



Vodafone ADSL

## Manual de usuario

Es tu momento. Es Vodafone.



vodafone

## Índice

|   |                                                                                                                       |           |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ■ | <b>1. Bienvenido a tu Vodafone ADSL</b>                                                                               | <b>03</b> |
| ■ | <b>2. Qué es Vodafone ADSL</b>                                                                                        | <b>03</b> |
|   | • Contenido del Pack Vodafone ADSL                                                                                    | 03        |
|   | • Códigos PIN y PUK de las tarjetas SIM                                                                               | 05        |
| ■ | <b>3. Conectado desde el primer día</b>                                                                               | <b>05</b> |
|   | • Servicio de llamadas                                                                                                | 05        |
|   | • Internet de banda ancha                                                                                             | 06        |
|   | • Instalación de Vodafone ADSL                                                                                        | 06        |
| ■ | <b>4. Proceso de activación de Vodafone ADSL</b>                                                                      | <b>07</b> |
|   | • Si actualmente recibes factura de Telefónica                                                                        | 07        |
|   | • Si actualmente no tienes línea de Telefónica,<br>la tienes con un operador diferente, o con<br>un operador de cable | 09        |
|   | • Recuerda                                                                                                            | 10        |
| ■ | <b>5. Servicio de Atención al Cliente</b>                                                                             | <b>11</b> |
| ■ | <b>6. Cobertura</b>                                                                                                   | <b>11</b> |
| ■ | <b>7. Dudas y consultas</b>                                                                                           | <b>12</b> |

## 1. Bienvenido a Vodafone ADSL

Queremos agradecerte que hayas confiado en nosotros para contratar este servicio. A partir de ahora vas a poder disfrutar de todas las ventajas que Vodafone pone a tu disposición.

Esta guía te informará de las características principales del producto que has contratado y además, te explicará el proceso de alta que seguiremos para que puedas disfrutar de él.

Estás a punto de descubrir un mundo de posibilidades.

## 2. Qué es Vodafone ADSL

Vodafone te ofrece la mejor solución para tus comunicaciones. Porque se adapta a ti, en tu hogar o en movilidad, en datos y voz. Y lo mejor de todo, podrás estar conectado siempre, acceder a Internet y hacer y recibir llamadas desde el primer momento.

Lee atentamente este manual y las guías de instalación rápida de los terminales que hayas contratado.

### Contenido del Pack Vodafone ADSL

---

El Pack Vodafone ADSL incluye los siguientes **equipos y tarjetas SIM**:



---

**Router Vodafone ADSL:** te permite disponer de conexión ADSL a Internet, por cable o por conexión inalámbrica (Wi-Fi), por lo que puedes conectar varios ordenadores al mismo tiempo.

---



---

**Módem USB:** el dispositivo 3G (Módem USB) te permite navegar por Internet de banda ancha sin esperas y en cualquier lugar, simplemente insertando tu tarjeta SIM de datos para acceso a Internet en el Módem y conectándolo al Router.

---



---

**Equipo para llamadas:** se trata del terminal que has escogido para tu servicio de llamadas. Podrás hacer y recibir llamadas desde el primer momento, insertando tu tarjeta SIM de voz en dicho teléfono, si elegiste uno nuevo.

---



---

**Tarjeta SIM de datos para conexión a Internet:** te permite conectarte a Internet con tu Módem USB. La identificarás fácilmente con la pegatina que dice "SIM para acceso a Internet".

---



---

**Tarjeta SIM de voz:** dispondrás de ella para el servicio de llamadas si elegiste una nueva línea.

---

### Códigos PIN y PUK de las tarjetas SIM

---

- Si has contratado tu Vodafone ADSL en un Punto de Venta, tendrás tus tarjetas SIM activadas con sus correspondientes códigos PIN y PUK.
- Si has contratado tu Vodafone ADSL por teléfono o Internet, deberás llamar al Servicio de Atención al Cliente para activar tanto tu tarjeta SIM de voz como tu tarjeta SIM de datos para conexión a Internet, donde te informarán de los códigos PIN y PUK de cada una de ellas. Llama al 123 desde tu teléfono Vodafone (llamada gratuita) o desde cualquier otro teléfono al 607 123 000.

