

GUÍA RÁPIDA DEL SERVICIO

eComFax

de Aplicateca

Índice

ÍNDICE	I
1.....¿QUÉ ES ECOMFAX?	1
1.1 CÓMO FUNCIONA	1
1.2 ¿QUÉ VENTAJAS OFRECE ECOMFAX?.....	3
1.3 ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES FUNCIONALIDADES DE ECOMFAX?	4
1.4 ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ECOMFAX?	4
1.5 REQUISITOS TÉCNICOS	5
2.....CONTRATACIÓN DE ECOMFAX	6
2.1 PRECIOS Y ELEMENTOS CONTRATABLES.....	6
2.2 PROCESO DE CONTRATACIÓN.....	7
2.3 CONTRATACIÓN DE LA SEGUNDA Y POSTERIORES INSTANCIAS.....	15
3.....GESTIÓN DEL SERVICIO	16
3.1 AMPLIACIÓN DE LICENCIAS	16
3.2 BAJA PARCIAL.....	18
3.3 BAJA TOTAL DEL SERVICIO	19
3.4 CAMBIO DEL USUARIO ADMINISTRADOR.....	20
4.....ACCESO A LA APLICACIÓN ECOMFAX	22
4.1 PRIMER ACCESO AL SERVICIO	23
5.....PREGUNTAS FRECUENTES (FAQS)	27
5.1 SOBRE EL NÚMERO DE FAX.....	27
5.2 SOBRE EL ENVÍO Y LA RECEPCIÓN DE FAX Y EL ENVÍO DE SMSs	29
5.3 SOBRE EL CONSUMO DE CRÉDITOS.....	33
5.4 SOBRE LA BAJA DEL SERVICIO	34

1 ¿QUÉ ES ECOMFAX?

eComFax es una aplicación desarrollada por Cloud Worldwide Services (CWS). Se trata de un servicio que le permite enviar y recibir faxes sin los requerimientos tradicionales, máquina de fax, línea de fax ni consumibles.

Con eComFax podrá enviar y recibir faxes desde cualquier correo electrónico o navegador web. Además, incluye otras funcionalidades dentro del servicio que le permiten enviar SMSs.

Desde el mismo momento que usted contrate eComFax, podrá utilizarlo tan solo con un equipo PC o un móvil conectado a Internet. eComFax pone a disposición de cada cliente **un número local y personal posicionado geográficamente** (según documento “Prefijos Disponibles”) igual que si tuviese una línea de teléfono de fax. Si ya dispone de un número de fax, le ayudamos portarlo a los servicios de eComFax de forma fácil. En cualquier caso, **no requiere una línea fija**.

1.1 Cómo funciona

La operativa y el funcionamiento eComFax son muy sencillos:

- a) **Para enviar un documento** lo adjuntamos a un mensaje de correo electrónico y lo dirigimos a la dirección:

[número de fax@fax.movistar.ecomfax.com](mailto:número_de_fax@fax.movistar.ecomfax.com), (p.e. 917498720@fax.movistar.ecomfax.com)

o bien, en caso de desear enviar el fax CON PORTADA, a la dirección:

[número de fax@faxp.movistar.ecomfax.com](mailto:número_de_fax@faxp.movistar.ecomfax.com),

indicando las notas que desee que aparezcan en la portada en el campo “Asunto” del propio correo.

- El usuario tiene que especificar un **PIN numérico** de cuatro dígitos al inicio del campo “Asunto” que se le proporcionará cuando se dé de alta en el servicio (configurable por el usuario desde la web de gestión eComFax, apartado cuenta).
- Suponiendo que el PIN del usuario es 1234 un ejemplo de asunto del mensaje sería: *1234Estees el asunto* (sin espacio). Los cuatro primeros dígitos se quitan del asunto y se validan con el PIN del usuario que envía el correo. En caso de que se envíe un correo sin

este PIN o sea inválido, el correo será rechazado.

A continuación, eComFax envía el documento al número de fax indicado en la dirección del correo electrónico. De forma inmediata, en cuanto el receptor recibe el fax, eComFax obtiene el acuse de recibo que remite por correo electrónico al emisor junto con la imagen adjunta del documento enviado. En caso de que la comunicación no se finalice con éxito, se indicará en el correo de retorno el posible motivo: problemas de comunicación, documento adjunto no convertible, respuesta humana, etc.

