Contenido

- 1 Telefonía
  - 1.1 ¿Cómo puedo usar Telefácil?
  - 1.2 ¿Desde dónde y cómo puedo llamar?
  - 1.3 ¿Puedo llamar desde el extranjero cuando estoy de viaje?
  - 1.4 ¿Qué significa teléfono activado?
  - 1.5 ¿Qué tipo de teléfono puedo activar?
  - 1.6 ¿Qué significa teléfono principal?
  - 1.7 ¿Qué significa llamar a través del acceso 800 + PIN?
  - 1.8 ¿Qué es un número de acceso gratuito (800)?
  - 1.9 ¿Qué significa llamar a través del acceso local (91) + PIN?
  - 1.10 ¿Qué es un número PIN?
  - 1.11 ¿Cuándo tengo que usar mi PIN?
  - 1.12 Solicité una cuenta prepago con ingresos en efectivo. ¿Cuándo podré usar el servicio?
  - 1.13 ¿Puedo crear una segunda cuenta para una misma línea de teléfono?
  - 1.14 ¿Puedo cambiar de modalidad de servicio?
  - 1.15 Llamo desde mi empresa o desde un teléfono que no es mío. ¿Puedo utilizar Telefácil sin activar el número de teléfono?
  - 1.16 ¿Puedo preasignar cualquier teléfono fijo?
  - 1.17 ¿Puedo llamar desde una cabina o desde un hotel con Telefácil?
  - 1.18 ¿Puedo enviar faxes?
  - 1.19 ¿Necesito un teléfono especial para usar estos servicios?
  - 1.20 Soy abonado de otro operador, ¿puedo utilizar Telefácil?
  - 1.21 ¿Cómo puedo añadir o quitar números de teléfono de mi cuenta?
  - 1.22 ¿Cuándo está mi cuenta activada?
  - 1.23 ¿Qué es el servicio de marcación directa?
  - 1.24 ¿Cómo pueden usar mis empleados los teléfonos directos?
  - 1.25 ¿Cómo pueden usar mis hijos los teléfonos directos desde su móvil?
- 2 Oficina Virtual
  - 2.1 ¿Debo darme de alta en Telefácil para acceder a la Oficina Virtual?
  - 2.2 ¿Tengo que contratar los tres servicios?
  - 2.3 ¿Qué es un número virtual?
  - 2.4 ¿Qué son los "Desvíos"?
  - 2.5 ¿Puedo elegir varios números?
  - 2.6 ¿El número virtual lleva un buzón de voz incorporado?
  - 2.7 ¿Cómo veré quién me ha llamado?
  - 2.8 ¿Puedo grabar las llamadas entrantes y salientes?
  - 2.9 ¿Debo desviar mis llamadas a 5 números?
  - 2.10 ¿Puedo especificar un horario para mis desvíos?
  - 2.11 ¿Puedo configurar mi Nº Virtual o Centralita para que las llamadas entrantes suenen primero en el teléfono de la oficina y pasados varios tonos que suene en mi teléfono móvil?
  - 2.12 ¿Pueden contestar las llamadas mis empleados en Alemania?
  - 2.13 ¿Queda constancia de mis llamadas en mi correo electrónico?
  - 2.14 ¿Qué significa filtrar llamadas?
  - 2.15 ¿Puedo distinguir las llamadas entrantes a mi teléfono móvil para saber si son personales o profesionales?
  - 2.16 ¿Cómo puedo escuchar mis mensajes de voz?
  - 2.17 ¿Necesito comprar una centralita para abonarme a este servicio?
  - 2.18 ¿La centralita tiene un mensaje de bienvenida?
  - 2.19 ¿Puedo tener varios mensajes de bienvenida en la centralita?

- 2.20 ¿Puedo tener varias extensiones?
- 2.21 ¿Pueden las extensiones ser desviadas?
- 2.22 Cuando llaman a mi centralita, la extensión 0 suena pasado cierto tiempo, sin que el usuario haga nada, ¿por qué ocurre esto?
- 2.23 ¿Qué es un menú telefónico?
- 2.24 ¿Puedo desactivar las extensiones en la centralita y hacer desvíos directos?
- 2.25 ¿Pueden mis empleados recibir los mensajes sólo de su departamento?
- 2.26 ¿Cómo realizo multiconferencias?
- 2.27 Quiero tener multiconferencias pero seguir funcionando como número virtual, ¿se puede hacer?
- 2.28 ¿Cómo recibiré mis faxes si no tengo un aparato de fax?
- 2.29 ¿Puedo ver quién me ha mandado un fax?
- 2.30 ¿Necesito papel y tinta para recibir mis faxes?
- 2.31 ¿Cómo envío faxes?
- 2.32 ¿Pueden mis empleados enviar y recibir faxes desde sus ordenadores?
- 2.33 ¿Puedo cambiar los perfiles de los servicios en cualquier momento?
- 2.34 ¿Qué significa personalizar?
- 2.35 ¿Cómo recargo mi cuenta?
- 2.36 ¿Cuáles son las tarifas de desvío?
- 2.37 ¿Qué números puedo escoger?
- 2.38 ¿Puedo pasar un número virtual a centralita (o viceversa)?
- 2.39 ¿Tengo que contratar los tres servicios?
- 2.40 ¿Qué es un número virtual?
- 2.41 ¿Qué son los "Desvíos"?
- 2.42 ¿Puedo elegir varios números?
- 2.43 ¿El número virtual lleva un buzón de voz incorporado?
- 2.44 ¿Cómo veré quién me ha llamado?
- 2.45 ¿Debo desviar mis llamadas a 5 números?
- 2.46 ¿Puedo especificar un horario para mis desvíos?
- 2.47 ¿Puedo configurar mi Nº Virtual o Centralita para que las llamadas entrantes suenen primero en el teléfono de la oficina y pasados varios tonos que suene en mi teléfono móvil?
- 2.48 ¿Pueden contestar las llamadas mis empleados en Alemania?
- 2.49 ¿Queda constancia de mis llamadas en mi correo electrónico?
- 2.50 ¿Qué significa filtrar llamadas?
- 2.51 ¿Puedo distinguir las llamadas entrantes a mi teléfono móvil para saber si son personales o profesionales?
- 2.52 ¿Cómo puedo escuchar mis mensajes de voz?
- 2.53 ¿Necesito comprar una centralita para abonarme a este servicio?
- 2.54 ¿La centralita tiene un mensaje de bienvenida?
- 2.55 ¿Puedo tener varios mensajes de bienvenida en la centralita?
- 2.56 ¿Puedo tener varias extensiones?
- 2.57 ¿Pueden las extensiones ser desviadas?
- 2.58 Cuando llaman a mi centralita, la extensión 0 suena pasado cierto tiempo, sin que el usuario haga nada, ¿por qué ocurre esto?
- 2.59 ¿Qué es un menú telefónico?
- 2.60 ¿Puedo desactivar las extensiones en la centralita y hacer desvíos directos?
- 2.61 ¿Pueden mis empleados recibir los mensajes sólo de su departamento?
- 2.62 ¿Cómo realizo multiconferencias?
- 2.63 Quiero tener multiconferencias pero seguir funcionando como número virtual, ¿se puede hacer?
- 2.64 ¿Cómo recibiré mis faxes si no tengo un aparato de fax?
- 2.65 ¿Puedo ver quién me ha mandado un fax?
- 2.66 ¿Necesito papel y tinta para recibir mis faxes?

