

Zerbitzuen Eskuliburua



Telefonia Finkoa *ooo*



Aurkibidea

- 1 - AHOTS-POSTONTZIA
- 2 - SARRERAKO ZENBAKIA AURKEZTEA
- 3 - NORBERAREN ZENBAKIA EZKUTATZEA
- 4 - ZAIN DAGOEN DEIA
- 5 - ZAIN DAGOEN DEIA BABESTEIA
- 6 - DEI ALTERNATIBOA
- 7 - HIRUKO DEIA
- 8 - DEIAK DESBIDERATZEA

LINEAN SARTUTAKO ZERBITZUAK

- 9 - IDENTIFIKAZIORIK GABEKO DEIAK MURRIZTEA
- 10 - ASKOTARIKO AHOTS-POSTONTZIA
EDO AHOTS-POSTONTZI FAMILIARRA
- 11 - MARKATU GABEKO DEIA
- 12 - AURREZENBAKI JAKIN BATZUETARAKO
DEIAK MURRIZTEA
- 13 - HARTZAILEAK ORDAINTZEKO ZERBITZUAK
- 14 - CLASS TERMINAIA

ZERBITZU GEHIGARRIAK

- 15 - TELEFONO INTERESGARRIAK

TELEFONO INTERESGARRIAK



1- AHOTS-POSTONTZIA

Ahots-postontzia zerbitzuak zure telefono-linearen zerbitzuak biderkatzen ditu. Mezuak jaso eta biltegitratzeko aukera ematen dizu, ez zaudenean edo telefonoa hartu nahi ez duzunean. Horrez gain, telefonoz hitz egiten ari zarela hartu nahi ez duzun bigarren dei bat jasoz gero, dei hori Ahots-postontzia zerbitzura desbideratuko da automatikoki.

Mezuak beste telefono batetik entzun ahal izango dituzu, egunari eta orduari buruzko informazioarekin. Beti segurtasun osoz eta konfidentzialtasun handienaz. Zerbitzu hau doakoa da eta era automatikoan instalatuta duzu. Hori bai, nahi duzunean deskonekta dezakezu. Horretarako, deitu Bezeroarentzako Arreta-telefonora, edo tekla hauek sakatu.

Ahots-postontzia aktibatzeko eta desaktibatzeko

Aktibatu eta desaktibatu ahots-postontzia zerbitzua zure telefonotik, tekla hauek sakatuz eta entzungailua hartuta dagoela:

Aktibatzeko kodea: * 6 3 #

Desaktibatzeko kodea: # 6 3 #

Zerbitzuaren egoera zein

den jakiteko: * # 6 3 #

Ibiltzeko

Zure lineatik zein beste linea batetik sar zaitezke ahots-postontzira, baina zure lineatik egiten baduzu bakarrik izango da doakoa.

AHOTS-POSTONTZIAN SARTZEKO

1. Zure lineatik sartzeko, hiru modu dituzu:

1a. Hartu entzungailua eta, bi segundoren ostean, ahots batek zenbat mezu berri dituzun jakinaraziko dizu*.

1b. Hartu entzungailua eta markatu zenbaki hau:

1201

1c. Euskalteleko terminal baten jabe bazara, Ahots-postontzirako berariazko tekla bat dagoela ikusiko duzu. Sakatu tekla hori zure mezuak entzuteko, entzungailua altxatuta dagoela. Euskalteleko terminal baten jabe ez bazara eta izan nahi baduzu, irakurri Class Terminala epigrafea, Zerbitzu Gehigarrien atalean*.

* Aukera hau ez da erabilgarria Wimax linea dutenentzat.

2. Zurea ez den telefono-linea batetik sartzeko, bi modu dituzu:

2a. Markatu zure telefono-zenbakia eta itxaron, Ahots-postontzia martxan hasi arte. **#** sakatu beharko duzu, mezuak grabatzeko seinaleak jo baino lehen. Une horretan, sistemak pasahitza sartzeko eskatuko dizu. Konfidentziasun-arrazoiengatik beharrezkoa da aurrez pasahitza aldatzea (lehenetsia 0000 da), urruneko sarbide mota hau erabilgarri egoteko. Pasahitza aldatzeko, joan "Menu nagusiko aldaketak" aukerara eta hautatu "Pasahitza aldatu".