## 3. Conectado desde el primer día

Con Vodafone ADSL puedes disfrutar desde el primer momento de:

**Servicio de llamadas:** solo tienes que insertar tu tarjeta SIM de voz en el terminal que hayas elegido para el servicio de llamadas. Introduce tu PIN y ya podrás hacer y recibir llamadas.

- Si has elegido conservar tu número fijo, mientras tu número sea portado, podrás seguir recibiendo llamadas en ese número fijo. Además, podrás realizar llamadas con la Tarifa Plana de tu Vodafone ADSL con el terminal que hayas elegido y tu tarjeta SIM de voz.

Recibirás un SMS para informarte de que tu número ha sido portado, y a partir de ahí recibirás las llamadas a tu número fijo en tu teléfono Vodafone.

- Si no tenías número fijo y lo has solicitado, ya puedes disfrutar del servicio de llamadas íntegramente. En caso de que no conozcas el número fijo que se te ha asignado, puedes llamar a nuestro Centro de Atención al Cliente en el 123, donde te dirán cuál es.



- **Si has decidido no tener número fijo**, puedes disfrutar ya de tu servicio de llamadas en el teléfono que elegiste.

**Internet de Banda Ancha:** solo tienes que insertar tu tarjeta SIM de datos para conexión a Internet en tu Módem USB. Recuerda que puedes utilizar este servicio de forma gratuita hasta que esté activo tu servicio de ADSL.



- Podrás conectar uno o varios ordenadores a través del Módem USB. Solo tienes que instalar el Router Vodafone ADSL (aunque no dispongas de servicio ADSL todavía) siguiendo la Guía de Instalación que incluye.

**Instalación de Vodafone ADSL:** para instalar correctamente los equipos que has contratado, deberás seguir las guías de instalación rápida que encontrarás en cada uno de ellos.

**Si tienes cualquier duda, puedes contactar con nosotros a través del teléfono de Atención al Cliente en el 123.**

## 4. Proceso de activación de Vodafone ADSL

**Pronto recibirás un SMS en tu móvil confirmándote el inicio del proceso de alta.** A partir de entonces podrás comprobar el estado de tu alta a través de [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es) o nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando al 123 (ver página 11-Servicio de Atención al Cliente).

Existen dos tipos de proceso:

- **Si actualmente recibes factura de Telefónica** (aunque tengas el ADSL con otro operador).
- **Si actualmente no recibes factura de Telefónica** (no tienes línea de teléfono, la tienes con otro operador o con un operador de cable, como por ejemplo ONO).

Recuerda que si has contratado el servicio por teléfono o Internet, en breve recibirás tu contrato, que deberás devolvernos firmado en 15 días.

### **Si actualmente recibes factura de Telefónica**

---

La activación de tu Vodafone ADSL se realizará **en el plazo aproximado de 25 días laborables** desde que recibas el SMS de confirmación de inicio del alta.

- 1. Vodafone tramitará la activación de tu línea** y podrás conservar tu número de teléfono o tendrás un nuevo número, dependiendo de lo que hayas escogido.

2. Los equipos necesarios son:



- **Router Vodafone ADSL.** Te permitirá tener conexión ADSL a Internet.



- **Equipo para llamadas.** El que hayas escogido para realizar tus llamadas de voz. Funciona con la tarjeta SIM de voz.



- **Módem USB para Internet de banda ancha en movilidad.** Te permitirá estar conectado desde el primer momento. Funciona con la tarjeta SIM de datos.

**Si has contratado tu Vodafone ADSL en un punto de venta,** ya dispones de los equipos necesarios para disfrutar de tu servicio de llamadas, conexión de Internet en movilidad (Módem USB) o en casa desde el primer momento con tu Router Vodafone ADSL.