- 2.67 ¿Cómo envío faxes?
- 2.68 No se me crea la impresora virtual del programa "Impresora Fax"
- 2.69 ¿Pueden mis empleados enviar y recibir faxes desde sus ordenadores?
- 2.70 ¿Puedo cambiar los perfiles de los servicios en cualquier momento?
- 2.71 ¿Qué significa personalizar?
- 2.72 ¿Cómo recargo mi cuenta?
- 2.73 ¿Cuáles son las tarifas de desvío?
- 2.74 ¿Qué números puedo escoger?
- 2.75 ¿Puedo pasar un número virtual a centralita (o viceversa)?

- 3 Tarifas
  - 3.1 ¿Qué horario tienen las tarifas de Telefácil?
  - 3.2 ¿Cuánto cuesta una llamada local, provincial o interprovincial?
  - 3.3 ¿Existe un coste de establecimiento de llamada?
  - 3.4 ¿Imponen alguna franquicia de tiempo mínimo por llamada?
  - 3.5 ¿Cómo tarifican?
  - 3.6 ¿Están los impuestos incluidos?
  - 3.7 ¿Cuáles son las tarifas de desvío para números virtuales y centralitas?
- 4 Facturación
  - 4.1 ¿Cómo facturan las llamadas?
  - 4.2 ¿Cómo se detallan las llamadas?
  - 4.3 ¿Para qué sirve la recarga automática?
  - 4.4 ¿Puedo obtener un justificante de las recargas automáticas que se me realizan?
  - 4.5 Si no domicilio mis recibos, ¿cómo puedo saber cuándo recargar mi cuenta?
  - 4.6 ¿Existe una cuota de alta, abono o cuota mensual?
  - 4.7 ¿Existe un importe mínimo de facturación?
  - 4.8 ¿Puedo ver los detalles de llamada?
  - 4.9 ¿Cómo puedo tener mi factura?
  - 4.10 Quiero recibir la factura con mi consumo telefónico en mi correo electrónico cada mes, ¿cómo lo hago?
- 5 Modos de pago
  - 5.1 ¿Cómo puedo pagar?
- 6 Dudas más frecuentes
  - 6.1 No me funciona la máscara: llamo, pero al receptor le llega mi número real, no el número contratado con ustedes...
  - 6.2 No puedo llamar por Telefácil.
  - 6.3 No suena el mensaje de bienvenida de la centralita / suena uno distinto del que he puesto.
  - 6.4 No puedo enviar faxes, siempre me sale "No carrier detect".
  - 6.5 No puedo enviar mi fax.
  - 6.6 No puedo enviar por fax el documento que tengo con formato PDF, me da error de envío.
  - 6.7 Cuando llamo a mi número virtual/centralita siempre salta el contestador de Telefónica.
  - 6.8 Desvío a mi centralita (física) pero no funciona.
  - 6.9 Se me han extraviado las facturas que me han enviado por e-mail y las necesito ahora.
  - 6.10 No puedo abrir la factura que me han enviado por correo / no sé qué clave hay que poner.
  - 6.11 Mis llamadas internacionales no salen por Telefácil.
  - 6.12 Según los consumos, me ha llegado un fax, pero no lo veo en el buzón.
  - 6.13 No puedo entrar en la cuenta Telefácil.
  - 6.14 Me da sesión caducada cuando pulso algún botón en mi cuenta.
  - 6.15 Mi Linksys SPA 941/942 da un mensaje "Checking DNS" todo el tiempo.
  - 6.16 Tengo el router Comtrend HG536+ y el softphone/Linksys/lo que sea no se me registra.

- 6.17 Tengo problemas con el VoIP
- 6.18 No puedo recargar saldo con mi tarjeta
- 6.19 No puedo cambiar mi número de usuario
- 6.20 No puedo cambiar mi cuenta de "Particular" a "Empresa"
- 6.21 He recargado saldo pero sigue apareciendome saldo en rojo (negativo)
- 6.22 Olvidé mi clave de acceso (PIN) y no puedo acceder a mi cuenta
- 6.23 No me funciona el desvío a mi centralita RDSI

Telefonía

¿Cómo puedo usar Telefácil?

Usted puede usar los servicios Telefácil simplemente solicitando el alta en el Servicio y seleccionando la modalidad que más le convenga. [Ver modalidades de Servicio]

¿Desde dónde y cómo puedo llamar?

