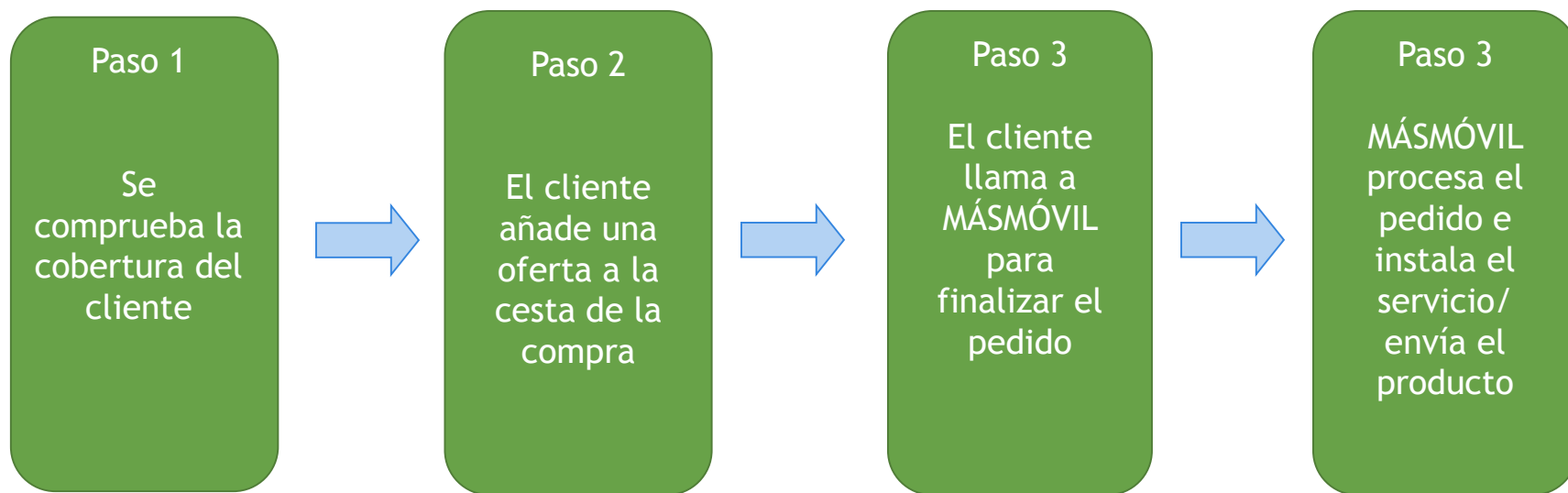


# Banda ancha ACN + Fijo y móvil en asociación con MÁSMÓV!L

## 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

La asociación de banda ancha, móvil y fijo con MÁSMÓVIL está destinada a pequeñas empresas (hasta 10 empleados) y autónomos.

Para efectuar un pedido, haga clic en el icono ‘Asociación de banda ancha, fijo y móvil’, situado en la sección Negocio de su Tienda virtual o [www.myacn.eu](http://www.myacn.eu).



# 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  
**MÁSMÓVIL**

Masmovil Soho 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 tarde 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**

Llame a MÁSMÓVIL al 800007884 entre las 9:00 y las 17:00, para finalizar el pedido

**Note:** utilice otro navegador que no sea Internet Explorer

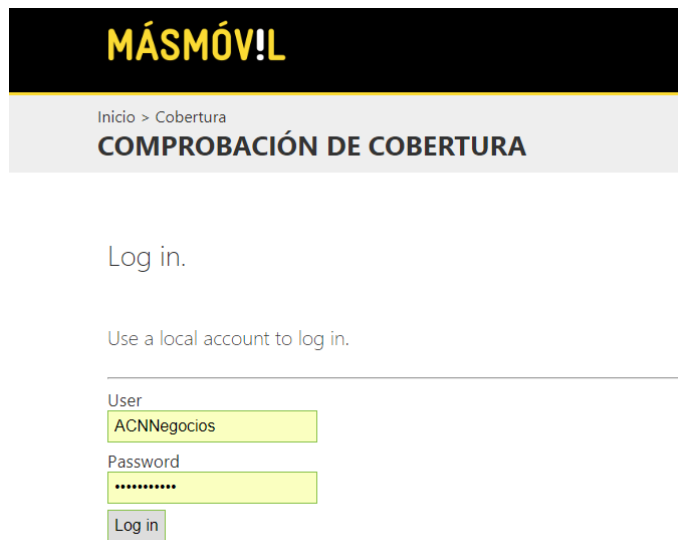
# Paso 1: Se comprueba la cobertura del cliente

## 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:

Nombre de usuario: ACNNegocios

Contraseña: ACNNegocios



The screenshot shows the login interface for MASMÓVIL. At the top, there is a black header with the MASMÓVIL logo in yellow. Below the header, a grey navigation bar contains the text 'Inicio > Cobertura' and the main title 'COMPROBACIÓN DE COBERTURA'. The main content area is white and contains the text 'Log in.' followed by the instruction 'Use a local account to log in.' Below this, there are two input fields: 'User' with the value 'ACNNegocios' and 'Password' with a masked password '.....'. A 'Log in' button is located at the bottom of the form.