**Si lo has contratado por teléfono o Internet,** en poco tiempo un mensajero te entregará los equipos, cada uno de ellos con su guía de instalación.

3. Recibirás un SMS con la confirmación de la fecha de portabilidad de tu número.

Recuerda que ya puedes estar disfrutando de tu servicio de llamadas y conexión a Internet mediante el Módem USB.

4. Recibirás otro SMS para indicarte que la activación se ha realizado con éxito.

Ya puedes instalar el Router Vodafone ADSL para activar el servicio. Recuerda que el proceso de activación puede durar hasta 6 horas.

Si tienes cualquier duda, puedes contactar con nosotros en el Servicio de Atención al Cliente (ver página 11).

### Si actualmente no tienes línea de Telefónica, la tienes con un operador diferente, o con un operador de cable

---

La activación de tu Vodafone ADSL se realizará en el plazo aproximado de 35 días laborables desde que recibas el SMS de confirmación de inicio del alta.

**1. Si no dispones de línea con Telefónica,** desde Vodafone te instalamos una nueva línea sin cuotas mensuales adicionales.

**Si tuvieras línea con otro operador distinto** a Telefónica podrás, según lo que hayas elegido, conservar tu número de teléfono o disponer de uno nuevo.

**2.** Los equipos necesarios son:



- **Router Vodafone ADSL.** Te permitirá tener conexión ADSL a Internet.



- **Equipo para llamadas.** Te permitirá realizar tus llamadas de voz desde el primer momento. Este equipo funciona con la tarjeta SIM de voz.



- **Módem USB para Internet de banda ancha en movilidad.** Para estar conectado desde el primer momento. Este terminal funciona con la tarjeta SIM de datos.

**Si has contratado tu Vodafone ADSL en un punto de venta,** ya dispones de los equipos necesarios para disfrutar de tu servicio de llamadas, conexión de Internet en movilidad (Módem USB) o en casa desde el primer momento con tu Router Vodafone ADSL.

**Si lo has contratado por teléfono o Internet,** en poco tiempo un mensajero te entregará los equipos, cada uno de ellos con su guía de instalación.

3. Recibirás un SMS para informarte de que **un técnico de Telefónica se pondrá en contacto contigo para realizar los trabajos previos a la instalación.** Esta visita no supondrá ningún coste para ti. Recuerda que ya puedes estar disfrutando de tu servicio de llamadas y de tu Módem USB para conectarte a Internet de banda ancha.
4. Si tenías número fijo y has decidido conservarlo, **recibirás un SMS con la confirmación de la fecha** de portabilidad de tu número.
5. Te avisaremos mediante otro SMS de que **un técnico de Vodafone contactará contigo** para terminar los trabajos de conexión de la línea y configuración de tu equipo de ADSL. Instalará tu Router ADSL, dejándolo listo para funcionar.
6. Recibirás otro SMS para indicarte que **el servicio está completamente activo.**

#### Recuerda

---

- Deberás tener conectado el equipo para poder disfrutar de tu servicio contratado.
- Si tienes un teléfono alquilado a Telefónica, deberás solicitar la baja para evitar que te sigan facturando su alquiler.
- Asegúrate de que tu operador anterior ha dado de baja el servicio que tenías contratado, una vez que se complete tu alta en Vodafone ADSL.
- Para poder solicitar el alta de Vodafone ADSL debes estar al corriente de los pagos de tus facturas del operador anterior.
- En caso de duda, puedes contactar con nosotros en el **123**, el **Servicio de Atención al Cliente.**

## 5. Servicio de Atención al Cliente

En el Servicio Gratuito de Atención al Cliente estamos a tu disposición **24 horas al día, 365 días al año**, para resolver todas tus dudas. Y lo hacemos en castellano, catalán, euskera, gallego o inglés, como tú prefieras:

- Si llamas desde tu teléfono móvil Vodafone o desde el servicio de llamadas de tu Vodafone ADSL, marca **123**.
- Si llamas desde cualquier teléfono que no sea Vodafone, marca **607 123 000**.
- Si llamas desde fuera de España con tu móvil, marca **+34 607 123 000**.