Una vez dado de alta, usted podrá llamar desde cualquier teléfono fijo o móvil, así como desde cabinas públicas u hoteles a cualquier parte del mundo, de alguna de las formas siguientes:

- Desde cualquier Teléfono Fijo o Móvil que haya sido activado en su cuenta, marcando el acceso local (91).
- Desde cualquier Teléfono Fijo que haya sido activado en su cuenta, marcando el prefijo 107009.
- Desde cualquier Teléfono Móvil que haya sido activado en su cuenta, llamando a un número gratuito.
- Desde cualquier Teléfono Fijo (en la modalidad de Preasignación), sin necesidad de marcar ningún prefijo.
- Desde cualquier Teléfono Fijo público o privado no dado de alta en su cuenta, llamando a un número gratuito e introduciendo una contraseña (su número principal + su PIN).

¿Puedo llamar desde el extranjero cuando estoy de viaje?

Sí, usted puede Llamar desde el extranjero usando la "llamada vía web".

¿Qué significa teléfono activado?

Los teléfonos activados son aquellos números de teléfono que han sido dados de alta en una cuenta Telefácil. A partir de entonces podrá accederse desde ellos al servicio. Si usted, además, los ha preasignado no tendrá que marcar el prefijo 107009 para realizar sus llamadas.

¿Qué tipo de teléfono puedo activar?

Usted puede activar cualquier teléfono fijo o móvil y tantos como desee para acceder al servicio. Sin embargo, sólo podrá preasignar aquellos teléfonos fijos de los que sea titular.

¿Qué significa teléfono principal?

Es el número de teléfono con el que usted contrata inicialmente los servicios de Telefácil y que pasa a ser su "número de cliente". A partir de este número, podrá activar cuantos teléfonos secundarios desee.

¿Qué significa llamar a través del acceso 800 + PIN?

Puede utilizar el Servicio desde cualquier teléfono fijo no activado en su cuenta, tanto como cabinas públicas u hoteles.

Usted deberá marcar, sin coste para la línea desde la que llama o sin introducir monedas, un número gratuito (800).

Una operadora le solicitará que introduzca su contraseña personal (su número principal + su PIN). Una vez identificado podrá marcar el número al que desea llamar.

El coste de la llamada será cargado a su cuenta Telefácil con las tarifas del Servicio.

¿Qué es un número de acceso gratuito (800)?

Es un número de cobro revertido con el que podrá acceder a su cuenta Telefácil desde cualquier teléfono fijo, sin coste alguno para el Titular de la línea o sin necesidad de introducir monedas si lo hace desde una cabina pública.

¿Qué significa llamar a través del acceso local (91) + PIN?

El número de acceso local (91) es simplemente un número de teléfono local de Madrid que le permite acceder a las mejores tarifas desde su Móvil o cuando se encuentre en otro teléfono fijo.

Al llamarnos usted a nuestro número de acceso local (91), usted está pagando la llamada desde donde se encuentre hasta nosotros con el operador que usted quiera. Una vez llegue a Telefácil nosotros sólo le cobramos por acabarle esa llamada, por este motivo las llamadas son tan económicas a través del número 91.

¿Qué es un número PIN?

El PIN es un número de 4 dígitos. Junto a su número de teléfono principal, es la contraseña mediante la cual usted se identifica como cliente de Telefácil cuando accede al Servicio desde un teléfono fijo no activado en su cuenta. También sirve para entrar en su parte privada de este sitio web. Usted puede cambiar este número en todo momento, accediendo a las opciones de su página privada en http://www.telefacil.com/.

¿Cuándo tengo que usar mi PIN?

El PIN es la clave de 4 dígitos que se le asignó durante la creación de su cuenta.

Este código tendrá que usarlo:

- Cuando quiera hacer una llamada desde un teléfono fijo no activado con Telefácil precedido de su número de cuenta (su teléfono principal)
- Cuando quiera entrar en los datos de cliente en la pagina Web de Telefácil.

Solicité una cuenta prepago con ingresos en efectivo. ¿Cuándo podré usar el servicio?

- Ingresos en efectivo en banco: En su cuenta Telefácil en 15 minutos
- Transferencia dentro del mismo banco: En su cuenta en 15 minutos
- Pagos con tarjeta de crédito o débito: En su cuenta inmediatamente
- Transferencia entre bancos: En su cuenta en 2 o 3 días

¿Puedo crear una segunda cuenta para una misma línea de teléfono?

No, cada número de teléfono puede estar dado de alta únicamente en una cuenta.

¿Puedo cambiar de modalidad de servicio?

Sí, en cualquier momento usted puede cambiar la modalidad de su servicio, por ejemplo preasignando un teléfono que sólo estaba activado o añadiendo otros nuevos. Sólo tendrá que cambiar cualquiera de sus datos a través de su cuenta personal en la página Web de Telefácil. Asimismo, podrá personalizar diversas opciones a tiempo real.

Llamo desde mi empresa o desde un teléfono que no es mío. ¿Puedo utilizar Telefácil sin activar el número de teléfono?

Sí, puede utilizar Telefácil marcando el número de acceso local 91 o el acceso gratuito 800 de Telefácil e introduciendo su contraseña personal (número principal + PIN). Las llamadas a través del 800 no tendrán ningún coste para el teléfono desde el que se realizan.

¿Puedo preasignar cualquier teléfono fijo?

Sí, sólo es necesario ser el Titular de la línea para la modalidad de preasignación.

¿Puedo llamar desde una cabina o desde un hotel con Telefácil?

Sí. Sólo necesita marcar el número de acceso gratuito 800. Una operadora le pedirá que introduzca su número principal seguido de su número PIN; una vez escuche su saldo podrá marcar el número de destino.

¿Puedo enviar faxes?

Sí. Sólo tiene que proceder del mismo modo que para una llamada de teléfono.

¿Necesito un teléfono especial para usar estos servicios?

Sólo necesita un teléfono de tonos que es lo más común. Si al levantar el auricular y presionar cualquier tecla escucha un tono, entonces su teléfono es de tonos y no tendrá problema. Si no escucha un tono, entonces tendrá que ver si su teléfono dispone de un botón en alguno de los laterales para cambiar de Pulso a Tono.

Soy abonado de otro operador, ¿puedo utilizar Telefácil?