2b. Deitu 901 640 666 telefono-zenbakira. Zenbaki horrek zure Ahots-postontzian sartzeko aukera emango dizu, estatuko edozein lekutatik. Zure telefono-zenbakia eta pasahitza adierazi besterik ez duzu egin behar.

Zure Ahots-postontzirako urruneko sarbidea ezgaitzeko, nahikoa da pasahitz gisa hasierako zenbakia sartzea:

0000

MEZUAK ENTZUTEKO

- Behin ahots-postontzian sartu eta gero, ahots batek mezu berrien eta entzundakoen kopurua jakinaraziko dizu.
- Horrez gain, mezua berria bada, mezua zer egunetan, zer ordutan eta zer telefono-zenbakitatik utzi duten jakinaraziko dizu sistemak.
- Ondoren, sistemak mezua erreproduzituko du.
- Entzun eta gero, sistemak mezuarekin lotutako hainbat aukera eskainiko dizkizu.

Mezu berrien Menua

- 1 Mezua berriro entzuteko
- 2 Mezua gordetzeko
- 3 Mezua ezabatzeko
- 4 Mezua berri gisa gordetzeko
- 8 Laguntza eskatzeko
- 0 Deia egin duenari deitzeko
- 1 1 Aurreko mezuari entzuteko

Aukera horietako edozein gauza egin dezakezu edozein unetan, hau da, ez duzu itxaron behar mezu guztia entzun arte.

- Mezu berri guztiak entzun dituzunean, sistemak Menu Nagusira eramango zaitu.

MENU NAGUSIA

Menu nagusitik sistema konfiguratu dezakezu, baita gordetako mezua berriro entzun ere.

Menu Nagusia

- 1 Mezuak entzuteko
- 3 Aldatzeko
- 8 Laguntza eskatzeko
- 8 8 Sistemarako sarrera orokorra
- 8 8 8 Bezero berrientzako sarrera berezia
- 0 Ahots-postontzitik irteteko

Mezuak entzuteko aukera hautatzen baduzu, sistemak eza-batu ez dituzun eta gordeta dauden mezuak erreproduzituko ditu. Mezu horiekin lotuta, aukera hauek dituzu.

Behin mezu guztiak entzun eta gero, sistemak menu nagusi-ra eramango zaitu berriro.

Jada entzundako Mezen Menua

- 1 Berrito entzuteko
- 2 Gordetzeko
- 3 Ezabatzeko
- 8 Laguntza eskatzeko
- 0 Deitzeko
- 1 1 Aurreko mezua entzuteko

Aldatzeko aukeraren bidez, beste menu batean sartuko zara. Menu horrek aukera emango dizu ongietorriko mezua, zure ahots-sinadura, ahots-postontzirako urruneko sarbiderako pasahitza eta erabili nahi duzun hizkuntza aldatzeko.

Aldatzeko

- 1 Ongietorriko mezuak aldatzeko
- 2 Zure ahots-sinadura aldatzeko
- 4 Pasahitza aldatzeko
- 5 Hizkuntza aldatzeko
- 8 Laguntza eskatzeko

Ongietorriko mezua aldatzeko aukera hautatzen baduzu, sistemak dagoen ongietorriko mezua erakutsi edo ongietorriko beste mezu berri bat grabatzera gonbidatuko zaitu. Jarraian, eta bi kasuetan, aukera hauek emango dizkizu.

Ongietorriko Mezua aldatzeko

- 1 Mezu berria grabatzeko
- 2 Gordetzeko
- 3 Ezabatzeko
- 8 Laguntza eskatzeko

Zure ahots-sinadura aldatzeko aukera hautatzen baduzu, sistemak dagoen ahots-sinadura erakutsi edo ahots-sinadura berria grabatzera gonbidatuko zaitu. Jarraian, eta bi kasuetan, sistemak aukera hauek emango dizkizu:

Ahots-sinadura aldatzeko

- 1 Mezu berria grabatzeko
- 2 Gordetzeko
- 3 Ezabatzeko
- 8 Laguntza eskatzeko

Pasahitza aldatu aukera hautatzen baduzu, sistemak pasahitz berria birritan sartzeko eskatuko dizu. Pasahitz horrek aukera emango dizu ahots-postontzira urrundik sartzeko.

