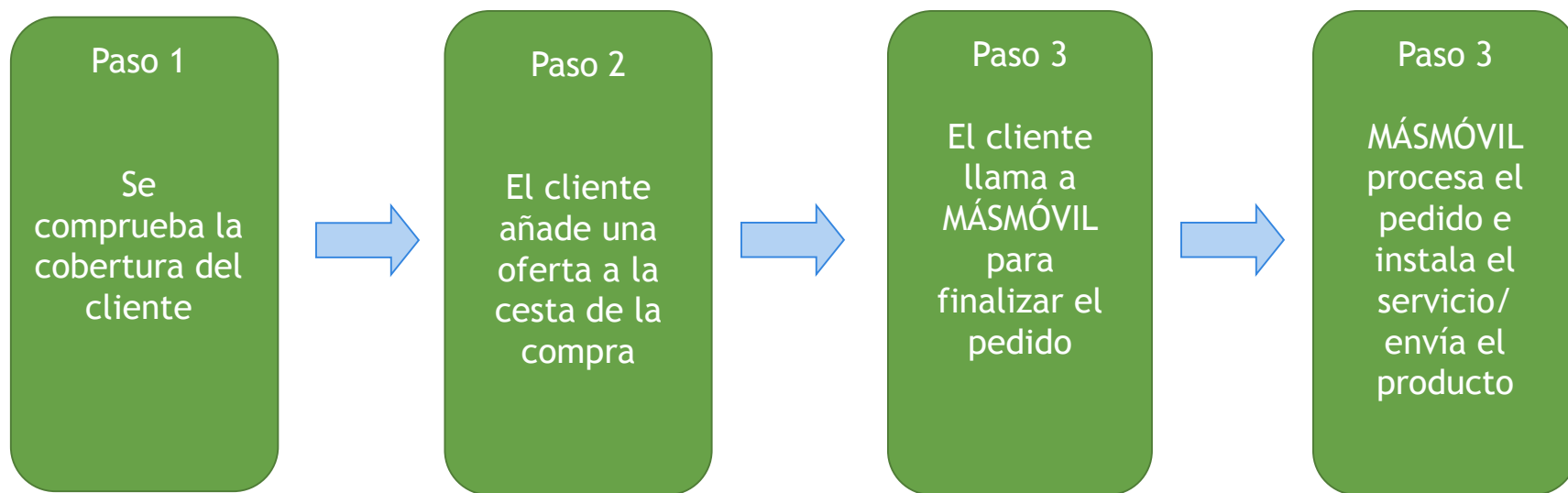


Banda ancha ACN + Fijo y móvil en asociación con MÁSMÓV!L

Guía sobre el proceso de pedido

Resumen general del proceso



Paso 1

Se comprueba la cobertura del cliente

Paso 1: Se comprueba la cobertura del cliente

Para efectuar un pedido, haga clic en el icono ‘Asociación de banda ancha, fijo y móvil’, situado ya sea en la sección de Hogar o Negocio en su Tienda virtual o www.myacn.eu.

¿Puede un IBO de ACN dar de alta clientes del Grupo MASMOVIL?

No. Los clientes actuales de MASMOVIL, Yoigo, Pepephone, Llamaya y Happy Movil no podrán ser adquiridos al pertenecer al mismo Grupo MásMóvil, con el que tenemos este acuerdo de colaboración.

No obstante, los IBOs pueden vender servicios adicionales a los ya contratados por el Cliente. Por ejemplo, al cliente que ya tiene contratada una línea móvil con el Grupo MásMóvil, el IBO le podría vender otras líneas adicionales o el servicio fijo (internet + fijo).



Para Tu Hogar



Para Tu Negocio



Paso 1: Se comprueba la cobertura del cliente

Aparecerá la página de inicio de ACN para la asociación de MÁSMÓVIL. El sitio web le dará la información necesaria para realizar el pedido correctamente, incluidos los enlaces para la comprobación de cobertura y el configurador de ofertas.



ACN

ELIJA EL PAÍS  ESPAÑOL

MÁSMÓVIL

MÁSMÓVIL está destinado a cubrir las necesidades de pequeñas empresas y autónomos con una oferta de precios competitivos en Internet + voz o Internet + Voz + Móvil.

¿Es su primer pedido?