Sí. Sólo necesita marcar el número de acceso 107009 antes de cada llamada y así se beneficiará de las tarifas de Telefácil. Si le gusta nuestro servicio y no quiere marcar el número de acceso 107009 antes de cada llamada también puede Preasignar su línea de manera que sus llamadas salgan automáticamente con Telefácil.

¿Cómo puedo añadir o quitar números de teléfono de mi cuenta?

Usted puede añadir o quitar números de teléfono fijo o móvil simplemente entrando en su cuenta y seleccionando CAMBIAR DATOS. Desde aquí podrá activar o desactivar los números fijos o móviles que desee.

¿Cuándo está mi cuenta activada?

Su cuenta se crea en el mismo momento en que usted remite la Solicitud de Servicio. Desde que tenga dinero en su cuenta podrá usar los servicios. Si eligió realizar una preasignación, ésta estará funcionando en 3 días hábiles.

Desde que el servicio este operativo usted escuchara su saldo en la llamada. Esta opción de oír el saldo en cada llamada puede quitarse entrando en su cuenta y ver en opciones.

¿Qué es el servicio de marcación directa?

Usted a cada número de teléfono dado de alta le puede asignar un conjunto de números de teléfono que son marcados automáticamente según el 800 de acceso utilizado. De esta forma, para ese teléfono en concreto, marcar un 800 equivale a marcar un número particular conocido de antemano.

Por ejemplo, para su móvil usted puede asignar el 800808600 al teléfono de su mejor amigo. Cada vez que marque este 800 la llamada irá destinada automáticamente al teléfono de su mejor amigo.

La ventaja es un coste inferior, mayor rapidez del servicio y que usted puede restringir los teléfonos dados de alta para que solamente utilicen este sistema de marcación directa.

¿Cómo pueden usar mis empleados los teléfonos directos?

Usted puede dar de alta los móviles de sus empleados y restringirlos para que sólo utilicen el servicio de marcación directa. De esta forma, usted puede pagar por las llamadas de la empresa a través de Telefácil sin necesidad de suministrar móviles de la empresa a cada uno de sus empleados ni pagar por todas las llamadas producidas desde ese móvil.

¿Cómo pueden usar mis hijos los teléfonos directos desde su móvil?

Con el servicio de marcación directa, dando de alta los teléfonos móviles de sus hijos, usted puede redirigir las llamadas al número de teléfono de su casa, a los móviles de los padres, o a teléfonos de algún familiar, de forma que si su hijo necesitara contactarlo, pueda hacerlo con Telefácil sin que esto le suponga consumo del saldo de sus móviles.

Oficina Virtual

¿Debo darme de alta en Telefácil para acceder a la Oficina Virtual?

Sí, ese es el único requisito que debe cumplir.

¿Tengo que contratar los tres servicios?

No, usted puede contratar de forma independiente los que necesite y añadir o quitar servicios según más le convenga.

¿Qué es un número virtual?

Es un número de teléfono que usted elige, entre los disponibles, que reside en nuestro sistema y que lo identificará de cara a sus clientes.

Este número de teléfono virtual usted puede desviarlo a 5 telefono simultáneamente y contestar las llamadas en cualquier teléfono o, si no contesta, el servicio de buzón de voz recibirá sus mensajes que podrá escuchar en su correo electrónico.

¿Qué son los "Desvíos"?

Son los números de teléfono donde se contestan las llamadas entrantes.

¿Puedo elegir varios números?

Sí, puede elegir los que necesite.

¿El número virtual lleva un buzón de voz incorporado?

Sí, nosotros le ofrecemos un mensaje estándar pero usted podrá personalizar el mensaje como desee.

¿Cómo veré quién me ha llamado?

En su página privada de la Oficina Virtual usted verá a qué número virtual le han llamado (en caso de contratar más de uno), quién le ha llamado y la fecha y la hora de la llamada.

¿Puedo grabar las llamadas entrantes y salientes?

Sí, usted puede contratar el servicio de grabaciones y grabar tanto las llamadas entrantes como las salientes que se realicen a través de nuestro sistema.

¿Debo desviar mis llamadas a 5 números?

Puede desviarlos a un máximo de cinco números de forma simultánea; el primero que responda será el que atenderá la llamada. Si no contesta ninguno será desviado a su buzón de voz.

¿Puedo especificar un horario para mis desvíos?

Sí, puede crear cuantos horarios diferentes necesite, y asignar a esos horarios un desvío de hasta 5 números simultáneamente.

¿Puedo configurar mi Nº Virtual o Centralita para que las llamadas entrantes suenen primero en el teléfono de la oficina y pasados varios tonos que suene en mi teléfono móvil?

Sí, existe la opción de "espera" para los desvíos, donde usted podrá configurar el tiempo que quiere que suene un teléfono antes de que empiece a sonar otro/s.

¿Pueden contestar las llamadas mis empleados en Alemania?

Sí, usted puede configurar los desvíos para que cuando entre una llamada la conteste un número en cualquier otro país.

¿Queda constancia de mis llamadas en mi correo electrónico?

Sí, usted verá reflejado en su página las llamadas recibidas y podrá borrarlas, contestarlas o almacenarlas. No obstante, Telefácil guarda sus mensajes durante treinta días.

¿Qué significa filtrar llamadas?

Usted puede desviar al buzón de voz, a no contesta o a estar comunicando aquellas llamadas que no desea recibir o que en ese momento no puede atender.

¿Puedo distinguir las llamadas entrantes a mi teléfono móvil para saber si son personales o profesionales?

Sí, es posible. Usted puede configurar su Nº Virtual o ext. de Centralita para que con todas las llamadas que le llequen a su teléfono móvil a través de ellos, escuche una locución que le diga por ejemplo "Telefácil, y seguidamente ya se quede hablando con el llamante.

¿Cómo puedo escuchar mis mensajes de voz?

Simplemente yendo a su página privada y eligiendo la opción de escuchar. Se le abrirá un MP3 y oirá perfectamente sus mensajes.

Si lo ha configurado así en la opción de avisos, también podrá recibir y oír sus mensajes en su correo electrónico.

¿Necesito comprar una centralita para abonarme a este servicio?

No, usted no tiene que comprar ningún aparato. La centralita es virtual y reside en nuestro sistema.

