



MANUAL DE USUARIO

**MÓVIL
DE CONTRATO**



BIENVENIDO A EUSKALTEL

3

Bienvenido al móvil de Euskaltel

LLAMADAS

4

¿Cómo se hace la 1ª llamada?

SERVICIOS

5

Control de gasto
Selección de idioma
Identificación de llamada
Ocultación de número
Agenda
Desvío de llamadas
Buzón de voz gratuito
Aviso de llamadas
Bloqueo de llamadas
Llamada en espera
Retención de llamada
Roaming Internacional
Buzón de fax

CONFIGURACIÓN PARA INTERNET EN TU MÓVIL

13

Configura tu móvil
Configura tu correo electrónico

ATENCIÓN AL CLIENTE Y FACTURACIÓN

18

A través del 1717
Servicios Postventa
Factura detallada
Factura electrónica

GRACIAS POR ELEGIRNOS.

Queremos que nos conozcas y que formes parte de un gran proyecto que tiene como objetivo **acercarte las más avanzadas herramientas de comunicación.**

Pero ahora no sólo dispones de lo último en Telefonía Móvil, también tienes detrás un equipo de personas trabajando duro para **ofrecerte el mejor servicio.**

En este manual encontrarás todo lo necesario para sacarle el máximo partido a tu móvil de contrato. Pero si necesitas más información **no dudes en llamarnos al teléfono gratuito de Atención al Cliente, el 1717, visitarnos en cualquiera de nuestros 70 Puntos de Venta repartidos por todo Euskadi o entrar en nuestra web www.euskaltel.com.** Estaremos encantados de atenderte.

Esperamos que encuentres en nosotros lo que estás buscando. Porque el Móvil de Euskaltel, es para ti.

Ongi etorri.

BIENVENIDO AL
MOVIL
DE EUSKATEL



¿CÓMO SE HACE LA 1ª LLAMADA?

1. Introduce la tarjeta SIM en tu móvil.
2. En el sobre en el que viene tu tarjeta SIM, encontrarás los códigos PIN y PUK. El PIN es el número personal que tienes que introducir para poder acceder al servicio, y el PUK es el número de desbloqueo del servicio.

Atención:

Si introduces el código PIN 3 veces consecutivas de forma errónea, por motivos de seguridad, la tarjeta SIM se bloqueará. Para desbloquearla, deberás introducir el PUK y marcar:

****05*PUK*nuevo PIN*nuevo PIN#** 

Si introduces 10 veces el código PUK de forma incorrecta, la tarjeta quedará bloqueada y no podrá volver a ser utilizada.

3. Si deseas modificar el número de tu PIN, puedes hacerlo siguiendo las instrucciones del menú de tu teléfono móvil marcando:

****04*antiguoPIN*nuevoPIN*nuevoPIN#** 

Te presentamos una serie de códigos para activar y desactivar los servicios que te ofrece la telefonía Móvil de Euskaltel. Estos códigos se pueden utilizar en todos los teléfonos móviles. No obstante, consulta el manual de instrucciones de tu modelo móvil, ya que también se puede acceder a estos servicios desde el menú de tu móvil.

CONTROL DE GASTO

Para evitar sorpresas en la factura de tu móvil, ponemos a tu disposición Control de Gasto. Un servicio muy útil que te permitirá:

- **Consultar** en todo momento el consumo de los móviles que se encuentren bajo tu factura.
- Fijar un **límite de consumo** mensual para cada uno de ellos.
- Recibir **notificaciones** cuando alguno de los móviles está a punto de alcanzar el límite de consumo establecido.
- Recibir avisos en los móviles que elijas notificando que ya se ha alcanzado dicho consumo.
- Posibilidad de restringir las llamadas salientes de los móviles que hayan superado el límite.

Y además, todas estas gestiones las podrás realizar vía web a través del Área Cliente.

SELECCIÓN DE IDIOMA

Para elegir el idioma en el que quieres recibir las comunicaciones de Euskaltel, llama al teléfono gratuito **2262**.