Los usuarios nuevos deben empezar por aquí, se tarda solo 90 segundos

[Empezar](#)

¿No es el primero?

Tenga en cuenta que se le cargará 3 euros a su cuenta ACN por cada llamada a MÁSMÓVIL que no resulte en venta

[Comprobación de cobertura](#)

[Configurador de ofertas](#)

Tras comprobar la cobertura y elegir sus ofertas, llame a MÁSMÓVIL al 800007884 de 9:00 a 21:00, para completar su pedido

Note: utilice otro navegador que no sea Internet Explorer

Paso 1: Se comprueba la cobertura del cliente

COMPROBACIÓN DE COBERTURA

Para comprobar la cobertura del cliente, haga clic en el icono Comprobación de cobertura, situado en la página de inicio de ACN para la asociación de MÁSMÓVIL, e introduzca la información de inicio de sesión siguiente:

GRUPO MASMÓVIL

COMPROBACIÓN DE COBERTURA

User: ACNNegocios
Password: ACNNegociosMM*

Login
Introduzca sus credenciales para hacer login.

Nombre

Password

El password es obligatorio

Log in

GRUPO MASMÓVIL

COMPROBACIÓN DE COBERTURA

¿Necesitas ayuda para localizar la dirección?
Pincha AQUÍ para consultar el Catastro
Pincha AQUÍ para consultar Google Maps
Pincha AQUÍ para verificar Gescal
Pincha AQUÍ para consultar el manual de ayuda

Nombre y Apellidos

DNI / NIE / CIF / Pasaporte
 ID de cliente (DNI NIF/ CIF/ Pasaporte)

Introduzca el teléfono fijo a portar
 Número de teléfono fijo

Introduzca el teléfono de contacto
 Número móvil de contacto

Comprobar cliente

Si se insertan credenciales erróneas, aparecerá un error

GRUPO MASMÓVIL

COMPROBACIÓN DE COBERTURA

Login
Introduzca sus credenciales para hacer login.

Se han producido los siguientes errores:

- Login incorrecto, revise sus credenciales.

Nombre: ACNNegocios
Password:

Log in

El Sistema busca al cliente en la base de datos de Masmovil

No existen datos de cliente Más Móvil con estos datos.

¿Desea continuar con el formulario de comprobación de cobertura?

Volver

Continuar

Paso 1: Se comprueba la cobertura del cliente

COMPROBACIÓN DE COBERTURA

Si el cliente necesita ayuda para encontrar su dirección exacta, puede confirmar los datos en uno de los vínculos disponibles en la página web.

GRUPO
MASMOV!L

COMPROBACIÓN DE COBERTURA




¿Necesitas ayuda para localizar la dirección?

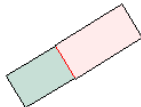
[Pincha AQUÍ para consultar el Catastro](#)

[Pincha AQUÍ para consultar Google Maps](#)

[Pincha AQUÍ para verificar Gescal](#)

[Pincha AQUÍ para consultar el manual de ayuda](#)

DATOS DESCRIPTIVOS DEL INMUEBLE						
Referencia catastral	0211614DG5001S0001PQ  					
Localización	CL CATERINA ALBERT I PARADIS 5 08310 ARGENTONA (BARCELONA)					
Clase	Urbano					
Uso principal	Residencial					
Superficie construida 	212 m ²					
Año construcción	1999					

PARCELA CATASTRAL	
	Parcela construida sin división horizontal
Localización	CL CATERINA ALBERT I PARADIS 5 ARGENTONA (BARCELONA)
Superficie gráfica	135 m ²