- Desde un navegador, como Internet Explorer, Ud. podrá ver la lista de faxes enviados o recibidos, pero no el contenido de los documentos. **Por motivos de seguridad y en cumplimiento de la actual LOPD, las imágenes no se guardarán en eComFax.**
 - eComFax soporta múltiples formatos: **Microsoft Office, txt, PDF, tif, jpeg, html, png, etc.**
- b) **Para recibir faxes** en su buzón de correo únicamente tiene que facilitar al emisor el número de teléfono que eComFax le proporcionará en el momento de contratación del servicio.

Desde ese mismo momento recibirá un número que podrá localizar geográficamente en España (importante: ver fichero “Prefijos Disponibles” en la pestaña manuales del servicio eComFax) En el caso que usted ya disponga de un número de fax puede solicitarnos realizar una portabilidad de su número a eComFax.

Cuando alguien ponga un fax a ese número, **el usuario recibirá un correo con un adjunto en formato PDF por defecto** (si prefiere, PDF buscable) y el emisor recibirá un acuse de envío de su fax.

- c) **Para enviar SMS** desde su buzón de correo únicamente tiene que incluir el mensaje en el asunto del mensaje, de máximo 160 caracteres, y enviar un email a:

numero@sms.movistar.ecomfax.com

El cuerpo del mensaje se ignora.

- El usuario tiene que especificar un **PIN numérico** de cuatro dígitos al inicio del campo “Asunto” que se le proporcionará cuando se dé de alta en el servicio (configurable por el usuario desde la web de gestión eComFax, apartado cuenta).
- Suponiendo que el PIN del usuario es 1234 un ejemplo de asunto del mensaje sería: [1234Estees el asunto](#) (sin espacio). Los cuatro primeros dígitos se quitan del asunto y se validan con el PIN del usuario que envía el correo. En caso de que se envíe un correo sin este PIN o sea inválido, el correo será rechazado.

Para solicitar la asignación al servicio eComFax de su actual número de fax que usted ya tenga en uso es preciso rellenar una solicitud y enviar una copia de la última factura de ese número, tal y como se describe más adelante

1.2 ¿Qué ventajas ofrece eComFax?

Con eComFax obtendrá múltiples ventajas:

- Sencillez, rapidez y seguridad en el envío y recepción de fax.
- Independientemente de su localización podrá enviar y recibir faxes utilizando simplemente una conexión a Internet.
- No requiere de ningún tipo de instalación adicional, simplemente un navegador web y cliente de correo electrónico.
- Reducción de gastos en cuanto a máquinas dedicadas, mantenimiento y consumibles.
- Gestión centralizada de faxes a través de su cuenta de correo.
- Acceso universal a su fax desde cualquier lugar donde se encuentre.
- Localización de su número de fax a nivel nacional.
- Desde cualquier lugar del mundo le podrán enviar faxes sin necesidad de preocuparse de dónde se encuentre usted en ese momento.
- Ahorro en costes al no requerir de ningún tipo de línea de fax dedicada.
- Múltiple envío del mismo fax a varios destinatarios indicados en el “para” del mensaje de correo.
- Posibilidad de conservar su número de fax.
- Simplemente con un dispositivo móvil (tipo *smartphone*) que tenga acceso a su correo podrá enviar y recibir faxes.
- Con posibilidad de enviar SMS transaccionales desde el correo electrónico asociado.
- Con posibilidad de multienvío del mismo SMS a varios destinatarios (indicados en el “para” del mensaje).

Con **eComFax Enterprise** obtendrá las mismas ventajas añadiendo:

- Recepción ilimitada de faxes.
- Podrá enviar hasta 500 páginas sin cargo (sólo para números geográficos nacionales).

1.3 ¿Cuáles son las principales funcionalidades de eComFax?

Enviar o recibir faxes desde cualquier lugar utilizando una conexión a Internet, un navegador web y acceso a su cuenta de correo electrónico dado que no requiere ninguna instalación adicional o máquina dedicada.

Gracias a eComFax podrá enviar cualquier tipo de información vía fax:

- Solicitudes de Información
- Precontratos, convenios
- Facturas
- Informes financieros
- Órdenes de compra
- Certificados
- Formularios

Además, eComFax incluye funcionalidades adicionales de envío de SMSs transaccionales desde correo electrónico o plataforma web.

1.4 ¿A quién va dirigido eComFax?

eComFax le ofrece dos modalidades de contratación atendiendo a sus necesidades de uso:

ECOMFAX

Especialmente dirigido a PYMES y autónomos que hacen un uso moderado del fax con un consumo inferior a cincuenta créditos mensuales de envío. Gracias a esta modalidad de servicio el cliente evitara el coste de una línea física dedicada evitando igualmente el pago del mantenimiento de la máquina física de fax.