Hizkuntza aldatzeko aukera hautatzen baduzu, sistemak honako hauen artean aukeratzen utziko dizu: Euskara, Gaztelania eta Ingelesa. Aukeratu zure hizkuntza eta ondoren, sakatu #

Hizkuntza aldatzeko

- 1 Gaztelania
- 2 Euskera
- 3 Ingelesa
- 8 Laguntza eskatzeko

2 - SARRERAKO ZENBAKIA AURKEZTEA

Deitzen dizun pertsonaren telefono-zenbakia ikusteko* aukera emango dizu. Bezero guztiek dute zerbitzu hau.

Zerbitzu hau desaktibatzeko, deitu Bezeroarentzako Arreta-telefonora.

*Sartzen den zenbakiaren aurkezpenarekin bateragarriak diren terminaletan.

3 - NORBERAREN ZENBAKIA EZKUTATZEA

Zerbitzu honen bidez, zure deia jasotzen duen erabiltzailearen telefonoan zure telefono-zenbakia bistaratzea saihestu dezakezu.

Zerbitzu hau aktibatzeko, markatu: **067** eta ondoren, deitu nahi duzun telefono-zenbakira.

Zerbitzu hau modu iraunkorrean ere kontrata daiteke, deia bakoitzaren aurretik kode hori markatu gabe. Horretarako, deitu Bezeroarentzako Arreta-telefonora.

Deia jasotzen duenak dei-egileak bere burua identifikatu nahi ez duela adierazten duen mezua jasoko du bere telefonoan (sartzen den zenbakiaren aurkezpena badu). Beti berdin gertatuko da, norakoa baimendutako erakundeei dagokienean izan ezik (Larrialdi Zerbitzuak, Babes Zibila eta Segurtasun Indarrak); kasu berezi horietan, zure zenbakia beti agertuko da.

4 - ZAIN DAGOEN DEIA

Zerbitzu honek aldi berean dei bati baino gehiagori erantzuteko balio du. Telefonoz hitz egiten ari bazara eta beste dei bat jasotzen baduzu (tonu bat entzungo duzu entzungailuan), dei horri erantzun diezaiokezu, aurreko deia amaitu gabe.

Zain dagoen deia aktibatzeko eta desaktibatzeko

Sakatu hurrengo teklak, entzungailua altxatuta dagoela:

Aktibatzeko kodea: ***43#**

Desaktibatzeko kodea: **#43#**

Zerbitzuaren egoera zein den jakiteko

(aktibatuta ala desaktibatuta), sakatu: ***#43#**

Zain dagoen deiaren kudeaketa:

R2 Bi deien artean konmutatzeko.

R1 Uneko deia askatu eta zain dagoen deia berreskuratuzeko.

5 - ZAIN DAGOEN DEIA BABESTEIA

Telefonoz hitz egiten ari zarela sartzen den dei berri bat dagoela jakinarazteak dei bat eten dezake, eta datu-deietan ondorio txarrak sortu. Zerbitzu honek komunikazio zehatz bat zain dagoen deia zen zerbitzutik babesteko aukera ematen du.

Aktibatzeko:

Datu-dei bat babestu nahi baduzu, markatu ***43*** deia egiteko unean.

6 -DEI ALTERNATIBOA

Zerbitzu honek aukera emango dizu telefonoz hitz egiten ari zaren bitartean beste dei bat egiteko.

Horretarako, telefonoz hitz egiten ari zarela, sakatu **R** eta egin bigarren deia:

- Bigarren deia inork hartzen ez badu, lehenengora itzul zaitezke **R** ren bidez.
- Bigarren deia hartzen badute, bi komunikazioen kudeaketa eta Zain dagoen deian eta Hiruko Deian gauzatzeko dena antzekoak dira.

7 -HIRUKO DEIA

Zerbitzu honek hiru erabiltzailearen arteko dei bat ezartzeko aukera ematen du. Ezarritako dei bakoitza egin duen lineari fakturatuko zaio.

Horretarako, jarraitu lehendabizi dei alternatiboa egiteko pausoak. Gero, ezarri hiruko deia **R3** ren bidez.

8 - DEIAK DESBIDERATZEA

DEI GUZTIAK DESBIDERATZEKO

Zerbitzu praktiko honek zure telefono-zenbakian jasotako dei guztiak aurrez programaturako beste zenbaki batera desbideratzeko aukera emango dizu.