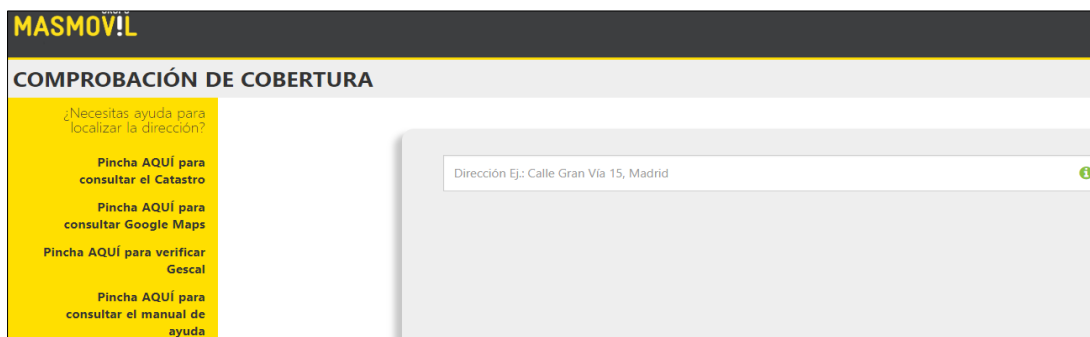
CONSTRUCCIÓN						
Uso principal	Escalera	Planta	Puerta	Superficie m ²	Tipo Reforma	Fecha Reforma
APARCAMIENTO	1	00	01	64		
VIVIENDA	1	01	01	70		
VIVIENDA	1	02	01	70		
VIVIENDA	1	03	01	8		

Paso 1: Se comprueba la cobertura del cliente

COMPROBACIÓN DE COBERTURA

Si no se encuentra al cliente en la base de datos de MÁSMÓVIL, se deberá introducir la dirección del servicio en el orden siguiente: tipo de vía, nombre de vía, número y por último la localidad.

1



The screenshot shows the MASMÓVIL website interface for address verification. The header includes the MASMÓVIL logo and the title 'COMPROBACIÓN DE COBERTURA'. A yellow sidebar on the left contains a question '¿Necesitas ayuda para localizar la dirección?' and four links: 'Pincha AQUÍ para consultar el Catastro', 'Pincha AQUÍ para consultar Google Maps', 'Pincha AQUÍ para verificar Gescal', and 'Pincha AQUÍ para consultar el manual de ayuda'. The main content area features a search input field with the placeholder text 'Dirección Ej.: Calle Gran Vía 15, Madrid' and a green information icon on the right.

2



The screenshot shows a help page titled 'Como buscar mi dirección'. It features a blue information icon at the top. The text explains the search format: 'Introduzca la dirección empezando por el tipo de calle, el nombre y el número y finalmente la población. El formato sería el siguiente: [Tipo de calle] [Nombre de calle] [Número], [Población]'. An example is provided: 'Ejemplo: Calle Gran vía 15, Madrid'. A note states: '¡IMPORTANTE: No se recomienda incluir el código postal ni la provincia en la búsqueda.' At the bottom, there is a green button with a thumbs-up icon and the text 'Entendido'.

Paso 1: Se comprueba la cobertura del cliente

COMPROBACIÓN DE COBERTURA

Más adelante podría ser necesaria información de otra índole, como el número de planta. La tecnología disponible aparecerá una vez que se haya introducido la información necesaria.

Ayúdanos a afinar tu búsqueda

Piso

Copie este código de cobertura

886BB5A049223695_FTTH

Cobertura ADSL **Cobertura FTTH**

Seleccione el domicilio

Planta ↑	Mano	Escalera	Bloque	Portal/Puerta	Bis
003	D				
003	I				

Mostrando 1 - 2 de 2 registros < >

Calle Gran Via, Zaragoza

Planta: 003
Mano: I

Paso 2

El cliente añade una oferta a la cesta de la compra

Paso 2: El cliente añade una oferta a la cesta de la compra



Nunca olvide:

- Recordar al cliente que compruebe si tiene compromiso de permanencia con el proveedor actual, ya que MÁSMÓVIL no se hará cargo de ninguna penalización que le puedan aplicar al cliente.
- Comprobar la cobertura del cliente con la herramienta Comprobación de cobertura, situada en la página de inicio de ACN para la asociación de MÁSMÓVIL
- Informar al cliente sobre el contenido de las ofertas y las condiciones de venta
- Una vez que se explique el producto y este se acepte, añadir las ofertas a la cesta de la compra con el Configurador de ofertas

Paso 2: El cliente añade una oferta a la cesta de la compra

CONFIGURADOR DE OFERTAS

Una vez comprobada la cobertura, vaya a la página de inicio de ACN para la asociación de MÁSMÓVIL y haga clic en el icono del configurador de ofertas, e introduzca la información de inicio de sesión siguiente:

Nombre de usuario: Número de Empresario Independiente

Contraseña: Número de Empresario Independiente




Formulario de inicio de sesión con los siguientes campos:

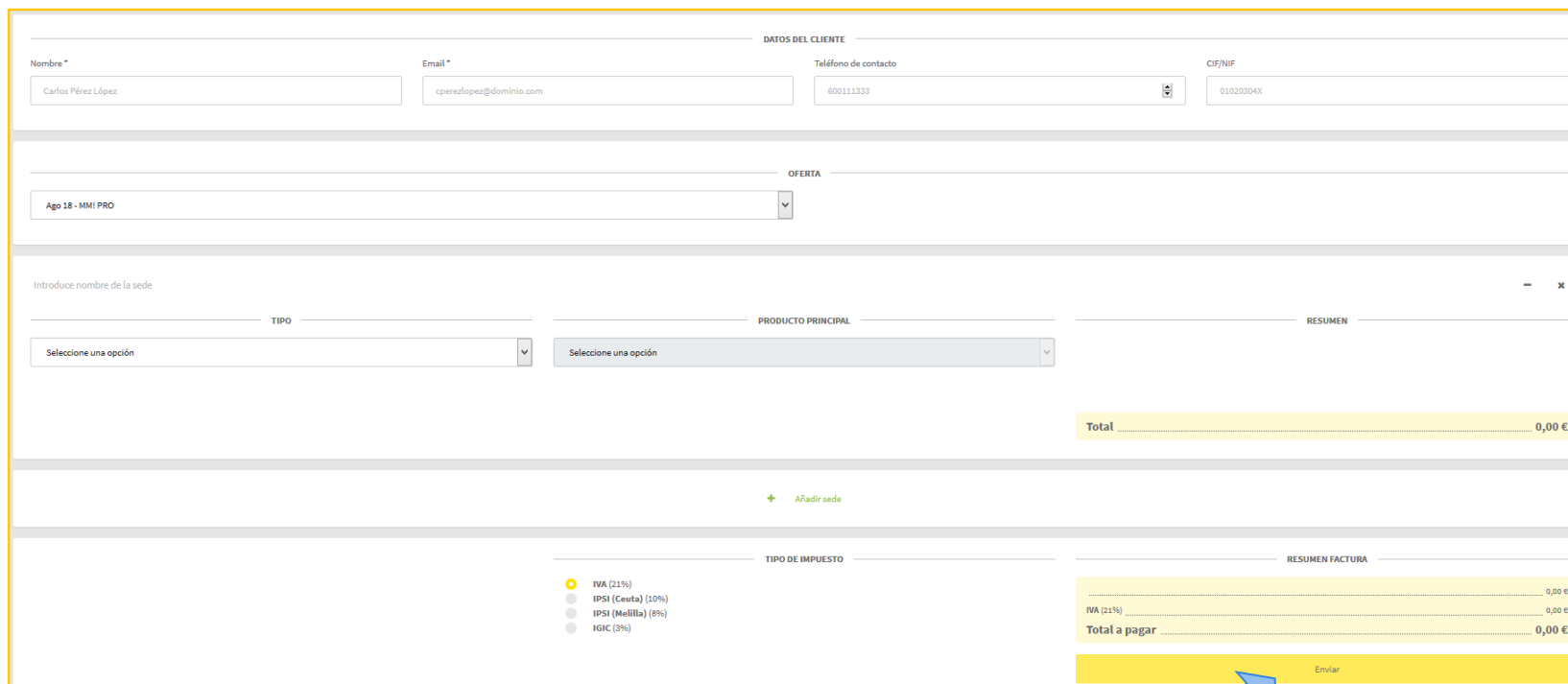
- Usuario:** 1234567890
- Contraseña:** (oculta)
- Botón:** Acceder

Paso 2: El cliente añade una oferta a la cesta de la compra

El cliente deberá seleccionar si son clientes residenciales o de empresa, introducir sus datos personales, y elegir una oferta y opciones adicionales.

 Las ofertas que elija el cliente deben corresponder con la tecnología disponible para dicho cliente, en función de la comprobación de cobertura

Para ir a la pantalla de confirmación, haga clic en 'Enviar'.