ECOMFAX ENTERPRISE

Para todos aquellos clientes que necesiten enviar y recibir un mayor volumen de páginas y requieran un uso más profesional del servicio. Con eComFax Enterprise podrá enviar mensualmente hasta quinientas páginas y podrá recibir de forma gratuita la totalidad de faxes que usted necesite.

Ambos servicios disponen de las mismas funcionalidades de uso y la contratación de una modalidad u otra radica principalmente en la estimación de volumen de faxes consumidos mensualmente.

Tanto en una como en otra modalidad de servicio se pone a disposición de cada cliente un número local y personal posicionado geográficamente (ver Prefijos Disponibles eComFax en pestaña manuales) igual que si tuviese una línea de teléfono de Fax. Si usted ya dispone de un número de FAX nosotros le ayudamos a conservar su número actual gracias a la opción de portabilidad de número de fax existente.

1.5 Requisitos Técnicos

Para disfrutar del servicio eComFax lo único que necesita es disponer de una conexión a Internet, un navegador web y acceso a su cuenta de correo electrónico. No se requiere de ninguna instalación adicional ni tampoco disponer de una máquina dedicada ni línea física.

Los requisitos mínimos son:

- PC conectado a Internet.
- Acceso a su cuenta de correo electrónico (hasta un máximo de tres cuentas).
- Disponer de un navegador web: Internet Explorer 8.0, Firefox 10.0, Safari 4.0, Google Chrome 17.0 ó versiones superiores para acceder a la lista de faxes enviados y recibidos, así como entrar a su perfil para editarlo.
- Disponer de un terminal móvil tipo smartphone donde esté configurada la cuenta de correo electrónico asociada al servicio, desde la que se pueden enviar y recibir faxes de forma inmediata, sin preocuparse de dónde se encuentre.
- Para enviar un fax partiendo de un papel físico, se requiere un escáner o dispositivo móvil que obtenga la imagen del papel, preferiblemente en formato TIF blanco y negro, con resolución 200x200ppp (puntos por pulgada).

2 CONTRATACIÓN DE ECOMFAX

2.1 Precios y elementos contratables

El servicio eComFax ofrece una promoción de bienvenida, que consiste en el **primer mes gratis** para el primer pedido realizado. Esta promoción de bienvenida se aplica una sola vez por cliente.

Si el cliente dispone de una línea de fax anterior a la contratación del servicio y quiere conservar su número (ver documento Portabilidad de número de fax existente) se puede solicitar la conservación del número de fax previo para asignarlo al servicio, portando ese número de fax a eComFax. Para ello, lo deberá indicar en el formulario de contratación. Esto conlleva un coste de pago único de 49€.

Licencias del servicio eComFax		
Concepto	Cuota de Alta	Cuota mensual
eComFax ¹	-	10,95 €
eComFax Enterprise ²	-	17,25 €

Tabla 1: Precios y conceptos contratables de eComFax

Precios sin incluir impuestos.

Promoción de BIENVENIDA primera cuota mensual GRATIS para 50 créditos. NO aplicable a los packs.

- (1) Licencia eComFax mensual de 10,95€ incluye 50 créditos de envío y 150 créditos para recepción, mensuales, no acumulables.
- (2) Licencia eComFax Enterprise mensual de 17,25€ incluye 500 créditos de envío con recepción ilimitada*

Opciones adicionales de eComFax		
Concepto	Cuota de Alta	Cuota mensual
Conservación de número de fax previo ³	49,00 €	-
Pack 100 créditos ⁴	7,48 €	-
Pack 500 créditos	33,93 €	-
Pack 1000 créditos	66,13 €	-

Tabla 3: Precios y conceptos adicionales de eComFax

- (3) Pago único de 49 € de tramitación por portar su número de FAX previo en el caso que quiera conservar y seguir utilizando su número de fax actual. Ver previamente documento "Portabilidad de número de fax existente".
- (4) Los créditos de los Packs 100, 500 y/o 1.000 son a consumir Enel plazo de 1 año desde la fecha de compra.

Cada crédito equivale a una página de FAX de envío para destinos de la zona A y B Europa, EEUU y Canadá.

Licencia eComFax: Cada una página de fax enviada consume 1 crédito para destinos de la zona A y B Europa, EEUU y Canadá. Resto de países según tabla de zonas y países (“Tabla de Zonas y Países.pdf”). Recepción consume siempre 1 crédito por página. Cada envío de SMS consume 1,5 créditos para cada 160 caracteres (70 si son Unicode), independientemente de la zona o país.

