con Terminal ATA:** 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 ATA. Si su teléfono no estuviese conectado al terminal, las llamadas serán cobradas de su tarjeta *Brastel Smart Phonecard* o de su compañía de telefonía convencional.

Planes	Destinos	Tipos de teléfono (destino)	Valor mensual	Minutos mensuales
FLIP One	Todos los destinos	fijo / celular	¥500	0
FLIP One Brasil	Todos los destinos + teléfono virtual de Br-SP11	fijo / celular	¥500	0
FLIP1000 Argentina	Todo Argentina	fijo	¥3,500	1,000
FLIP1000 Buenos Aires	Sólo Buenos Aires	fijo	¥2,500	1,000
FLIP1000 Brasil	Brasil + teléfono virtual de SP	fijo	¥2,500	1,000
FLIP1000 SP/RJ	Área metropolitana de SP y RJ + teléfono virtual de SP	fijo	¥2,000	1,000
FLIP1000 China	China	fijo / celular	¥2,000	1,000
FLIP1000 Singapur	Singapur	fijo / celular	¥2,500	1,000
FLIP1000 Corea	Corea del Sur	fijo	¥2,000	1,000
FLIP1000 Corea Plus	Corea del Sur	fijo / celular	¥3,500	1,000
FLIP1000 Hong Kong	Hong Kong	fijo / celular	¥2,000	1,000
FLIP1000 Malasia	Malasia	fijo	¥2,500	1,000
FLIP1000 Ciudad de México	Ciudad de México	fijo	¥2,500	1,000
FLIP1000 Perú	Todo Perú	fijo	¥3,500	1,000
FLIP1000 Perú - Lima	Lima	fijo	¥2,000	1,000
FLIP1000 Rusia	Rusia	fijo / celular	¥5,000	1,000
FLIP1000 Rusia 2 Ciudades	Moscú y San Petersburgo	fijo	¥2,500	1,000
FLIP1000 Tailandia	Tailandia	fijo / celular	¥3,000	1,000
FLIP1000 Taiwán	Taiwán	fijo	¥2,500	1000
FLIP Pack (14 destinos)	Alemania, Australia, Dinamarca, España, Francia, Holanda, Italia, Noruega, Nueva Zelanda, Reino Unido, Suecia, Suiza	fijo	¥2,000	1000
	Canadá, EEUU (continente)	fijo / celular		
FLIP Asia Pack (4 destinos)	Corea del Sur y Taiwán	fijo	¥2,500	1000
	China y Hong Kong	fijo / celular		

*Los planes *FLIP One*, *FLIP1000 SP/Rio* y *FLIP1000 Brasil* incluyen un número virtual de San Paulo

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.

Destinos	Prefijo de	Mensualidad
Canadá	Halifax, NS	¥500
	Vancouver, BC	¥500
China	Shangai	¥500
Corea	Teléfono IP	¥500
Estados Unidos	Los Angeles, CA	¥500
	Nueva York, NY	¥500
Perú	Ancash	¥500
	Arequipa	¥500
	Cuzco	¥500
	La Libertad	¥500
	Lambayeque	¥500
	Lima	¥500
	Piura	¥500

SOBRE EL PAGO DE LAS MENSUALIDADES

- Las mensualidades del Servicio FLIP serán descontadas de su tarjeta *Brastel Smart Phonecard* 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, tiene 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.

****Cerciórese de tener suficiente crédito en su tarjeta *Brastel Smart Phonecard* para el pago de sus mensualidades.**

PAGO CON TARJETA DE CRÉDITO - 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 tarjeta *Brastel Smart Phonecard*, 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 tarjeta *Brastel Smart Phonecard*, 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 tarjeta *Brastel Smart Phonecard* y entrar en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Ejemplo: Si posee el servicio FLIP1000 Lima y desea dejar pagado 5 meses, debe recargar su tarjeta *Brastel Smart Phonecard*

por 10,000 yenes y entrar en contacto con nosotros.

Importante:

- 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 FLIP

BLOQUEO Y CANCELACIÓN AUTOMÁTICOS

- EL *Servicio FLIP* será bloqueado parcialmente en caso no haya pagado la mensualidad hasta 24 horas después de la fecha de vencimiento, y solamente le permitirá recibir llamadas nacionales. En este período (7 días), el uso del servicio será parcial, es decir, no podrá hacer llamadas nacionales o 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".
- Para los usuarios de *FLIP One Brasil*, *FLIP1000 San Paulo/Río* y *FLIP1000 Brasil*, el teléfono de San Paulo-11 también será cancelado a los 6 meses.
- Para los usuarios del número virtual de Perú y otros países, el servicio será cancelado si no paga la mensualidad hasta después de 7 días contando desde la fecha de vencimiento. Si desea nuevamente este servicio, lo podrá solicitar cuando lo desee, sólo que el número de teléfono virtual cambiará.
- Para reactivar el *Servicio FLIP* deberá recargar su tarjeta *Brastel Smart Phonecard* y contactarse con el Servicio de Atención al Cliente.

CANCELACIÓN A PEDIDO DEL CLIENTE

La cancelación del servicio deberá hacerlo el propio cliente a través del Servicio de Atención al Cliente.

- Al solicitar la cancelación del *Servicio FLIP*, su número de teléfono "050" será cancelado y no será posible hacer ni recibir llamadas a través de este servicio. Si tuviese un número de teléfono virtual, éste también será cancelado.

REACTIVACIÓN DEL SERVICIO

- En caso de reactivar el servicio después de una cancelación, sólo tiene que reinstalar el ATA y registrarse nuevamente en el *Servicio FLIP* a través de nuestra página web.
- Será necesario escoger un plan y seleccionar un número de teléfono de Japón. Si el servicio fue cancelado por falta de pago será necesario entrar en contacto con el Servicio de Atención al Cliente para su reactivación.
- La reactivación del *Servicio Flip* no podrá ser efectuada con la tarjeta utilizada inicialmente.
- La nueva tarjeta *Brastel Smart Phonecard* 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 DE PLAN

Para hacer un cambio de plan o ítem, puede elegir un nuevo plan de la siguiente manera:

- **Mensualidad íntegra:** será debitado de su tarjeta Brastel Smart Phonecard 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 tarjeta *Brastel Smart Phonecard*.

INFORMACIONES DE SU CUENTA

En la página Web puede consultar 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 y
- El valor total a ser descontado de su tarjeta Brastel Smart Phonecard.

En el link de "Saldo y Relación de Llamadas" (www.brastel.com > Japan > Español > Código de Acceso > Menú lado izquierdo) puede verificar:

- Las llamadas realizadas
- Fecha
- Hora
- Duración de las llamadas y
- La tarifa cobrada

IMPORTANTE

- El presente servicio no puede ser revendido a terceros.
- Las tarifas y las mensualidades están sujetas a cambios sin previo aviso.
- Tanto las mensualidades como el valor del paquete de instalación no son reembolsables.

GARANTÍA

- El *FLiP* tiene una garantía de un año después de la fecha de compra.
- El cambio del aparato podrá realizarse siempre y cuando sea por falla de fabricación de éste, en ese caso deberá enviar el certificado de garantía.

MANTENIMIENTO

Para mejorar el servicio, realizamos mantenimientos periódicos sin previo aviso.

SOPORTE AL CLIENTE

Servicio de Atención al Cliente

Llamada gratuita: **050-6860-1002**
0120-659-532

Celulares: **03-5637-5902**

Email: **espanol@brastel.co.jp**