DATOS DEL CLIENTE

Nombre * Carlos Pérez López
Email * cperezlopez@dominio.com
Teléfono de contacto 600111333
CIF/NIF 01020304X

OFERTA

Ago 18 - MMI PRO

Introduce nombre de la sede

TIPO Seleccione una opción

PRODUCTO PRINCIPAL Seleccione una opción

RESUMEN

Total 0,00 €

+ Añadir sede

TIPO DE IMPUESTO

- IVA (21%)
- IPST (Ceuta) (10%)
- IPST (Melilla) (8%)
- IGIC (3%)

RESUMEN FACTURA

.....	0,00 €
IVA (21%)	0,00 €
Total a pagar	0,00 €

Enviar

Paso 2: El cliente añade una oferta a la cesta de la compra

Una vez enviada la cesta de la compra, aparecerá una pantalla de confirmación con un resumen del pedido. Aconsejamos que el cliente descargue el documento para guardarlo.

MÁSMÓVIL
NEGOCIOS

HOLA,

Gracias por confiar en el servicio de MásMóvil Negocios.
A continuación, te detallamos las características del servicio por el que nos has contactado:

TUS DATOS

Nombre:
Email:
Código:
Teléfono:

TU OFERTA

Tipo de oferta:

Producto principal: **FORO DE NEGOCIOS PM**

Cota mensual	49,99 €
Plan de 300 a gratis de 30 GB (más)	-9,99 €
Primo lanzamiento (Para toda la vida)	-2,68 €
SUBTOTAL	37,32 €

PM

FAXto mail	Cota mensual 9,00 €
	Gratis durante un año -9,00 €
SUBTOTAL	0,00 €

Office 365 Essentials	Cota mensual 4,00 €
	Gratis durante un año -4,00 €
SUBTOTAL	0,00 €

H < Página 1 > M

Abrir en una nueva pestaña [Descargar](#)

Paso 3

El cliente llama a **MÁSMÓVIL**
para finalizar el pedido

Paso 3: El cliente llama a MÁSMÓVIL para finalizar el pedido

Para finalizar el pedido, el cliente debe llamar al número de MÁSMÓVIL específico para clientes de ACN.



Número de teléfono: **800007884**

Horario de contacto: **Lunes a viernes, de 9 a 21 horas**



Tenga en cuenta que se le cargará 3 euros a su cuenta ACN de empresario independiente por cada llamada a MÁSMÓVIL que no resulte en venta. Por tanto, es muy importante que la llamada a MÁSMÓVIL se produzca únicamente después de haber enviado la cesta, y que la oferta que el cliente elija corresponda con la tecnología disponible en función del resultado de la comprobación de cobertura del cliente.

Paso 3: El cliente llama a MÁSMÓVIL para finalizar el pedido



El cliente necesitará tener la información siguiente en mano:

- Número de negocio del empresario independiente
- Nombre y apellidos del cliente
- Datos de la dirección del servicio
- Dirección de correo electrónico del cliente
- DNI/NIE del cliente (para pedidos residenciales)
- NIF/CIF del cliente (para pedidos de empresas)
- Número de teléfono (preferiblemente móvil) del cliente
- Datos bancarios del cliente
- La decisión sobre la solicitud de transferir su número de teléfono existente a MÁSMÓVIL o de recibir un número de teléfono nuevo

Paso 3: El cliente llama a MÁSMÓVIL para finalizar el pedido

- Al llamar al número MÁSMÓVIL específico para clientes de ACN, el agente de MÁSMÓVIL verificará el pedido
- El cliente deberá enviar una copia de su identificación oficial a MÁSMÓVIL
- En algunos casos, si el cliente no pasa la comprobación de solvencia, el cliente puede abonar 60 euros por teléfono con su tarjeta de crédito para continuar con el pedido
- El cliente recibirá un correo de confirmación con el contrato tras completar el pedido
- Si se solicitó la instalación por un técnico, el cliente será notificado sobre la fecha y horario de la visita por correo electrónico/SMS