Licencia eComFax Enterprise: Cada crédito equivale a 1 página de FAX de envío para destinos nacionales geográficos. Recepción ilimitada.

Consumo de Consumo de Créditos eComFax	
Concepto	Consumo
Recepción en formato PDF buscable (OCR) ⁵	2 créditos por página
Notificación de fax por SMS ⁶	1,5 créditos
Recepción Teléfonos 901	1,5 créditos por página
Recepción Teléfonos 900	2 créditos por página

Tabla 4: Consumo extra de créditos de eComFax

- (5) Todos los faxes se entregan (recepción) en formato PDF. Si usted quiere un formato de búsqueda rápida (OCR) requiere 2 créditos
- (6) Aplicable a alertas SMS de fax y consumo al llegar al 80% de sus créditos.

2.2 Proceso de contratación

Para la compra de la aplicación deberá acceder a la ficha del producto en el canal online de empresas de movistar / Telefónica Empresas. Introduciendo el nombre “eComFax” en el buscador se puede encontrar rápidamente la ficha.

El formulario de alta en el servicio muestra un primer módulo de datos de contacto, en el cual se recogen los datos que se utilizarán para contactar en la llamada de bienvenida y para otros fines informativos:

Quiero comprar eComFax

Datos de contacto

Nombre FCO JAVIER	Apellidos MESA RIVERA
Teléfono 922100000	Email de contacto administracion@electrozarra.com
CIF 00B300000	Razón Social ELECTRO S.L.

Excepto el CIF y la razón social, el resto de datos son modificables por el usuario.

Después aparece el módulo de **Opciones Básicas**, en el cual se selecciona el tipo de licencia a contratar (Básica o Enterprise). Para seleccionar la licencia Enterprise, debe marcarse el check asociado:

Opciones básicas

<p>Licencia Básica Incluye 50 créditos mensuales y 150 créditos para recepción</p>	<p>9,50€/mes Promoción de bienvenida</p>	<input checked="" type="checkbox"/>
<p>Licencia Enterprise Esta licencia es una ampliación de la licencia básica. Incluye 500 créditos mensuales para envíos y dispondrás de recepción ilimitada</p>	<p>5,50€/mes Promoción de bienvenida</p>	<input type="checkbox"/>

Correo electrónico
Indique el correo electrónico desde el cual se enviarán y recibirán los faxes

NombreUsuario@NombreDominio.net

Tipo de número de fax
Indica el tipo de número de fax que deseas utilizar Seleccione...

La licencia Básica es obligatoria, por lo que su check asociado no es desmarcable. Adicionalmente, si el cliente desea una licencia de tipo Enterprise, debe marcarse el check asociado a esta licencia.

También se indicará la cuenta de correo electrónico principal para al servicio, desde la cual se enviarán y recibirán los faxes, y se indicará el tipo de número de fax al que se va a asociar el servicio:

Tipo de número de fax
Indica el tipo de número de fax que deseas utilizar Seleccione...

Quiero un número nuevo (gratis)

Número de fax de Telefónica (sin coste, exclusivo clientes MFE)

Quiero usar un número que ya tengo (pago único 49€)

El tipo de número de fax admite 3 opciones:

- *Quiero un número nuevo (gratis)*: opción gratuita, que permite seleccionar la provincia a la cual se asociará el nuevo número de fax.

Tipo de número de fax
Indica el tipo de número de fax que deseas utilizar Quiero un número nuevo (gratis)

Provincia
 Cantabria

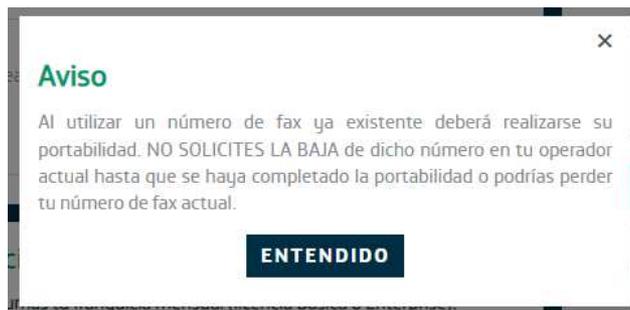
- *Número de fax de Telefónica (sin coste, exclusivo clientes MFE):* opción válida para clientes de MFE/FUSION DIGITAL que quieran asociar alguna de sus numeraciones dentro de Fusión Digital al servicio. El usuario deberá indicar qué número de teléfono será el que asocie al servicio en el campo “Número de Fax”. En este caso, será necesario establecer un desvío permanente (sin coste para clientes de Fusión Digital) hacia **CWS**. Mientras este desvío no se realice, no podrán recibirse faxes en la numeración deseada, pero sí enviarse.