¿La centralita tiene un mensaje de bienvenida?

Sí, nosotros le ofrecemos uno estándar pero usted podrá instalar el que desee, grabado por usted, por profesionales, etc.

¿Puedo tener varios mensajes de bienvenida en la centralita?

Sí, puede poner diferentes mensajes de bienvenida a diferentes horarios, y un mensaje de bienvenida por defecto.

¿Puedo tener varias extensiones?

Todas las que necesite.

Las extensiones pueden ser normales o alias. Las normales son individuales para cada extensión y las "alias" son copias de otras extensiones, por lo que agrupa todas las opciones de servicios en un solo buzón, desvío y avisos.

¿Pueden las extensiones ser desviadas?

Sí, usted puede programar cada extensión para ser desviada hasta cinco destinos simultáneamente.

Cuando llaman a mi centralita, la extensión 0 suena pasado cierto tiempo, sin que el usuario haga nada, ¿por qué ocurre esto?

La extensión 0, si se encuentra definida, tiene un comportamiento especial. Cuando le llamen a su centralita, sonará el mensaje de bienvenida; una vez hayan pasado 5 segundos desde la finalización de esa locución, si la extensión 0 está creada y el usuario no ha marcado nada, el llamante será automáticamente desviado a la

extensión 0. Usted puede desactivar este comportamiento borrando la extensión 0.

¿Qué es un menú telefónico?

Un menú telefónico es la mejor forma de ofertar sus servicios o productos vía teléfono. Con la centralita de la Oficina Virtual, usted puede crear y modificar un menú telefónico del tipo "Marque 1 para saber las tarifas, marque 2 para hablar con un operador". Puede crear hasta 7 niveles de profundidad (menús, submenús, etc.).

¿Puedo desactivar las extensiones en la centralita y hacer desvíos directos?

Sí: puede crear un "Directo a extensión", que desactiva el mensaje de bienvenida y redirige al usuario a una extensión, sin que este tenga que marcar nada. Puede especificar un horario para esta opción.

¿Pueden mis empleados recibir los mensajes sólo de su departamento?

Sí, usted puede configurar cada extensión para que, los mensajes que dejen los clientes en cada una de ellas, los reciban en el correo electrónico de cada departamento.

¿Cómo realizo multiconferencias?

Para hacer conferencias, necesita la aplicación Identificador de Llamadas, un número de centralita y un número de extensión. Abra el Identificador y haga login con su número de usuario (teléfono principal), y su número y PIN de extensión. Vaya a la opción de Conferencia, y elija la opción "Iniciar conferencia". Le saldrá un diálogo que le pedirá su número de centralita. Escríbalo (si tiene varios elija uno) y llegará a la pantalla de conferencias, donde podrá escribir los números a los que desea llamar (hasta 8 simultáneamente).

Quiero tener multiconferencias pero seguir funcionando como número virtual, ¿se puede hacer?

Para poder realizar multiconferencias, necesita un número de centralita. No obstante, puede hacer que esa centralita funcione como un número virtual, creando una sola extensión y usando la opción "Directo a extensión" hacia la extensión creada. Recuerde que para hacer conferencias debe usar el Identificador de Llamadas.

Cuando llaman a mi centralita, la extensión 0 suena pasado ciertotiempo, sin que el usuario haga nada, ¿porqué ocurre est

¿Cómo recibiré mis faxes si no tengo un aparato de fax?

El número de fax reside en nuestro sistema, usted no necesitará invertir en infraestructura.

¿Puedo ver quién me ha mandado un fax?

Sí, su servicio de fax le indica la fecha, hora, remitente y el tamaño del archivo con el contenido de dicho fax. Los faxes no leídos estarán resaltados en negrita.

¿Necesito papel y tinta para recibir mis faxes?

No, recibirá sus faxes en su correo y en la página web. Esto supondrá un gran ahorro para usted de todos los consumibles.

¿Cómo envío faxes?

Puede enviar faxes mediante dos métodos: el programa "Impresora Fax", que funciona como una impresora y que le permite enviar sus documentos desde cualquier programa, o desde la propia web. Para enviar un fax desde la web deberá tener el documento en formato PDF (el programa "Impresora Fax" le permite convertir sus documentos a PDF). En su página privada de Oficina Virtual vaya a la parte de Envíos, suba el documento en formato PDF, introduzca el número de fax de destino y el nombre del que lo envía. Puede especificar un horario de envío, y enviar a 1000 números de fax.

¿Pueden mis empleados enviar y recibir faxes desde sus ordenadores?

Sí, es posible si se activa la opción de "Grupos de fax".

¿Puedo cambiar los perfiles de los servicios en cualquier momento?

Sí, durante las 24 horas del día usted podrá configurar los servicios como precise. El cambio de opciones es inmediato.

¿Qué significa personalizar?

Usted puede configurar sus buzones, sus mensajes de bienvenida, el número de extensiones y todos los demás servicios como desee. Creará su oficina a la carta.

¿Cómo recargo mi cuenta?

Usted podrá recargar su cuenta como desee en la pestaña de recarga de Telefácil.

¿Cuáles son las tarifas de desvío?

Depende de los números que usted haya elegido, consulte los costes en Tarifas.

¿Qué números puedo escoger?

Actualmente disponemos de números 902, 901, 800, 91, 928, 822, 803, 806 y 807. Consulte para más información ¿Qué número debo elegir? (número virtual y centralita) y ¿Qué número de fax debo elegir?.

¿Puedo pasar un número virtual a centralita (o viceversa)?

Sí, pero debe comunicárnoslo llamando al 902.955.955, o enviándonos un e-mail.

¿Tengo que contratar los tres servicios?

No, usted puede contratar de forma independiente los que necesite y añadir o quitar servicios según más le convenga.

¿Qué es un número virtual?

Es un número de teléfono que usted elige, entre los disponibles, que reside en nuestro sistema y que lo identificará de cara a sus clientes.

Este número de teléfono virtual usted puede desviarlo a 5 telefono simultáneamente y contestar las llamadas en cualquier teléfono o, si no contesta, el servicio de buzón de voz recibirá sus mensajes que podrá escuchar en su correo electrónico.

