

Porque todas  
sus llamadas  
**importan**

A glass bottle with a cork and a yellow sticky note is shown floating in blue water. The bottle is tilted, and the water around it is rippling, suggesting it has just been dropped or is being held. The background is a deep blue, and the lighting creates highlights on the water's surface.

**SERVICIO CONTESTADOR  
GUIA DEL USUARIO**

**.TEL:2.**

## ÍNDICE GENERAL

1.	Servicio Contestador .....	3
2.	¿En qué consiste el servicio Contestador? .....	3
3.	Activación del Contestador por primera vez .....	3
4.	Acceso al Contestador .....	4
5.	Acceso al Contestador desde otro teléfono .....	4
6.	Códigos de Desvío de Llamadas al Contestador .....	5
7.	Preguntas Frecuentes .....	6
8.	Anexo I. Menú de Configuración del Contestador .....	8
8.1.	Opción 1: Acceso a los mensajes nuevos y a los mensajes guardados .....	9
8.2.	Opción 3: Cambiar las características de su contestador .....	9
8.2.1.	Opción 0. Configurar su saludo personal .....	10
8.2.2.	Opción 3. Configurar las opciones de acceso .....	10
8.2.3.	Opción 4. Configurar Notificación de mensajes mediante llamada .....	10
8.2.4.	Opción 6. Configurar el Horario Laboral .....	11

## 1. SERVICIO CONTESTADOR

En esta guía encontrará toda la información necesaria para utilizar el servicio Contestador que Tele2 pone a disposición del cliente.

## 2. ¿EN QUÉ CONSISTE EL SERVICIO CONTESTADOR?

El servicio Contestador de Tele2 le permite desviar a su contestador todas las llamadas entrantes, desviar las llamadas cuando su línea esté ocupada y/o cuando no pueda atender la llamada, permitiendo a las personas que le llamen dejarle un mensaje.

Podrá acceder a su contestador para escuchar los mensajes que le hayan dejado, personalizar el saludo que escucharán las personas que le llamen, gestionar los mensajes que tenga almacenados, y configurar o modificar su clave de acceso al contestador. El acceso al contestador puede hacerse desde su propio teléfono o desde cualquier otro teléfono.

## 3. ACTIVACIÓN DEL CONTESTADOR POR PRIMERA VEZ

Los pasos a seguir para activar su servicio Contestador son los siguientes:

→ Levante el auricular de su teléfono.

→ Marque \*11\*.

→ Tras aproximadamente 10 segundos, y tras confirmar su número de teléfono, su servicio quedará activado.

→ A continuación, se le solicitará que configure su clave de acceso, lo cual es una acción obligatoria. Más adelante podrá cambiar la clave si lo desea desde el menú principal de su contestador. La clave es necesaria en caso de que desee acceder a su contestador desde otro teléfono.

→ Se le solicitará también que grabe su nombre y su saludo personal. Puede hacerlo en este momento o hacerlo más adelante. Si no graba su nombre ni su saludo, las personas que lo llamen escucharán su número de teléfono. Si graba su nombre pero no su saludo personal, las personas que lo llamen escucharán su nombre. Si graba un saludo personal, las personas que lo llamen escucharán su saludo personal.

→ A continuación, escuchará el menú principal de su contestador y podrá navegar por las opciones utilizando el teclado de su teléfono para configurar sus características.

Una vez finalizada la configuración de su contestador, todas las llamadas entrantes que reciba mientras su línea esté ocupada o que no pueda atender, serán desviadas a su contestador.

**Recuerde que:** el código \*11\* solamente debe utilizarlo para activar su contestador la primera vez, y debe introducir la clave de forma obligatoria. Si cuelga el teléfono sin introducir la clave, tendrá volver a llamar al \*11\* antes de poder utilizar su contestador.

## 4. ACCESO AL CONTESTADOR

Tras haber activado su contestador con el código \*11\*, podrá acceder a él para escuchar los mensajes nuevos, los mensajes guardados y cambiar la configuración del mismo.