Tipo de número de fax
Indica el tipo de número de fax que deseas utilizar

Número de fax de Telefónica (sin coste, exc v

Número de Fax
942*****

- *Quiero usar un número que ya tengo (pago único 49€):* opción a utilizar por aquellos clientes que desean asociar al servicio un número de fax que ya tienen en uso y que NO está asociado al servicio MFE/FUSION DIGITAL de Telefónica Empresas. En este caso, se precisa la PORTABILIDAD del número hacia el operador de CWS (de nombre **VOXBONE**), para lo cual se iniciará el proceso de portabilidad asociado. Como en el caso anterior, el usuario debe indicar qué número de teléfono será el que asocie al servicio en el campo “Número de Fax”. Cuando se selecciona esta opción, el sistema muestra por pantalla un aviso al usuario, con objeto de que éste no dé de baja el número de teléfono en origen hasta que la portabilidad del mismo se haya completado:



Tipo de número de fax
Indica el tipo de número de fax que deseas utilizar

Quiero usar un número que ya tengo (pagc v

Número de Fax
942999999

El cargo asociado a este concepto seguirá el modelo de PAGO POR USO. El cargo se le aplica al cliente cuando el proveedor del servicio envía la aceptación y finalización correcta del proceso de portabilidad de la línea.

A continuación, el formulario de alta muestra el módulo de [Opciones Adicionales](#), donde es posible indicar tanto el tipo de paquete de créditos a contratar como las unidades del mismo:

- Pack de 100 créditos
- Pack de 500 créditos
- Pack de 1.000 créditos

Tipo de paquete de créditos

Pack de 500 creditos ▼ **29,50€/paquete** Nº paquetes
1 ▼

Ninguno

Pack de 100 creditos

Pack de 500 creditos

Pack de 1000 creditos

automática cuando esté próximo a su
entrar a contratar cada vez que esto ocurra.

También es posible para el usuario indicar al sistema que, en caso de consumo total de los créditos contratados, éstos se renueven de forma automática, de manera que el servicio nunca se vea interrumpido por falta de crédito. Para ello, se puede marcar o desmarcar el check asociado.

Tipo de paquete de créditos

Pack de 100 creditos ▼ **6,50€/paquete** Nº paquetes
1 ▼

Si quieres que tu paquete de créditos se renueve de forma automática cuando esté próximo a su consumo, marca el siguiente recuadro. Así no necesitarás entrar a contratar cada vez que esto ocurra.

Renovar paquete de créditos automáticamente

A continuación, se muestra el módulo de asignación del usuario administrador del servicio, en el cual se selecciona, de entre los usuarios disponibles, cual es el que accederá al panel de administración del servicio.

Usuario Administrador

Selecciona cual de tus usuarios será el administrador de la aplicación/servicio ⓘ

Seleccionar... ▼

Seleccionar...

Francisco J. Mesa Arcega (fmesa@lucrozoniv.com)

FCO JAVIER MESA ... (administracion@lucrozoniv.com)

Debajo del módulo de Usuario Administrador se muestra el módulo de “Nombre para esta Licencia”. En este módulo se recoge el nombre que se le da a la instancia del servicio, necesario, por ser un servicio multiinstancia (que permite contratar el servicio varias veces), para diferenciar entre diferentes instancias del mismo cliente (cuando éstas existan)

Nombre para esta Licencia

El nombre permite distinguir licencias cuando dispongas de más de una

Fax tienda Santander/Pereda

Finalmente aparece el módulo de próximos pasos, en el cual se informa al usuario de los próximos eventos relacionados con el alta del servicio:

Próximos pasos

- Si has seleccionado usar un número de fax que ya tienes, debes tener en cuenta los tramites de portabilidad de ese número. En breve nos pondremos en contacto contigo para estos trámites.
- Tras confirmar tu pedido, en breve recibirás un correo electrónico de confirmación de compra, así como otro de bienvenida al servicio (recuerda revisar tu carpeta SPAM si no lo recibes).
- En cualquier caso, tú siempre puedes llamarnos al teléfono gratuito 900 510 041 o contactar con un asesor en el 1489.