# Paso 1: Se comprueba la cobertura del cliente

## COMPROBACIÓN DE COBERTURA

La prueba de cobertura consta de 2 pasos. Primero, debe introducir el nombre, DNI/NIE/CIF/pasaporte, número de fijo y móvil del cliente, para que el sistema haga una búsqueda en la base de datos de MÁSMÓVIL.



The screenshot shows the 'COMPROBACIÓN DE COBERTURA' (Coverage Check) page on the MÁSMÓVIL website. The page has a black header with the 'MÁSMÓVIL' logo in yellow. Below the header, there is a breadcrumb trail 'Inicio > Cobertura' and the title 'COMPROBACIÓN DE COBERTURA'. The main content area is titled 'Información de solicitud de cobertura' and contains four input fields: 'Nombre y Apellidos', 'DNI / NIE / CIF / Pasaporte', 'Introduzca el teléfono fijo a portar', and 'Introduzca el teléfono de contacto'. A green button labeled 'Comprobar cliente' is located at the bottom right of the form.

# 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.

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.

**1** MÁSMÓVIL

Inicio > Cobertura  
**COMPROBACIÓN DE COBERTURA**

Información de solicitud de cobertura

Dirección Ej.: Calle Gran Vía 15, Madrid

**2** MÁSMÓVIL

Inicio > Cobertura  
**COMPROBACIÓN DE COBERTURA**

Información de solicitud de cobertura

Cobertura Adsl **No Disponible**  
Cobertura FTTH **Disponible**

Calle

6

Planta: 001  
Mano: B



## 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



The screenshot shows a login form with two input fields and a button. The first field is labeled 'Usuario' and contains the number '1234567890'. The second field is labeled 'Contraseña' and contains a series of dots. Below the fields is a yellow button labeled 'Acceder'.

El cliente deberá introducir sus datos personales y elegir una oferta, además de opciones adicionales de su elección.



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

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

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

**DATOS DEL CLIENTE**

Nombre \*  Email \*  Teléfono de contacto  CIF/NIF

**OFERTA**

Introduce nombre de la sede

**TIPO**  **PRODUCTO PRINCIPAL**

**Total** 0,00 €

[+ Añadir sede](#)

**TIPO DE IMPUESTO**

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

**RESUMEN FACTURA**

IVA (21%)	0,00 €
<b>Total a pagar</b>	<b>0,00 €</b>

**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 consultado:

**TUS DATOS**

Nombre:   
Email:   
Código:   
Teléfono:

**TU OFERTA**

Tipo de oferta:

Producto principal: **FIBRA DE NUMERO 100**

Cota mensual	49,99 €
Fibra de 100 a precio de 50 (3 meses)	-9,99 €
Promo lanzamiento (Para toda la vida)	-2,68 €
<b>SUBTOTAL</b>	<b>37,32 €</b>

**FAX**

FAX to mail	Cota mensual 9,00 €
	Gratis durante un año -9,00 €
<b>SUBTOTAL</b>	<b>0,00 €</b>

**Office 365 Essentials**

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

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, junto con el empresario independiente, 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**

El cliente necesitará la información siguiente:

- Nombre, apellidos y número de negocio del empresario independiente
- Nombre y apellidos del cliente
- Datos de la dirección del servicio
- Dirección de correo electrónico del cliente
- NIF/CIF del cliente
- 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, junto con el empresario independiente, llama a MÁSMÓVIL para finalizar el pedido

- Al llamar al número MÁSMÓVIL específico para clientes de ACN, el agente de MÁSMÓVIL verificará el pedido
- 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



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 4

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

## Paso 3: MÁSMÓVIL procesa el pedido e instala el servicio/envía el producto

### BANDA ANCHA - FIBRA

- El cliente recibe un SMS que le recordará la visita para la instalación
- 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
- La instalación tarda 2 horas aproximadamente
- Si se ha solicitado un nuevo número de teléfono fijo, el servicio estará disponible después de la visita del técnico
- Debe haber presente un adulto durante la visita del técnico

## Paso 3: 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
- El cliente recibirá un SMS informándole de la fecha de portabilidad efectiva
- El router de MÁSMÓVIL no debe conectarse antes de la fecha en que la portabilidad sea efectiva

## Paso 3: 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. A partir de ese momento, solo se debe utilizar la nueva instalación

## Paso 3: 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
- 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	Llamada incompleta - No se envió el pedido
INCOMPLETO	Pedido rechazado - No es posible la instalación
INCOMPLETO	Instalación pendiente
INCOMPLETO	Cliente no localizado
INCOMPLETO	Portabilidad en curso
INCOMPLETO	Se ha instalado la línea fija. Activación de móvil pendiente
ACTIVO	