



C/Balmes, 243, 5è. 4t
08006 BARCELONA
Tels. 93 415 34 27/ 67 02
Fax 93 415 53 64
Movil: 649 99 44 00
novactiva@activaworld.com.es
www.activaworld.com.es



Distribuidor oficial
MOVISTAR

¿Qué es? BUZON DE VOZ

El **Buzón de Voz** es el contestador automático del teléfono móvil.

Permite al cliente recibir mensajes de voz de las personas que no consiguen hablar con él llamándole al móvil porque se encuentra fuera de cobertura, comunicando, tiene el teléfono apagado, o no desea o puede descolgar el móvil en el momento en que le hacen las llamadas.

¿A quién va dirigido?

A todos los clientes Telefónica MoviStar: Gran Público, Grandes Clientes, Pymes y Profesionales.

¿Cómo funciona?

Cada usuario tiene su propio Buzón de Voz protegido con una clave de acceso, pudiendo personalizar el saludo y la clave de acceso.

Cuando se contrata una nueva línea, Telefónica MoviStar configura el **Buzón de Voz** para que conteste las llamadas cuando el usuario no está localizable (apagado o fuera de cobertura) o no contesta.

1. Recuperación de mensajes del Buzón de Voz:

Cuando una persona deja un mensaje en el Buzón de Voz, el cliente recibe un mensaje de texto con el siguiente contenido: "LLAME 123. Mensajes nuevos:X. LLAMADA GRATUITA. Excepto para las llamadas realizadas desde el extranjero."

También puede elegir a través del menú principal del Buzón la opción de "notificación vía voz" , para recibir una llamada que le locute los mensajes nuevos recibidos, en vez de ser avisado mediante un mensaje corto.

Para escuchar los mensajes almacenados en el Buzón de Voz:

- Desde su teléfono Telefónica MoviStar, el cliente sólo tiene que llamar al 123
- Desde otro teléfono móvil o fijo, el cliente debe llamar al 609 123 123, donde una locución le invitará a introducir su número de teléfono y su clave de acceso, que por defecto es 1234.
- Desde el extranjero deberá hacer una llamada al + 34 609 123 123.

Seguidamente, el Buzón de Voz le solicitará su número de teléfono y su clave de acceso para recuperar los mensajes.

Si se trata de una tarjeta de prepago tiene tres opciones :

- Usando la opción de llamada al Buzón desde el menú Activa.
- Enviando un mensaje corto en blanco al 123, habiendo cambiado previamente el centro de mensajes cortos en el móvil, al +34 609 09 09 99
- Haciendo una llamada al código *100*123#

2. Activación y Desactivación del Buzón de Voz:

Activación: el cliente deberá realizar una llamada al número 500 desde su teléfono Telefónica Movistar, a continuación una locución de voz le indicará que en breves momentos su Buzón de Voz será activado. Pasados unos minutos recibirá un mensaje de texto indicándole si la activación se ha realizado con éxito.

Desactivación: el cliente deberá llamar al número 537 desde su teléfono Telefónica Movistar y una locución le indicará que en breves minutos el Buzón de Voz será desactivado. Tras unos minutos recibirá un mensaje de texto indicándole si la desactivación se ha realizado con éxito.

A través de la llamada al 537 se desactivan todos los desvíos al Buzón de Voz, excepto el desvío incondicional.

El cliente puede activar y desactivar además distintos tipos de desvíos de llamadas a su Buzón:

- **Desvío incondicional:** Todas las llamadas dirigidas al número del cliente se desviarán a su buzón:

Activación: * * 21 * 123 # tecla de envío de llamada.

Desactivación: # # 21# tecla de envío de llamada.

Consulta: * # 21# tecla de envío de llamada.

- **Desvío si no está localizable:** Todas las llamadas dirigidas al número del cliente se desviarán a su buzón cuando su teléfono esté apagado, sin batería o fuera de cobertura:

Activación: * * 62 * 123 # tecla de envío de llamada.

Desactivación: # # 62 # tecla de envío de llamada.

Consulta: * # 62 # tecla de envío de llamada.

- **Desvío si está ocupado:** Todas las llamadas dirigidas al número del cliente se desviarán a su buzón cuando su teléfono esté comunicando:

Activación: * * 67 * 123 # tecla de envío de llamada.

Desactivación: # # 67 # tecla de envío de llamada.

Consulta: * # 67 # tecla de envío de llamada.

- **Desvío si no responde:** Todas las llamadas dirigidas al número del cliente que no sean contestadas a la sexta señal (aproximadamente 30 segundos) se desviarán a su buzón.

Activación: * * 61 * 123 # tecla de envío de llamada.

Desactivación: # # 61# tecla de envío de llamada.

Consulta: * # 61 # tecla de envío de llamada.

Desactivar todos los desvíos: Si el cliente desea desactivar todos los desvíos, deberá marcar: # # 002 # tecla de envío de llamada.