IDENTIFICACIÓN DE LLAMADA

Con este servicio podrás visualizar en la pantalla del móvil el número de la persona que te llama y cuando llames, tu número aparecerá reflejado en la pantalla de otros móviles. Este servicio está disponible desde el primer momento.

OCULTACIÓN DEL NÚMERO

Si no quieres que en una llamada concreta se envíe tu número introduce la siguiente función:

#31#número☎

Recuerda que deberás repetir esta operación cada vez que no quieras que aparezca tu número con la llamada.

AGENDA

Podrás almacenar hasta 255 entradas en la memoria de la tarjeta SIM. De esta forma cada vez que cambies de teléfono móvil no perderás los datos almacenados. Sigue las instrucciones del manual de tu teléfono móvil para introducir, modificar y borrar contactos tanto de la memoria de tu teléfono como de la tarjeta SIM.

DESVÍO DE LLAMADAS

A través de este servicio podrás desviar las llamadas que recibas en tu móvil a otro número nacional (fijo o móvil) o a su buzón de voz. No podrás desviar a números especiales, de emergencias, gratuitos, con tarifa especial ni internacionales. Puedes activar y desactivar los desvíos siempre que quieras y de forma totalmente gratuita. Ten en cuenta que, asumes el coste de la llamada de tu móvil al número de teléfono que lo hayas desviado, y se te aplicará la tarifa que tengas seleccionada en cada momento.

A continuación te presentamos los distintos desvíos que puedes hacer con sus correspondientes códigos de activación:

TIPOS DE DESVÍO:

- **Desvío total de llamadas:**

Te permite desviar todas las llamadas que recibas en tu móvil al número de teléfono que elijas. **código de desvío: 21**

- **Desvío si comunicas:**

Si te llaman cuando estés hablando, esta llamada se desviará al destino que elijas. **código de desvío: 67**

- **Desvío si no respondes:**

Si cuando te llaman no responden a la llamada en un intervalo de 5 a 35 segundos se desviará la llamada al destino que elijas. **código de activación: 61**


Para configurar el tiempo de espera en el que quieres que se active el servicio marca la siguiente función en el móvil:

****61número**tiempo#** 

- **Desvío de móvil apagado o fuera de cobertura:**

Cuando tu móvil esté apagado o fuera de cobertura podrás desviar las llamadas al destino que elijas. **código de desvío: 62**

- **Anulación de todos los desvíos:**

Para anular todos los desvíos que hayas introducido, marca la siguiente función: **##002#** 

ACTIVAR:

****código de desvío*número#** 

DESACTIVAR:

##código de desvío# 

VERIFICAR EL SERVICIO:

***#código de desvío#** 

BUZÓN DE VOZ : GRATUITO :

Euskaltel te ofrece de forma gratuita y sin necesidad de activarlo, el servicio de buzón de voz, llamando al **2242**. Este servicio te permite registrar todos los mensajes de voz que dejen en tu móvil cuando éste se encuentre ocupado, apagado, fuera de cobertura, o cuando simplemente no quieras contestar a una llamada. El buzón de voz lo podrás activar y desactivar tantas veces como quieras.

PARA ESCUCHAR LOS MENSAJES:

Cuando tengas mensajes en tu buzón de voz, te llegará a tu móvil, un SMS indicándote el número de mensajes que tienes en tu buzón de voz, y te invitará a llamar al número gratuito **2242** para poder escucharlos. Tienes tres opciones:

- **Para escuchar los mensajes almacenados en tu buzón de voz desde territorio nacional:**
2242 ☎
- **Para escuchar los mensajes almacenados en tu buzón de voz desde otro teléfono⁽¹⁾:**
688 688 2242 ☎
- **Para escuchar los mensajes almacenados en tu buzón de voz desde el extranjero⁽¹⁾:**
***34 688 688 2242** ☎

(1) Una grabación te indicará que marques tu número de teléfono móvil junto con la clave de acceso. Por defecto la clave de acceso es 1111, para cambiarla llama al 2242. Te recomendamos que por seguridad la modifiques.