¿Qué son los "Desvíos"?

Son los números de teléfono donde se contestan las llamadas entrantes.

¿Puedo elegir varios números?

Sí, puede elegir los que necesite.

¿El número virtual lleva un buzón de voz incorporado?

Sí, nosotros le ofrecemos un mensaje estándar pero usted podrá personalizar el mensaje como desee.

¿Cómo veré quién me ha llamado?

En su página privada de la Oficina Virtual usted verá a qué número virtual le han llamado (en caso de contratar más de uno), quién le ha llamado y la fecha y la hora de la llamada.

¿Debo desviar mis llamadas a 5 números?

Puede desviarlos a un máximo de cinco números de forma simultánea; el primero que responda será el que atenderá la llamada. Si no contesta ninguno será desviado a su buzón de voz.

¿Puedo especificar un horario para mis desvíos?

Sí, puede crear cuantos horarios diferentes necesite, y asignar a esos horarios un desvío de hasta 5 números simultáneamente.

¿Puedo configurar mi Nº Virtual o Centralita para que las llamadas entrantes suenen primero en el teléfono de la oficina y pasados varios tonos que suene en mi teléfono móvil?

Sí, existe la opción de "espera" para los desvíos, donde usted podrá configurar el tiempo que quiere que suene un teléfono antes de que empiece a sonar otro/s.

¿Pueden contestar las llamadas mis empleados en Alemania?

Sí, usted puede configurar los desvíos para que cuando entre una llamada la conteste un número en cualquier otro país.

¿Queda constancia de mis llamadas en mi correo electrónico?

Sí, usted verá reflejado en su página las llamadas recibidas y podrá borrarlas, contestarlas o almacenarlas. No obstante, Telefácil guarda sus mensajes durante treinta días.

¿Qué significa filtrar llamadas?

Usted puede desviar al buzón de voz, a no contesta o a estar comunicando aquellas llamadas que no desea recibir o que en ese momento no puede atender.

¿Puedo distinguir las llamadas entrantes a mi teléfono móvil para saber si son personales o profesionales?

Sí, es posible. Usted puede configurar su Nº Virtual o ext. de Centralita para que con todas las llamadas que le llequen a su teléfono móvil a través de ellos, escuche una locución que le diga por ejemplo "Telefácil, y seguidamente ya se quede hablando con el llamante.

¿Cómo puedo escuchar mis mensajes de voz?

Simplemente yendo a su página privada y eligiendo la opción de escuchar. Se le abrirá un MP3 y oirá perfectamente sus mensajes.

Si lo ha configurado así en la opción de avisos, también podrá recibir y oír sus mensajes en su correo electrónico.

¿Necesito comprar una centralita para abonarme a este servicio?

No, usted no tiene que comprar ningún aparato. La centralita es virtual y reside en nuestro sistema.

¿La centralita tiene un mensaje de bienvenida?

Sí, nosotros le ofrecemos uno estándar pero usted podrá instalar el que desee, grabado por usted, por profesionales, etc.

¿Puedo tener varios mensajes de bienvenida en la centralita?

Sí, puede poner diferentes mensajes de bienvenida a diferentes horarios, y un mensaje de bienvenida por defecto.

¿Puedo tener varias extensiones?

Todas las que necesite.

Las extensiones pueden ser normales o alias. Las normales son individuales para cada extensión y las "alias" son copias de otras extensiones, por lo que agrupa todas las opciones de servicios en un solo buzón, desvío y avisos.

¿Pueden las extensiones ser desviadas?

Sí, usted puede programar cada extensión para ser desviada hasta cinco destinos simultáneamente.

Cuando llaman a mi centralita, la extensión 0 suena pasado cierto tiempo, sin que el usuario haga nada, ¿por qué ocurre esto?

La extensión 0, si se encuentra definida, tiene un comportamiento especial. Cuando le llamen a su centralita, sonará el mensaje de bienvenida; una vez hayan pasado 5 segundos desde la finalización de esa locución, si la extensión 0 está creada y el usuario no ha marcado nada, el llamante será automáticamente desviado a la extensión 0. Usted puede desactivar este comportamiento borrando la extensión 0.

¿Qué es un menú telefónico?

Un menú telefónico es la mejor forma de ofertar sus servicios o productos vía teléfono. Con la centralita de la Oficina Virtual, usted puede crear y modificar un menú telefónico del tipo "Marque 1 para saber las tarifas, marque 2 para hablar con un operador". Puede crear hasta 7 niveles de profundidad (menús, submenús, etc.).

¿Puedo desactivar las extensiones en la centralita y hacer desvíos directos?

Sí: puede crear un "Directo a extensión", que desactiva el mensaje de bienvenida y redirige al usuario a una extensión, sin que este tenga que marcar nada. Puede especificar un horario para esta opción.

¿Pueden mis empleados recibir los mensajes sólo de su departamento?

Sí, usted puede configurar cada extensión para que, los mensajes que dejen los clientes en cada una de ellas, los reciban en el correo electrónico de cada departamento.

¿Cómo realizo multiconferencias?

Para hacer conferencias, necesita la aplicación Identificador de Llamadas, un número de centralita y un número de extensión. Abra el Identificador y haga login con su número de usuario (teléfono principal), y su número y PIN de extensión. Vaya a la opción de Conferencia, y elija la opción "Iniciar conferencia". Le saldrá un diálogo que le pedirá su número de centralita. Escríbalo (si tiene varios elija uno) y llegará a la pantalla de conferencias, donde podrá escribir los números a los que desea llamar (hasta 8 simultáneamente).

Quiero tener multiconferencias pero seguir funcionando como número virtual, ¿se puede hacer?

Para poder realizar multiconferencias, necesita un número de centralita. No obstante, puede hacer que esa centralita funcione como un número virtual, creando una sola extensión y usando la opción "Directo a extensión" hacia la extensión creada. Recuerde que para hacer conferencias debe usar el Identificador de Llamadas.

¿Cómo recibiré mis faxes si no tengo un aparato de fax?