Desbideratutako deia zure fakturan kargatuko da eta dei-egileak hasierako norakora egindako deiarengatik ordainduko dio bere operadoreari. Zerbitzua aktibatuta dagoenean, telefonoa hartutakoan entzungo duzun tonua ez da izango tonu jarraitua bezalakoa.

Dei guztiak desbideratzea aktibatzeko eta desaktibatzeko

Entzungailua altxatuta dagoela, sakatu tekla hauek:

Aktibatzeko kodea: *21* zein zenbakitara desbideratuko duzun #

Desaktibatzeko kodea: #21#

Zerbitzuaren egoera zein den jakiteko

(aktibatuta ala desaktibatuta), sakatu: *#21#

DEIAK DESBIDERATZEKO, TELEFONOA OKUPATUTA BADAGO

Zure telefono-zenbakian jasotako dei guztiak beste zenbaki batera desbideratzeko aukera emango dizu, linea okupatuta dagoenean.

Desbideratutako deia zure fakturan kargatuko da eta dei-egileak hasierako norakora egindako deiarengatik ordainduko dio bere operadoreari. Zerbitzua aktibatuta dagoenean, telefonoa hartutakoan entzungo duzun tonua ez da izango tonu jarraitua bezalakoa.

Deiak desbideratzea aktibatzeko eta desaktibatzeko, telefonoa okupatuta badago, sakatu tekla hauek, entzungailua altxatuta dagoela:

Aktibatzeko kodea: *67* zein zenbakitara desbideratuko duzun #

Desaktibatzeko kodea: #67# (lokuzio batek zerbitzua aktibatu dela jakinaraziko du).

Zerbitzuaren egoera zein den jakiteko

(aktibatuta ala desaktibatuta), sakatu: *#67#

DEIAK DESBIDERATZEKO, INORK ERANTZUTEN EZ BADU

Jasotako deiak beste zenbaki batera desbideratzea ahalbidetuko dizu, denbora-tarte batean deiari inork erantzuten ez badio. Desbideratutako deia zure fakturan kargatuko da eta dei-egileak hasierako norakora egindako deiarengatik ordainduko dio bere operadoreari. Zerbitzua aktibatuta dagoenean, telefonoa hartzean entzungo duzun tonua ez da izango tonu jarraitua bezalakoa.

Deiak desbideratzea aktibatzeko eta desaktibatzeko, inork erantzuten ez badu

Aktibatzeko kodea: *61* zein zenbakitara desbideratuko duzun #

Desaktibatzeko kodea: #61#

Zerbitzuaren egoera zein den jakiteko

(aktibatuta ala desaktibatuta), sakatu: *#61#

Sakatu hurrengo tekla, entzungailua hartuta dagoela.

DESBIDERATZE GUZTIAK EZABATU

Zure linea beste linea batzuetatik datozen desbideratzeetatik babestuko du.

Desbideratzeen ezeztapena aktibatzea eta desaktibatzea.

Sakatu hurrengo tekla, entzungailua hartuta dagoela:

Aktibatzeko kodea: *02#

Desaktibatzeko kodea: #02#

Zerbitzuaren egoera zein den jakiteko

(aktibatuta ala desaktibatuta), sakatu: *#02#



9 - IDENTIFIKAZIORIK GABEKO DEIAK MURRIZTEA

Zerbitzu honekin, ez duzu jasoko jatorri ezezaguneko deirik. Zerbitzu hau aktibatzekeo edo desaktibatzekeo, deitu Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura.

10 - ASKOTARIKO AHOTS-POSTONTZIA EDO AHOTS-POSTONTZI FAMILIARRA

Ahots-postontzia zati txikiagotan banatzea da, deitzen duenak pertsona ezberdinentzako mezuak utzi ahal izateko. Lineako gai daitezkeen ahots-postontziak 4 izango dira, gehienez.

Zerbitzu hau kontratatzekeo, deitu Bezeroarentzako Arreta Zerbitzura. Hileko kuota finkoa izango da eta alta-datatik aurrera kobratuko da, zerbitzua aktibatu ala ez.

Askotariko ahots-postontziaren edo ahots-postontzi familiarren funtzionamendua oinarrizko ahots-postontziaren antzekoa da. (Ikus ahots-postontziaren epigrafea). Askotariko ahots-postontzian edo ahots-postontzi familiarrean sartzeko, egokitu zaizun zenbakia (1etik 4ra) erabili besterik ez duzu egin behar.