PARA GRABAR EL MENSAJE DE BIENVENIDA, BORRARLO Y GUARDAR MENSAJES:

Para cualquiera de estas aplicaciones sigue las instrucciones de tu buzón de voz, **2242**.

PARA DESVIAR LAS LLAMADAS A TU BUZÓN DE VOZ:

Para desviar las llamadas a tu buzón de voz, sólo tienes que consultar las tablas de códigos de desvío del epígrafe anterior, teniendo en cuenta que donde pone número deberás marcar el **2242**.

Podrás desviar cualquiera de las 5 modalidades de desvío anteriores a tu buzón de voz.

ACTIVAR:

**** código de desvío *2242#** ☎

DESACTIVAR:

código de desvío# ☎

VERIFICAR EL SERVICIO:

*** código de desvío#** ☎

AVISO DE LLAMADA

El servicio de aviso de llamadas, te informará de las llamadas que recibas a tu móvil, cuando éste no esté disponible (apagado o fuera de cobertura). En cuanto conectes el móvil, recibirás un SMS, con el número que te ha llamado la fecha y la hora de la llamada.

Este servicio es gratuito y por defecto, está activado en todos los móviles de Euskaltel. Sin embargo, sólo podrán disponer de él aquellos clientes que no tengan activado el buzón de voz para todos los códigos de desvío. Si no deseas utilizarlo, podrás desactivarlo y volverlo a activar siempre que quieras a través del número gratuito **2244**.

LLAMADA EN ESPERA

Tu móvil te avisará mediante una señal sonora si alguien te llama mientras mantienes una conversación. Una vez activado el servicio, dispones de las siguientes opciones:

- **Para responder a la nueva llamada, manteniendo en espera la llamada en curso:**
Pulsa 2 ☎
- **Para contestar a la nueva llamada, finalizando la llamada en curso:**
Pulsa 1 ☎
- **Para ignorar la nueva llamada y continuar con la llamada en curso:**
Pulsa 0 ☎

ACTIVAR:

***43#** ☎

DESACTIVAR:

#43# ☎

VERIFICAR EL SERVICIO:

***#43#** ☎

BLOQUEO DE LLAMADAS

Gracias a este servicio podrás restringir las llamadas que se pueden realizar o recibir desde tu móvil.

La activación, desactivación y verificación de este servicio puede hacerse desde el menú de tu móvil o a través de las tablas que aparecen a continuación. El código para acceder a estos servicios es el **0000**, pero puedes personalizar el código de marcado mediante la siguiente función:

****03*código antiguo*código nuevo*código nuevo#** (📞)

TIPOS DE BLOQUEO:

- **Bloqueo de todas las llamadas salientes:**

No podrás realizar ninguna llamada desde tu móvil hasta que la restricción sea suprimida.

código de bloqueo: 33

- **Bloqueo de todas las llamadas entrantes:**

No podrás recibir ninguna llamada desde tu móvil hasta que la restricción sea suprimida.

código de bloqueo: 35

- **Bloqueo de todas las llamadas internacionales salientes:**

No podrás realizar ninguna llamada internacional desde tu móvil hasta que la restricción sea suprimida.

código de bloqueo: 331

- **Bloqueo en Roaming:**

No podrás realizar ninguna llamada desde el extranjero hasta que la restricción sea suprimida.

código de bloqueo: 351

- **Anulación de todos los bloqueos:**

Para anular todos los bloqueos marca la siguiente función:

código de bloqueo: 330

**ACTIVAR: *código de bloqueo
*código personal#** (📞)

**DESACTIVAR: #código de
bloqueo*código personal#** (📞)

**VERIFICAR EL SERVICIO:
*#código de bloqueo#** (📞)

RETENCIÓN DE LLAMADA

Este servicio te permite retener la llamada en curso:

- **Para retener la llamada en curso: Pulsa 2** ☎

Una vez retenida la llamada podrás efectuar o contestar nuevas llamadas. Además dispones de las siguientes opciones:

- **Para pasar de una llamada a otra: Pulsa 2** ☎
- **Para colgar la llamada en curso y retomar la llamada retenida: Pulsa 1** ☎
- **Para colgar ambas llamadas a la vez: Pulsa "colgar".**

BUZÓN DE FAX

Este servicio te permite tener un número único para recibir tus faxes independientemente de dónde te encuentres, pudiendo imprimirse en cualquier máquina de fax.