Los pasos a seguir para acceder a su contestador son los siguientes:

→ Levante el auricular de su teléfono.

→ Marque 123 y espere aprox. unos 8 segundos.

Su contestador le informará de si tiene mensajes nuevos y le pedirá que confirme si desea escucharlos o no. Si no desea escuchar los mensajes nuevos entrará directamente en el menú de configuración de su contestador.

## 5. ACCESO AL CONTESTADOR DESDE OTRO TELÉFONO

Podrá acceder a su contestador desde un terminal diferente sobre el que se activó el servicio. Para ello, siga los siguientes pasos:

→ Levante el auricular de su teléfono.

→ Marque el número gratuito 900 87 88 88.

→ Introduzca su número de teléfono y su clave cuando le sea solicitada.

Por seguridad, si introduce la clave de forma errónea más de 10 veces, el contestador quedará bloqueado. Para desbloquearlo, tendrá que acceder al contestador desde su teléfono marcando el código 123 y entonces proceder a cambiar su clave.

## 6. CÓDIGOS DE DESVÍO DE LLAMADAS AL CONTESTADOR

Para desviar las llamadas entrantes a su contestador siga los siguientes pasos:

- **Desviar TODAS las llamadas entrantes:**

- Levante el auricular del teléfono.
- Marque \*212\*.
- Espere a escuchar un tono prolongado.
- Cuelgue.

- **Desviar las llamadas si NO CONTESTA**

- Levante el auricular del teléfono.
- Marque \*612\*.
- Espere a escuchar un tono prolongado.
- Cuelgue.

- **Desviar las llamadas si COMUNICA**

- Levante el auricular del teléfono.
- Marque \*672\*.
- Espere a escuchar un tono prolongado.
- Cuelgue.

- **Desviar las llamadas si COMUNICA y si NO CONTESTA**

- Levante el auricular del teléfono.
- Marque \*662\*.
- Espere a escuchar un tono prolongado.
- Cuelgue.

La activación de un tipo de desvío se sumará a los desvíos previamente configurados, es decir, si por ejemplo ha configurado un desvío por ocupado y después configura un desvío si no contesta, ambos desvíos quedarán activos.

Si tiene configurado un desvío incondicional y desea configurar otro desvío, primero tendrá que anular todos los desvíos marcando \*110\* y después configurar el desvío deseado.

Si desea eliminar todos los desvíos y que ninguna llamada sea desviada a su contestador:

- Levante el auricular del teléfono.
- Marque \*110\*.
- Espere a escuchar un tono prolongado.
- Cuelgue.

## 7. PREGUNTAS FRECUENTES

### • ¿Cómo puedo recuperar los mensajes almacenados en mi contestador?

Descuelgue el auricular y marque 123.

### • ¿Puedo acceder a mi contestador desde otro teléfono?

Sí. Llamando al número gratuito **900 87 88 88**, e introduciendo su teléfono y su clave.

### • ¿Cómo puedo modificar la configuración de mi contestador?

Descuelgue el auricular y marque 123. Podrá navegar por el menú de opciones con las teclas de su teléfono.

### • ¿Necesito un teléfono especial para que me funcione el contestador?

No. El contestador es un servicio de Tele2 independiente del teléfono que tenga en su casa.

### • Si se me rompe el teléfono, ¿pierdo los mensajes?

No. Los mensajes son almacenados por Tele2, y no se perderán en caso de que se le estropee el teléfono ni ante cualquier fallo de su línea telefónica.

### • ¿Cómo se desactiva el contestador?

Levante el auricular de su teléfono, marque \*110\*, espere a escuchar un tono prolongado y cuelgue.

### • ¿Cómo puedo cambiar la clave de acceso a mi contestador?

Levante el auricular de su teléfono y marque 123. Un menú le guiará a través de las diferentes opciones. O, si lo prefiere, mientras esté escuchando el menú principal, marque 888.