Nuestro equipo de profesionales te informará sobre el uso de Vodafone ADSL y sobre promociones, servicios, aclaraciones sobre facturas, tarifas...

## 6. Cobertura

La velocidad de ADSL es variable, y puede verse afectada por muchos factores como la distancia de tu casa a la central, el estado del par de cobre por el que llega la conexión, si hay varios usuarios conectados al mismo tiempo al router, si utilizas conexión por Wi-Fi o por cable Ethernet...

Por lo tanto, debes saber que en muchos casos, por motivos técnicos, la velocidad de tu conexión será variable dependiendo de todos esos factores.

## 7.- Dudas y consultas

### Sobre tu servicio de Internet

---

#### ¿Qué es el proceso de provisión?

El proceso de provisión es el periodo que transcurre desde que contratas tu Vodafone ADSL hasta que está activo y comienzas a disfrutar de él. Comprende la activación del servicio, envío de los materiales, instalación de la línea en caso necesario...

#### ¿Cuánto tiempo transcurre desde que contrato mi Vodafone ADSL hasta que comienzo a disfrutarlo?

Aunque la provisión del servicio ADSL puede llevar unas semanas (de 4 a 6 dependiendo del tipo de instalación), puedes navegar por Internet desde el primer momento conectando el Módem USB al router ADSL. Para más información sobre el proceso, puedes consultar la página 7 de esta guía.

#### ¿Cuándo empiezo a pagar por la línea ADSL?

Con Vodafone no pagarás nada hasta que tu línea ADSL esté activa. Durante el periodo de provisión, podrás navegar con tu Módem USB totalmente gratis.

#### ¿Cómo me avisan de que el consumo que haga con el Módem va a empezar a ser facturado?

Una vez activo el ADSL recibirás un SMS informándote de que el servicio de Internet móvil comenzará a ser facturado.

#### ¿Tengo que devolver el Módem USB tras el periodo de provisión?

Una vez pasado el periodo de provisión, no tienes que devolver los equipos que te hemos enviado, puedes disfrutar de un servicio completo de voz y datos, utilizando cualquiera de los servicios del paquete. Además, recuerda que si no utilizas tu Módem USB fuera del Router Vodafone ADSL, no se te facturará por él, y en caso de problemas con tu ADSL, podrás seguir navegando gracias a él.

Si por motivos técnicos no pudieras finalizar el proceso de provisión, deberías devolver los dispositivos por el mismo procedimiento por el cual los adquiriste:

- Si los adquiriste en una tienda, deberás dirigirte a ella para hacer la devolución.
- Si lo contrataste por Internet o por teléfono, contacta con nuestro Servicio de Atención al Cliente y te enviaremos un mensajero a casa que los recogerá.

#### **¿Quién tramita la baja de mi línea actual de ADSL?**

Una vez que firmas el contrato, Vodafone se encarga de gestionar la baja de tu actual línea ADSL, siempre y cuando no tengas compromiso de permanencia activo. Aún así, conviene asegurarse de que la baja ha sido tramitada con tu operador anterior, sobre todo si no recibías factura de Telefónica anteriormente.

#### **¿Tengo acceso a Internet ilimitado?**

Sí, el servicio Vodafone ADSL te ofrece Tarifa Plana de Internet 24 h 365 días, sin límite de consumo.

#### **¿Mi ADSL es compatible con cualquier ordenador?**

Claro que sí, puedes navegar con cualquier ordenador, portátil o de sobremesa. Y también es compatible con ordenadores Macintosh. Para más información sobre compatibilidades del Módem USB accede a [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es)

#### **No me interesan las llamadas gratuitas, solo me interesa navegar por Internet.**

Para ello dispones del paquete Vodafone ADSL Uno, con llamadas a 1 cént/min a fijos nacionales desde casa, con el que no pagas llamadas si no las realizas, pero que te permite ahorrar en caso de que necesites hacerlas.