El número de fax reside en nuestro sistema, usted no necesitará invertir en infraestructura.

¿Puedo ver quién me ha mandado un fax?

Sí, su servicio de fax le indica la fecha, hora, remitente y el tamaño del archivo con el contenido de dicho fax. Los faxes no leídos estarán resaltados en negrita.

¿Necesito papel y tinta para recibir mis faxes?

No, recibirá sus faxes en su correo y en la página web. Esto supondrá un gran ahorro para usted de todos los consumibles.

¿Cómo envío faxes?

Puede enviar faxes mediante dos métodos: el programa "Impresora Fax", que funciona como una impresora y que le permite enviar sus documentos desde cualquier programa, o desde la propia web. Para enviar un fax desde la web deberá tener el documento en formato PDF (el programa "Impresora Fax" le permite convertir sus documentos a PDF). En su página privada de Oficina Virtual vaya a la parte de Envíos, suba el documento en formato PDF, introduzca el número de fax de destino y el nombre del que lo envía. Puede especificar un horario de envío, y enviar a 1000 números de fax.

No se me crea la impresora virtual del programa "Impresora Fax"

Siga la guía Creando una impresora virtual con PDFCreator.

¿Pueden mis empleados enviar y recibir faxes desde sus ordenadores?

Sí, es posible si se activa la opción de "Grupos de fax".

¿Puedo cambiar los perfiles de los servicios en cualquier momento?

Sí, durante las 24 horas del día usted podrá configurar los servicios como precise. El cambio de opciones es inmediato.

¿Qué significa personalizar?

Usted puede configurar sus buzones, sus mensajes de bienvenida, el número de extensiones y todos los demás servicios como desee. Creará su oficina a la carta.

¿Cómo recargo mi cuenta?

Usted podrá recargar su cuenta como desee en la pestaña de recarga de Telefácil.

¿Cuáles son las tarifas de desvío?

Depende de los números que usted haya elegido, consulte los costes en Tarifas.

¿Qué números puedo escoger?

Actualmente disponemos de números 902, 901, 800, 91, 928, 822, 803, 806 y 807. Consulte para más información ¿Qué número debo elegir? (número virtual y centralita) y ¿Qué número de fax debo elegir?.

¿Puedo pasar un número virtual a centralita (o viceversa)?

Sí, pero debe comunicárnoslo llamando al 902.955.955, o enviándonos un e-mail.

Tarifas

¿Qué horario tienen las tarifas de Telefácil?

Las llamadas dentro de España tanto a móviles como a fijos tienen horario normal de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 y horario reducido de 20:01 a 7:59, sábados y domingos incluidos.

Las llamadas Internacionales gozan de la misma tarifa reducida las 24 horas del día los siete días de la semana.

¿Cuánto cuesta una llamada local, provincial o interprovincial?

Hemos establecido una tarifa única que incluye todas las llamadas nacionales sean locales, provinciales o interprovinciales. Además nuestra oferta para este tipo de llamas tiene una tarifa reducida a partir de las 8 de la noche hasta 8 de la mañana.

¿Existe un coste de establecimiento de llamada?

Solo para llamadas a España 901 y 902; para llamadas nacionales a móviles e internacionales no existe coste de establecimiento de llamada.

¿Imponen alguna franquicia de tiempo mínimo por llamada?

No hay franquicia mínima de tiempo, usted paga lo que consume.

¿Cómo tarifican?

Las llamadas se tarifican por segundos.

¿Están los impuestos incluidos?

Las tarifas publicadas no incluyen los impuestos aplicables.

¿Cuáles son las tarifas de desvío para números virtuales y centralitas?

Depende del prefijo de los números que usted haya elegido, consulte la parte de Oficina Virtual en las Tarifas.

Facturación

¿Cómo facturan las llamadas?

Las llamadas se facturan por segundo.

¿Cómo se detallan las llamadas?

Para que usted tenga un mayor control sobre su consumo las llamadas se detallan por minutos y segundos.

¿Para qué sirve la recarga automática?

La recarga automática es la manera mas cómoda para que su cuenta esté siempre con saldo y pueda seguir beneficiándose del ahorro que le brinda Telefácil.

Para los clientes con domiciliación, la recarga automática se ejecuta cuando el saldo se aproxima al límite disponible.

¿Puedo obtener un justificante de las recargas automáticas que se me realizan?

Sí, usted puede acceder a su cuenta de usuario y en "Consumo" donde vea una línea con la palabra "RECARGA", pinchando sobre dicha palabra se puede descargar un recibo de la misma.

Si no domicilio mis recibos, ¿cómo puedo saber cuándo recargar mi cuenta?

Cada vez que llama será informado del saldo disponible en su cuenta. Si lo prefiere puede desactivar esta opción y ver su saldo en todo momento a través de su cuenta en Internet.

¿Existe una cuota de alta, abono o cuota mensual?

No para telefonía; sí hay una cuota mensual para los servicios de Oficina Virtual.

¿Existe un importe mínimo de facturación?

No, usted podrá usar Telefácil cuando quiera sin estar obligado a unos consumos mínimos.

¿Puedo ver los detalles de llamada?

Telefácil le permite acceder en cualquier momento al detalle de sus llamadas a través de su cuenta en Internet, con información de la hora y fecha de cada llamada, destino, duración y coste.

¿Cómo puedo tener mi factura?

De la forma más sencilla. Acceda a su cuenta y vaya a "Detalle de Llamadas", elija el mes del que desee la factura y pulse Imprimir Factura.

Quiero recibir la factura con mi consumo telefónico en mi correo electrónico cada mes, ¿cómo lo hago?

En el momento del alta, se le pedirá que introduzca su correo electrónico. Por defecto, mensualmente le enviaremos la factura a ese correo. Usted puede cambiar dicho correo en su página web personal, y también puede desactivar este envío en la sección de Opciones/Configuración.

Modos de pago

¿Cómo puedo pagar?