Paso 4

MÁSMÓVIL procesa el pedido e
instala el servicio/envía el
producto

Paso 4: MÁSMÓVIL procesa el pedido e instala el servicio/envía el producto

BANDA ANCHA - FIBRA

- El cliente recibe un SMS/correo electrónico que le recordará la visita para la instalación
- La instalación se realiza hasta 7 días después de que se finaliza el pedido, y tarda 2 horas aproximadamente
- Si hay un cuarto específico en el edificio al que vayan a tener que acceder, el cliente debe asegurarse de tener las llaves de dicho cuarto en el día en que la instalación tenga lugar
- Si se ha solicitado un nuevo número de teléfono fijo, el servicio estará disponible después de la visita del técnico
- Si se solicitó portabilidad, el cliente podrá navegar el internet utilizando la nueva línea y continuar recibiendo llamadas en la línea anterior hasta que se efectúe la portabilidad
- Debe haber presente un adulto durante la visita del técnico

Paso 4: MÁSMÓVIL procesa el pedido e instala el servicio/envía el producto

BANDA ANCHA - ADSL

- De ser requerirse una nueva línea, un técnico de Telefónica se pondrá en contacto con el cliente para programar su instalación en un plazo de 15 días. El router se enviará después de la visita de instalación.
- MÁSMÓVIL enviará el router al cliente. El plazo de entrega es de hasta 72 horas
- El cliente recibirá una notificación sobre la entrega del router
- Si el cliente no está en casa en el momento de la entrega, el mensajero le enviará un SMS para reprogramar la visita o para que recoja el paquete en un punto de entrega
- Si se elige la opción del punto de entrega y no se recoge el paquete en el plazo de 7 días, se devolverá a MÁSMÓVIL y el pedido se cancelará
- MÁSMÓVIL llamará al cliente para verificar que no haya incidencias. Si el cliente tiene algún problema tras la llamada de MÁSMÓVIL, puede contactar con el Servicio de Atención a clientes de MÁSMÓVIL para solicitar la visita de un técnico
- Si el cliente se da de baja sin haberse realizado la instalación, el pedido será cancelado y el router deberá ser enviado a MÁSMÓVIL

Paso 4: MÁSMÓVIL procesa el pedido e instala el servicio/envía el producto

LÍNEA FIJA

- La portabilidad se produce en el plazo de 48 horas
- Para la portabilidad de número, el técnico instalará una nueva línea en paralelo con la antigua. Por tanto, el cliente podrá utilizar la nueva línea y seguir recibiendo llamadas en la línea antigua hasta que MÁSMÓVIL concluya el proceso de portabilidad
- El cliente recibirá un SMS con la fecha en que la portabilidad de la línea fija será efectiva. Una vez que la portabilidad sea efectiva, el cliente deberá conectar su teléfono fijo a la nueva línea

Paso 4: MÁSMÓVIL procesa el pedido e instala el servicio/envía el producto

MÓVIL - DISPONIBLE SOLO SI SE SOLICITAN INTERNET Y LÍNEA FIJA

- Las líneas móviles se activarán una vez que el servicio fijo esté instalado y activo
- Las tarjetas SIM se entregan por mensajero después de la instalación de la línea fija. El plazo de entrega es de hasta 72 horas
- El cliente será notificado de la entrega por SMS/correo electrónico
- Si el cliente no está en casa en el momento de la entrega, el mensajero le enviará un SMS para reprogramar la visita o para que recoja el paquete en un punto de entrega
- Si se elige la opción del punto de entrega y no se recoge el paquete en el plazo de 7 días, se devolverá a MÁSMÓVIL y el pedido se cancelará
- La portabilidad tarda entre 24 y 48 horas
- El cliente recibirá un SMS informándole de la fecha de portabilidad efectiva. El cliente podrá utilizar el servicio de MÁSMÓVIL a partir de ese momento

Estados visibles en la Lista de Clientes Personales (LCP), situada en la Oficina virtual:

Estado en la LCP	Descripción
INCOMPLETO	Nuevo pedido enviado. Se ha programado la visita para la instalación
INCOMPLETO	Nuevo pedido enviado - Pendiente de programar la visita para la instalación
INCOMPLETO	Pendiente de instalación
INCOMPLETO	Si se solicitó una nueva línea de ADSL la instalación puede tomar hasta 15 días
INCOMPLETO	Llamada incompleta - el pedido no fue realizado
INCOMPLETO	Pedido rechazado - el cliente no está interesado
INCOMPLETO	Cliente no localizado
INCOMPLETO	Portabilidad en curso
INCOMPLETO	Pedido rechazado - no es posible realizar la instalación
ACTIVO	