#### **No voy a utilizar la conexión a Internet en movilidad, ¿tengo que pagar este servicio?**

Recuerda que con el Módem USB puedes conectarte sin problemas en todos los lugares que

tengan cobertura 3G. Pero si no lo usas, no lo pagas. Además, con el Módem USB puedes navegar gratis desde el primer momento hasta que esté lista tu conexión ADSL. No comenzarás a abonar la cuota mensual del ADSL hasta que no disfrutes de la conexión plena de tu servicio ADSL.

#### **¿Por qué voy a pagar por el Módem del Paquete ADSL si ya dispongo de uno y no quiero darlo de baja?**

El Módem USB incluido en tu Paquete ADSL es totalmente gratuito. Lo utilices o no, este dispositivo no tiene ningún coste adicional. Además, puedes conectarlo al router para seguir navegando en caso de problemas con tu ADSL.

#### **No sé dónde conectar el Módem USB.**

Deberás conectarlo en la ranura de la parte posterior. Puedes ver más información en la guía de instalación rápida de tu Router Vodafone ADSL.

### **Sobre tu servicio de llamadas**

---

#### **¿Tengo que cambiar mi número fijo de siempre?**

Al contratar tu Vodafone ADSL puedes elegir si quieres mantener tu número de siempre, cambiarlo a uno nuevo o no tener número fijo.

#### **¿Cuándo voy a empezar a recibir las llamadas al número fijo en mi nuevo teléfono?**

Si has elegido un nuevo número Vodafone (porque no tenías número fijo o no querías conservarlo), empezarás a recibir llamadas en tú móvil o en el terminal de sobremesa desde el primer día.

Si has elegido conservar tu actual número empezarás a recibir las llamadas en tu móvil o en el terminal de sobremesa cuando se haya realizado la portabilidad. Para conocer el momento exacto te enviaremos un SMS informativo.

### ¿Cómo se facturan las llamadas del fijo al móvil?

Las llamadas con destino móvil, se tarifican según el Plan de Precios que tengas contratado en tu línea de voz Vodafone. Podrás elegir entre cualquiera de los Planes de Precios de móvil Vodafone (60x1, Relax...).

### Si tengo las llamadas a fijo en mi móvil y estoy fuera de casa, ¿qué pasa si me llaman al número fijo?

Si estás fuera de casa y te llaman a tu número fijo, saltará una locución diciendo que no estás disponible.

### ¿Qué ocurre si tengo el Plan Navega y Habla?

Si tienes activado el Plan Navega y Habla y no quieres seguir manteniéndolo, puedes darlo de baja. Recuerda que si tienes compromiso de permanencia se te aplicaría el cargo correspondiente.

### ¿Puedo contratar otros servicios como por ejemplo Mí País?

Por supuesto, Vodafone ADSL es compatible con cualquier Plan de Precios o Plan de Ahorro de Voz de Vodafone.

### Actualmente tengo número fijo, pero ¿durante el proceso de portabilidad a Vodafone voy a quedarme sin servicio algún tiempo?

No, las llamadas de tu teléfono fijo seguirán siendo facturadas por tu operador actual hasta que recibas el SMS de Vodafone confirmándote el cambio. A partir de entonces, las llamadas que recibas en tu fijo sonarán en tu teléfono Vodafone.

### Si actualmente recibo factura de Telefónica, ¿voy a seguir recibiendo cuando me dé de alta en Vodafone ADSL?

No, cuando te des de alta en Vodafone ADSL, dejarás de recibir facturas de Telefónica. El servicio ADSL y la línea serán gestionados íntegramente por Vodafone. De todas formas, deberás asegurarte de que se ha cursado tu baja en el operador anterior.

### ¿Y si mi número de teléfono no pertenece a Telefónica?

Si no es de Telefónica, una vez que has portado tu número a Vodafone, deberás asegurarte de que tu antiguo operador ha dado de baja el servicio anterior.

Servicios prestados según CC.GG de Vodafone España S.A.U. Marzo 2009

**Es tu momento. Es Vodafone.**