3. Características y Capacidades del Buzón de Voz:

- Número máximo de mensajes almacenables: 15
- Tiempo máximo de grabación por mensaje: 3 minutos
- Tiempo máximo de grabación en total: 45 minutos
- Almacenamiento máximo de un mensaje no escuchado: 10 días
- Almacenamiento máximo de un mensaje guardado: 3 días
- Los mensajes borrados no se pueden recuperar
- 5 idiomas operativos: castellano, inglés, catalán, gallego y euskera
- Posibilidad de recibir las notificaciones por mensaje corto o por llamada de voz
- Posibilidad de llamar al depositante del mensaje directamente mientras se escucha (a menos que éste tenga oculto su número de teléfono).

4. Esquema del menú del Buzón de Voz

MENÚ PRINCIPAL :

1. REVISIÓN DE MENSAJES GUARDADOS , (si los hubiera) (**)
 0. Opciones de los mensajes guardados /Más información
 4. Volver a escuchar el mensaje
 5. Conocer el número que ha dejado el mensaje
 7. Borrar el mensaje
 8. Hacer una llamada directa a la persona que ha dejado el mensaje sin necesidad de salir del 123
 9. Guardar el mensaje
- # Pasar al siguiente mensaje
2. CAMBIO DE CARACTERÍSTICAS DEL BUZÓN
 1. Cambiar la clave del Buzón
 2. Grabar saludo
 1. Con su número de teléfono

2. Con su nombre
 3. Con un saludo personal
 3. Cambiar idioma
 4. Seleccionar la notificación de mensajes a través de una llamada al móvil o un mensaje corto
- * Pasar al menú principal

(**) Para los mensajes nuevos existen las mismas opciones, que se pueden pulsar durante la escucha o al final del mensaje.

¿Qué ventajas ofrece?

- **Disponibilidad:** Logra que el cliente no pierda ninguna de las llamadas que le hacen
- **Sencillez :** Permite escuchar los mensajes de llamadas no atendidas de una manera fácil y cómoda, mediante una llamada gratuita al 123. Además, para activarlo tan sólo debe llamar al número 500. Y podrá elegir , si así lo desea, la notificación vía voz, para que cada vez que le dejen un nuevo mensaje se lo notifiquen mediante una llamada a su móvil.
- **Flexibilidad:** El usuario puede configurar su Buzón de Voz según sus necesidades, escuchando los mensajes bien desde su móvil bien desde cualquier otro teléfono. Además puede elegir cuándo quiere que salte el buzón : los desvíos al buzón pueden ser incondicionales, cuando no responde, cuando comunica o cuando no está localizable el cliente.
- **Confidencialidad:** Cada cliente tiene su clave personal de acceso al Buzón de Voz.
- **Personalización:** Permite que el cliente seleccione el idioma de las locuciones de su buzón de voz, defina el mensaje de bienvenida que quiere que responda cuando se activa el Buzón de Voz, incluso puede poner un saludo divertido llamando al 403 (servicio Saludos del buzón de voz).

Requisitos Técnicos e Incompatibilidades

El **Buzón de Voz** no exige el cumplimiento de ningún requisito técnico.

Sin embargo, si el cliente anula todos los Desvíos de Llamadas, anulará también el desvío de llamadas al Buzón de Voz.

La facilidad de "llamada directa" desde el Buzón es incompatible con el Office Zone y con la "notificación vía voz", es decir, un usuario que reciba una llamada de su Buzón no podrá hacer una llamada directa al depositante del mensaje mientras lo escucha. Tampoco se podrá utilizar esta facilidad cuando el llamante tenga el número oculto, sea un número de otro operador móvil internacional o comience por 906.

¿Cómo se dispone del servicio?

El **Buzón de Voz** está incluido en el paquete básico Telefónica Movistar. Este servicio es de disponibilidad inmediata.

¿Cuánto cuesta?

- **Cuota de Activación:** Gratuita.
- **Cuota Mensual:** Gratuita.
- **Activación (llamando al número corto 500):** Gratuita.

- **Desactivación (llamando al número corto 537):** Gratuita.

- **Depósito de mensajes:** Se factura al llamante, en función del teléfono origen de la llamada.

- **Notificación:** Gratuita, tanto por mensaje corto como por llamada.
- **Recuperación de mensajes desde el móvil Telefónica MoviStar y desde Territorio Nacional:** Gratuito
- **Recuperación de mensajes desde un teléfono no MoviStar y desde Territorio Nacional:** El encargado de facturar esta llamada será el operador correspondiente al teléfono donde se recupera el mensaje, bien sea fijo o móvil.
- **Oción "llamada directa":**

Esta facilidad permite al cliente contestar al mensaje depositado en el buzón mediante una llamada sin necesidad de salir del mismo y con la posibilidad de continuar con la recuperación de los mensajes tras dicha llamada.

El precio de esta llamada será el mismo que si la hiciera de forma directa.

El precio de las llamadas y SMS originados y recibidos en roaming vendrá dado por las tarifas vigentes para estos tipos de comunicaciones.

Impuestos Indirectos no incluidos.

Un cordial saludo,