La cuota mensual de este servicio es de 1,50 €.

Las llamadas de recuperación tienen un coste de establecimiento de 12 céntimos y una tarificación de 6 céntimos minuto, tarificación por segundos a partir del primer minuto.

Las tarifas de impresión se tarificarán igual que las llamadas de voz (impuestos indirectos no incluidos).



ROAMING INTERNACIONAL

Mediante el servicio de Roaming internacional de Euskaltel podrás realizar llamadas desde los principales países del mundo. El servicio se puede utilizar en todos aquellos países con los que exista acuerdo de Roaming, siempre y cuando tengas disponible este servicio.

- **¿Cómo activar tu servicio Roaming?**

Antes de salir al extranjero asegúrate de que tienes activado tu servicio Roaming llamando al teléfono **1717** o solicitándolo en cualquier Punto de Venta Euskaltel.

- **¿Cómo contactar con Euskaltel desde el extranjero?**

Llama al servicio gratuito de Atención al Cliente **1717** o **688 688 222** (gratuito desde móviles Euskaltel).

- **¿Cómo recibir llamadas en el extranjero?**

Las personas que te llamen deberán marcar el mismo número que marcarían estando tú aquí.

- **¿Cómo realizar llamadas desde**

- el extranjero?**

Para efectuar cualquier llamada, simplemente tendrás que marcar el mismo número que marcarías estando tú aquí.

- **¿Cómo escuchar los mensajes del buzón de voz?**

Como si estuvieras aquí: marcando el **2242**

- **¿Cómo enviar SMS desde el extranjero?**

Para enviar un SMS, simplemente tendrás que marcar el mismo número que marcarías estando tú aquí.



CONFIGURA TU TELÉFONO MÓVIL

Puedes configurar tu teléfono móvil de forma sencilla marcando los siguientes comandos en el teclado de tu móvil:

- **INTERNET:** *119#(📞)
- **MENSAJES MULTIMEDIA:** *118#(📞)
- **TODOS:** *120#(📞)

Cuando pulses el botón de llamada se enviará una solicitud gratuita a Euskaltel y te enviaremos un mensaje que te configurará el móvil automáticamente. Si el móvil te pide una clave al abrir ese mensaje, marca: **1111**.

Existe la posibilidad de que el móvil que tienes no permita la configuración a través de este comando, si es tu caso, lo configuraremos paso a paso.

En nuestra web **www.euskaltel.com** encontrarás como configurar paso a paso tu Smartphone. Lo encontrarás en el apartado de Móvil, en la pestaña de Smartphone. Elige tu sistema Operativo de Smartphone y verás un botón que indica "Configurar Internet en tu ____", a continuación te indicaremos paso a paso como configurarlo.

CONFIGURAR INTERNET EN TU MÓVIL



Para tu conocimiento, la configuración general de Internet para todos los móviles es la siguiente:

INTERNET

PARÁMETROS

Nombre de cuenta	Internet
APN o nombre del punto de acceso	Internet.euskaltel.mobi
Usuario	CLIENTE
Contraseña	EUSKALTEL

PERFILES

Nombre de perfil	Internet
Conectar con	Internet
Conexión	Internet
Utilizar Proxy	No
Dirección Proxy	Dejar en blanco
Número de puerto	Dejar en blanco
Usuario y contraseña	Dejar en blanco



MMS

PARÁMETROS

Nombre de cuenta	MMS
APN o nombre del punto de acceso	Internet.euskaltel.mobi
Usuario	MMS
Contraseña	EUSKALTEL

PERFILES

Nombre de perfil	MMS
Conectar con	MMS
Conexión	MMS
Utilizar Proxy	Sí
Dirección Proxy	172.161.18.74
Número de puerto	8080*
Usuario y contraseña	Dejar en blanco

IR A MENÚ/MENSAJES/AJUSTES/MENSAJES MMS

Periodo de validez	Máximo
Perfil MMS	mms

No obstante, si no consigues configurarlo, llama al **1718** o acude a tu Punto de Venta más cercano donde te ayudaremos a configurarlo paso a paso.