Zure Askotariko Ahots- postontzian edo Ahots- postontzi familiarren zurea ez den linea batetik sartu nahi baduzu, zure telefonozenbakira deitu eta zure ahots-postontziaren zenbakia adierazi beharko duzu. Ondoren, sakatu # , eta gero sistemak zure sarbiderako pasahitza eskatuko dizu. Konfidentzialtasun-arrazoientzatik beharrezkoa da aurrez aldatuta izatea pasahitz lehenetsia (0000).

Familiako Ahots-postontziaren gainerako funtzioak eta Oinarrizko Ahots-postontziarenak berdinak dira.

11 - MARKATU GABEKO DEIA

Zerbitzu honek aurrez zehatutako telefono-zenbaki batera deituko du automatikoki, telefonoa hartu eta hurrengo 5 segundo-tan zenbakirik markatu ez bada.

Zerbitzu hau aktibatzen edo desaktibatzen, deitu Bezeroarentzako Arreta-telefonora.

Zerbitzu hau oso erabilgarria da, adinekoak eta umeak bizi diren etxeetan (adibidez, zerbitzua konfiguratu daiteke, automatikoki larrialdietako zerbitzu batera deitzeko).

12 - AURREZENBAKI JAKIN BATZUETARAKO DEIAK MURRIZTEA

Zerbitzu honen bidez, zure lineatik zenbaki jakin batzuetara deitzea eragotz dezakezu.

- 800 zenbakiak.
- 900 zenbakiak.
- Tarifa gehigarriko 803 eta 806 zerbitzuak*.
- Probintziarteko deiak.
- Nazioarteko deiak.
- Mugikorretarako deiak.

Zerbitzu hau aktibatzen edo desaktibatzen, jarri harremanetan gure Bezeroarentzako Arreta Zentroarekin.

* Besterik adierazi ezean, kontu handiko 803 eta 806 zenbakietarako deiak murriztuta egongo dira, baina horiek aktibatzen eska dezakezu.

13 -HARTZAILEAK ORDAINTZEKO ZERBITZUA

Hartzaileak ordaintzeko deien zerbitzuak aukera ematen du Euskaltelen telefono finkoetara halako deiak egiteko, bai estatuko telefonoetatik eta baita nazioarteko telefonoetatik ere.

Telefono-zenbaki hauetara deitu besterik ez duzu egin behar, deiaren jatorriaren arabera, eta emango dizkizuten argibideei jarraitu:

Estatuko finkoetatik: 900 840 024

Nazioarteko finkoetatik: deia egiten den herrialdeko nazioarteko irteera-kodea + 800 7575 8585

14 - CLASS TERMINALA

Bezeroa zarenez, Euskaltelek pertsonalizatu duen eta Class zerbitzuekin bateragarria den terminal analogiko bat duzu eskura. Terminal hori lagapen moduan eskaintzen da eta horrek, hileko kuota aplikatzea dakar. Era berean, produktu honek berekin dakar barneko instalazioaren eta terminalaren mantentze-lanen zerbitzua ekarriko du.

Class Terminala kontratatzeko, deitu Bezeroarentzako gure doako Arreta-telefonora.



15 - TELEFONO INTERESGARRIAK

Etxeko Bezeroentzako Arreta Zerbitzua: 1717
 Enpresa Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua: 900 840 200

Ordutegia	Etxekoak	Enpresak
Astelehena – Ostirala	08:00 – 24:00	08:00 – 22:00
Larunbata	08:00 – 14:00	10:00 – 22:00

Matxurak: 1718

Direktorio Zerbitzua: 11840

(Edozein telefonia-operadore nazionaletako telefono-zenbakiei buruzko informazioa, partikularrena nahiz enpresena).

Ordutegia: 24 orduz, urteko 365 egunetan.

Euskaltelen zuzeneko sarbideko telefono finkoetatik: 60 zentimo/min lehen minutua eta 1 zentimo/seg gainerakoa. Euskaltel telefono mugikorretatik: 84,5 zentimo/min lehen minutua eta 1,41 zentimo/seg gainerakoa. BEZa sartu gabe dago prezio guztietan