Puede pagar de las siguientes formas:

- Pago en efectivo: ingresando dinero por transferencia a la cuenta bancaria indicada, a través de un cajero automático o en efectivo en la ventanilla del banco. El saldo será abonado en su cuenta en cuestión de minutos.
    - Ingresos en efectivo en banco: En su cuenta Telefácil en 15 minutos
    - Transferencia dentro del mismo banco: En su cuenta Telefácil en 15 minutos
- Domiciliación Bancaria: cada vez que corresponda para que usted no se quede sin fondos, le pasamos un recibo a su cuenta bancaria por la cantidad que usted nos haya autorizado.
- Tarjeta de Crédito o Débito: Cada vez que quiera recargar, simplemente entre en su cuenta y recargue usted mismo su cuenta con su tarjeta de crédito o débito. El banco emisor de su tarjeta le pedirá los datos que estime oportuno por su seguridad.

AVISO: Para cualquier medio de pago es muy importante SIEMPRE INCLUIR su número de cliente (su número de teléfono principal).

Dudas más frecuentes

No me funciona la máscara: llamo, pero al receptor le llega mi número real, no el número contratado con ustedes...

- Compruebe que está llamando por el servicio Telefácil (prefijo 107009, acceso 911, acceso 800, preasignación).
- Compruebe que la máscara está correctamente puesta.

No puedo llamar por Telefácil.

- Compruebe que tiene saldo.
- Compruebe que no tiene restringido el número desde el que está llamando.

No suena el mensaje de bienvenida de la centralita / suena uno distinto del que he puesto.

- ¿Ha activado un "Directo a extensión" en Opciones -> Pestaña Inicio?
- ¿Tiene varios mensajes por horario en Opciones -> Pestaña Voz?

No puedo enviar faxes, siempre me sale "No carrier detect".

- Compruebe que tiene saldo.
- ¿Hay realmente un fax al otro lado? Compruebe que el receptor del fax es realmente una máquina y no una persona.

No puedo enviar mi fax.

- ¿Es demasiado ancho el documento que está enviando para el fax receptor?
- ¿Hizo el fax con Corel? Use Adobe Acrobat, PDF Creator o nuestra aplicación para enviar faxes.

No puedo enviar por fax el documento que tengo con formato PDF, me da error de envío.

Pruebe a utilizar nuestra aplicación "Impresora Fax" para convertir el documento a un PDF compatible con nuestro sistema.

Cuando llamo a mi número virtual/centralita siempre salta el contestador de Telefónica.

- Desactive el contestador de Telefónica.
- Reduzca el tiempo de espera del buzón de voz en las opciones de desvío.
- Si tiene varios números, póngale un tiempo de espera al número que tiene ese contestador.

Desvío a mi centralita (física) pero no funciona.

Si es una centralita que va asociada a una línea de ONO, por favor, llámenos para solucionarlo (ONO no detecta el timbre de desvío).

Se me han extraviado las facturas que me han enviado por e-mail y las necesito ahora.

- Puede acceder a sus facturas desde su cuenta de usuario. Las encontrará en la zona de "Consumo".

No puedo abrir la factura que me han enviado por correo / no sé qué clave hay que poner.

La factura esta comprimida en un zip con una clave. Necesita descomprimirla (usando, por ejemplo, WinZip) e introducir la clave: el PIN de cuatro dígitos que usa para entrar en su cuenta.

Mis llamadas internacionales no salen por Telefácil.

- No marque '+' para especificar internacional, sino '00'.
- Si llama con acceso local, no pulse el botón de "llamada" después de marcar el número internacional: eso corta nuestra llamada.

Según los consumos, me ha llegado un fax, pero no lo veo en el buzón.

Los consumos indican que se ha establecido una llamada con su número de fax, pero, si no le aparece en el buzón, pudiera ser que el fax no se transmitiera correctamente, o que el llamante no fuera un fax (este es probablemente el caso si la duración de llamada es corta).

No puedo entrar en la cuenta Telefácil.

Recuerde que su número de usuario es su teléfono principal, no su nombre.

Me da sesión caducada cuando pulso algún botón en mi cuenta.

- Active el uso de cookies.
- Active el uso de Javascript.
- Compruebe que no tiene la hora o la fecha de la computadora adelantada.
- La sesión sólo dura 1 hora por defecto.

Mi Linksys SPA 941/942 da un mensaje "Checking DNS" todo el tiempo.

El mensaje "Checking DNS" implica que su teléfono VoIP no es capaz de conectarse a nuestro servicio VoIP. Compruebe que su conexión a Internet funciona y que la configuración del teléfono VoIP es correcta.

Tengo el router Comtrend HG536+ y el softphone/Linksys/lo que sea no se me registra.

Vea el artículo VoIP en el router Comtrend HG356+.

Tengo problemas con el VoIP

Vea el artículo Problemas Voip.

No puedo recargar saldo con mi tarjeta

- Compruebe que su tarjeta tiene activada la opción de "compra segura".
- Si aún así continúa teniendo problema, tiene que ponerse en contacto con su entidad bancaria.

No puedo cambiar mi número de usuario

El número de usuario no se puede cambiar. Sólo puede restringirlo para que no se puede realizar ninguna acción en Telefácil desde ese número telefónico. Los número se activan y desactivan en Opciones>>Teléfonos activados.

No puedo cambiar mi cuenta de "Particular" a "Empresa"

No es posible realizar este cambio desde su cuenta de usuario. Para solicitarlo tiene que ponerse en contacto con nosotros.

He recargado saldo pero sigue apareciendome saldo en rojo (negativo)

Tiene que esperar que pasen unos miniutos hasta que el sistema normalice las cuentas en "Debe".

Olvidé mi clave de acceso (PIN) y no puedo acceder a mi cuenta

En el recuadro de "Acceso a clientes", debajo del recuadro de "usuario", usted puede observar que dice "¿Olvidó su PIN?". Pinchando en ello se abrirá una ventanita que le pide un dato para identificarle y enviarle instantáneamente un e-mail con su clave de usuario (al correo que tiene activado en sus datos de usuario).

No me funciona el desvío a mi centralita RDSI

Lea Desvíos a centralitas con RDSI.

Indice

Portada >> Preguntas frecuentes.