CONFIGURA TU CORREO ELECTRÓNICO

Para configurar tu e-mail, te dejamos a continuación la información que puede que necesites introducir para los servicios más comunes.

EUSKALTEL.NET

- **Servidor POP:** pop3.live.com
Usar SSL: Sí
Puerto: 995
- **Servidor SMTP:** smtp.live.com
Tipo de seguridad: TLS
Usar autenticación?: Sí
Puerto: 587
- **Nombre de cuenta:** usuario@euskaltel.net
Dirección de correo electrónico: usuario@euskaltel.net
Contraseña: Su contraseña

EUSKALNET.NET

- **Usuario:** El usuario del cliente (solamente lo que está delante de la @).
- **RESIDENCIAL**
Servidor POP: pop3.euskalnet.net
Servidor SMTP: smtp.euskalnet.net
- **EMPRESA**
Servidor POP: pop3.empresa.euskalnet.net
Servidor SMTP: smtp.empresa.euskalnet.net

GMAIL

- **Servidor POP:** pop.gmail.com
Usar SSL: Sí
Puerto: 995
- **Servidor SMTP:** smtp.gmail.com
Usar autenticación?: Sí
Usar SSL: Sí
Puerto: 465 o 587
- **Nombre de cuenta:** usuario@gmail.com
Dirección de correo electrónico: usuario@gmail.com
Contraseña: Su contraseña

HOTMAIL

- **Servidor IMAP:** No tiene
- **Servidor POP:** pop3.live.com
Usar SSL: Sí
Puerto: 995
- **Servidor SMTP:** smtp.live.com
Usar autenticación?: Sí
Usar SSL: Sí
Puerto: 587
- **Nombre de cuenta:**
usuario@hotmail.com
Dirección de correo electrónico:
usuario@hotmail.com
Contraseña: Su contraseña

YAHOO

Debes entrar en la web de correo de Yahoo, ir a opciones y seleccionar:

Permitir el acceso POP de tu correo Yahoo.

- **Servidor POP:** pop.correo.yahoo.es
- **Servidor SMTP:** smtp.correo.yahoo.es

Si no tienes un servidor de correo de estos que hemos indicado, para configurar tu mail necesitarás recoger esos mismos parámetros para que podamos ayudarte a configurarlo:

- Servidor entrada (POP3 o IMAP)
Configuración de seguridad (Si es necesario SSL y el puerto)
- Servidor de salida (SMTP)
Configuración de seguridad (Si es necesario SSL y el puerto)
- Nombre de usuario
- Contraseña

ATENCIÓN AL CLIENTE Y FACTURACIÓN

A TRAVÉS DEL 1717

Nuestro servicio de Atención al cliente atenderá todas tus dudas y sugerencias en el número gratuito **1717**.

SERVICIOS POSTVENTA

En caso de pérdida, robo o avería de la tarjeta SIM, ponte en contacto con el servicio gratuito de Atención al Cliente **1717**, y la tarjeta quedará anulada automáticamente desde ese momento.

La tarjeta SIM está cubierta con una garantía de funcionamiento de 24 meses. En caso de avería, puedes solicitar gratis una nueva tarjeta durante los 24 meses de garantía.

Euskaltel te ofrece un Servicio Postventa tanto dentro como fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

FACTURA DETALLADA

Por ser cliente del Contrato de Euskaltel, recibirás todos los meses información del consumo que has realizado durante ese periodo, para conocer con detalle todas las llamadas efectuadas: el número al que llamaste, la fecha, la hora, la duración y el importe de la misma.

FACTURA ELECTRÓNICA

Si lo deseas puedes consultar tu factura a través de la web de Euskaltel **www.euskaltel.com**, y solicitar que no se te envíe la factura en papel, contribuyendo así a un mantenimiento sostenido.