### • ¿Cuánto tiempo se almacenan los mensajes en el contestador?

Los mensajes escuchados se guardan durante 3 días.

Los mensajes guardados se mantienen durante 7 días.

Los mensajes no escuchados se mantienen durante 14 días.

### • ¿Cuál es el tamaño de mi contestador?

El contestador permite almacenar aproximadamente unos 45 minutos de mensajes. Cuando se haya alcanzado el 70% de ocupación del mismo, el contestador le avisará para que libere espacio borrando los mensajes guardados.

### • Si configuro el desvío SI COMUNICA, ¿cuántos tonos se escuchan antes de que la llamada sea desviada al contestador?

El servicio contestador se activará tras 30 segundos, que equivale a 7 u 8 tonos de llamada.

Si tiene cualquier problema con su servicio Contestador póngase en contacto con el Centro de Atención al cliente de Tele2.



### 8.2.1 Opción 0. Configurar su saludo personal.

Por defecto, cuando reciba una llamada y ésta sea desviada al contestador, si no ha grabado y activado su nombre, la persona que le llama escuchará como saludo su número de teléfono; si ha activado su nombre, escuchará el nombre.

Pero tiene también la posibilidad de grabar un saludo personal para cada uno de los desvíos que se configuren, es decir, que puede grabar un saludo para:

- Todas las llamadas desviadas al contestador, marcando **1**.
- Las llamadas SI NO CONTESTA, marcando **2**.
- Las llamadas SI COMUNICA, marcando **3**.
- Las llamadas recibidas fuera del horario laboral, marcando **4**.
- Las llamadas recibidas durante el periodo que usted defina como periodo de vacaciones, marcando **5**.

Si desea grabar y activar su nombre como saludo personal, puede hacerlo desde este mismo menú marcando **6**.

**Recuerde que:** si activa el saludo para el periodo de vacaciones, nadie podrá dejar mensajes en el contestador. En esta configuración se asume que el periodo de vacaciones es un periodo largo en el tiempo, y por tanto, se inhibe la posibilidad de almacenar mensajes para que no se acumulen y para que no se alcance el límite máximo de capacidad del contestador.

### 8.2.2 Opción 3. Configurar las opciones de acceso.

En este menú podrá cambiar su clave marcando la opción **1**.

Le recordamos que la clave es necesaria para acceder al contestador desde un terminal remoto.

### 8.2.3 Opción 4. Configurar Notificación de mensajes mediante llamada.

En este menú podrá activar o desactivar el aviso de mensajes mediante llamada, marcando **4**. Cuando tenga mensajes nuevos, su contestador efectuará una llamada con una duración de 2 "tonos", que no es necesario que sea atendida, ya que es simplemente una llamada de aviso de nuevos mensajes.

Este servicio no se activará si tiene activado el desvío para todas las llamadas o si le dejaron un mensaje nuevo mientras su línea estaba comunicando.

### 8.2.4 Opción 6. Configurar el Horario Laboral.

En este menú podrá configurar el horario laboral marcando **1**.

El horario laboral es de utilidad en caso de que quiera que las personas que le llamen fuera de este horario escuchen un mensaje diferente al que escucharían si llamaran dentro del horario laboral (ver apartado 8.2.1 para ver cómo configurar el saludo para este tipo de llamada).

Por defecto, el horario laboral está configurado de Lunes a Viernes de 9h a 20h, pero puede modificarlo dentro de este menú, y configurar:

- Los días laborables, marcando **1**. Cada día se identifica por un número, siendo el domingo el día 1 y el sábado el día 7.
- La hora de inicio, marcando **2**. Las horas han de introducirse en formato 24h, con cuatro dígitos.
- La hora de fin, marcando **3**. Las horas han de introducirse en formato 24h, con cuatro dígitos.
- Establecer la configuración por defecto, marcando **\*3**.



**.TELE2.**

Atención al Cliente  
**800 760 770**  
[www.tele2.es](http://www.tele2.es)