

Razones más comunes de rechazos de pedidos de JOi Multiplay/MásMóvil

1. Servicio temporalmente no disponible en modalidad contrato. Le recomendamos que realice el alta en modalidad de recarga automática o prepago clásico

Servicio temporalmente no disponible en modalidad contrato. Le recomendamos que realice el alta en modalidad de recarga automática o prepago clásico

(o también este tipo de mensaje de error : no es posible dar de alta en este modalidad, Le recomendamos nuestro prepago automático)

Este rechazo significa que el cliente no ha pasado la solvencia, o comúnmente conocido como scoring, asegúrese que antes del pedido ha borrado cache y cookies para que ningún detalle de otro cliente se haya mezclado y que tiene el pop-out activado. Este último es necesario en caso de que tenga que hacer un pago de seguridad por adelantado.

Si tras los pasos indicados aun le sale el mensaje y no le deja seguir le indicamos que lamentablemente no se puede hacer el pedido de momento.

2. Error en el servicio de recuperar listado de numeración fija.

Error en el servicio de recuperar listado de numeración fija.

Este error es temporal. El sistema de JOi multiplay/MásMóvil está fuera de servicio temporalmente o la página de pedido ha estado abierta durante un tiempo excesivo y se ha bloqueado.

Le sugerimos iniciar el proceso nuevamente desde el inicio, regresando a su tienda virtual y siguiendo los pasos de contratación.

En caso de que el problema persista, le sugerimos que espere unos minutos antes de volver a iniciar el proceso de contratación.

3. Teléfono en uso

Citar y Realizar Alta

Iniciando Compra...

**Problema llamada alta: error 361: errorDescription: Teléfono en uso
Statusid:-1. statusDesc:_info: {}**

Este rechazo es debido a que una de las líneas móviles está registrada en JOi Multiplay o MasMóvil.

En este caso le sugerimos contactar con atención al cliente del servicio JOi Multiplay en el 800622172 y asegurarse que no hay ningún servicio activado con esos números.

Este error es común tras la cancelación de un contrato reciente y volver a intentar tramitarlo de nuevo ya que la línea aún está en el sistema de MásMóvil. El servicio puede estar cancelado pero la baja administrativa tarda hasta 10 días en procesarse, por lo cual durante ese tiempo no es posible tramitar el pedido de nuevo.

Cuando se haya procesado la baja administrativa vuelva a intentar hacer el pedido.

4. Línea tiene terminación pendiente

Este rechazo es temporal, es debido a que la línea está en proceso de un trámite, comúnmente una baja administrativa en JOi Multiplay y MásMóvil. Le sugerimos esperar un poco antes de realizar el pedido de nuevo.

5. Error comprobando líneas

Comprobar Datos

error comprobando lineas.SYSTEM ERROR

Este error es debido a que uno de los campos del pedido que debe completar esta vacío, puede ocurrir también tras cierto tiempo de inactividad en la que los campos se restablecen a su valor original, otra de sus causas es que la conexión entre la página y la base de datos se ha cortado.

Si le sale este error le sugerimos antes que nada verificar que todos los campos están completos, si todo está correcto le sugerimos reiniciar el pedido tras unos minutos borrando cache y cookies.