Una vez completados los datos de los módulos anteriores, el carrito de la compra mostrará los detalles de facturación asociados.

En el carrito de la compra es obligatorio marcar el check de “He leído y acepto las condiciones generales y particulares” antes de pulsar el botón **CONFIRMAR**. La pulsación sobre este botón lanza la gestión del pedido asociado, el cual, si todo va bien, es provisionado de forma online, quedando el servicio disponible para su uso inmediato.

Resumen de compra

CUOTA MENSUAL	
Licencia x 1	9,50€/mes
•Promoción de bienvenida	0,00€/mes
Total mensual	
	0,00€/mes
OTROS PAGOS (EN PRIMERA FACTURA)	
100 credits x 1	6,50€/alta
Solicitud de numeración x 1	49,00€/alta
Total alta	
	55,50€/alta
<input type="checkbox"/> He leído y acepto las condiciones generales y particulares.	
<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px 20px; border: 1px solid red; display: inline-block;">CONFIRMAR</div>	
Impuestos indirectos no incluidos	

En caso de que el pedido progrese correctamente, el sistema devuelve por pantalla un identificador de pedido:

¡Gracias!

Tu información ha sido enviada y tu pedido ha sido tramitado correctamente.
Tu código de pedido es **P097021**

Sólo en el caso de ser la primera contratación del cliente, se aplicará automáticamente el **descuento de bienvenida de primer mes gratis**. En este caso se informará a los sistemas de Telefónica, además del código (o códigos) asociado(s) a la(s) licencia(s), el código asociado a la promoción de bienvenida (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). En caso de NO tratarse de la primera alta en el servicio, el código asociado a la promoción de bienvenida NO debe ser informado.

Tras gestionarse el pedido asociado, el servicio eComFax aparece en la sección de Aplicateca: [Área Privada](#) → [Mis pedidos](#) en estado ACTIVADO:

Área Privada

Gestión de Aplicaciones ¿Necesita ayuda?

Muestra las aplicaciones adquiridas por su usuario.

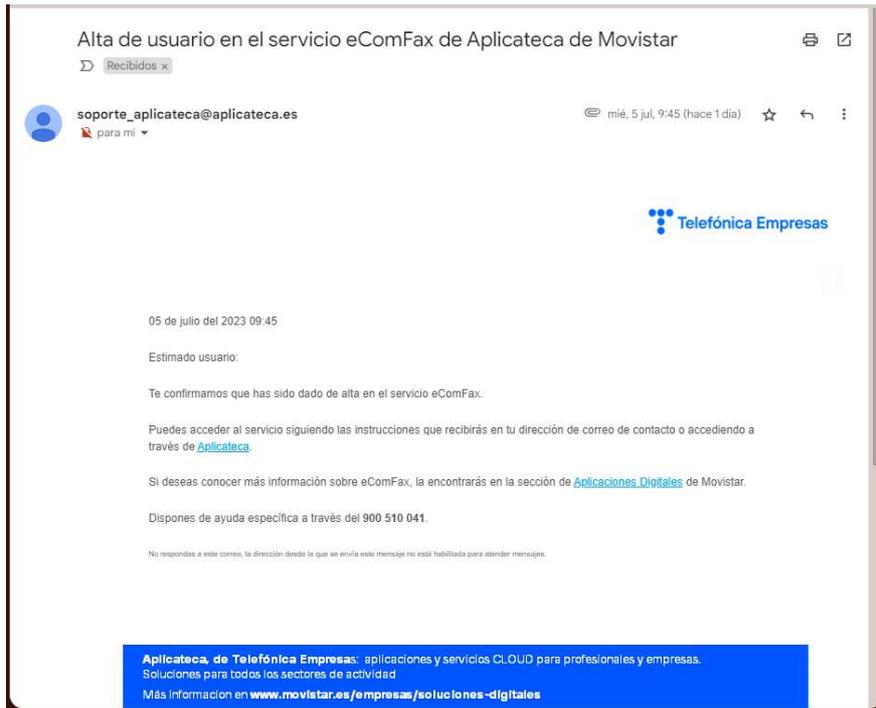
Mostrar registros Buscar:

Nombre de la aplicación	Referencia	Estado	Editar
eComFax	eComFax 1	Activado	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

El servicio quedará **asignado** a la **cuenta de correo electrónico** indicada durante el proceso de compra **y al número de fax** que haya indicado el usuario o que se indique en el Panel de Control del servicio en el caso de solicitud de número de fax nuevo.

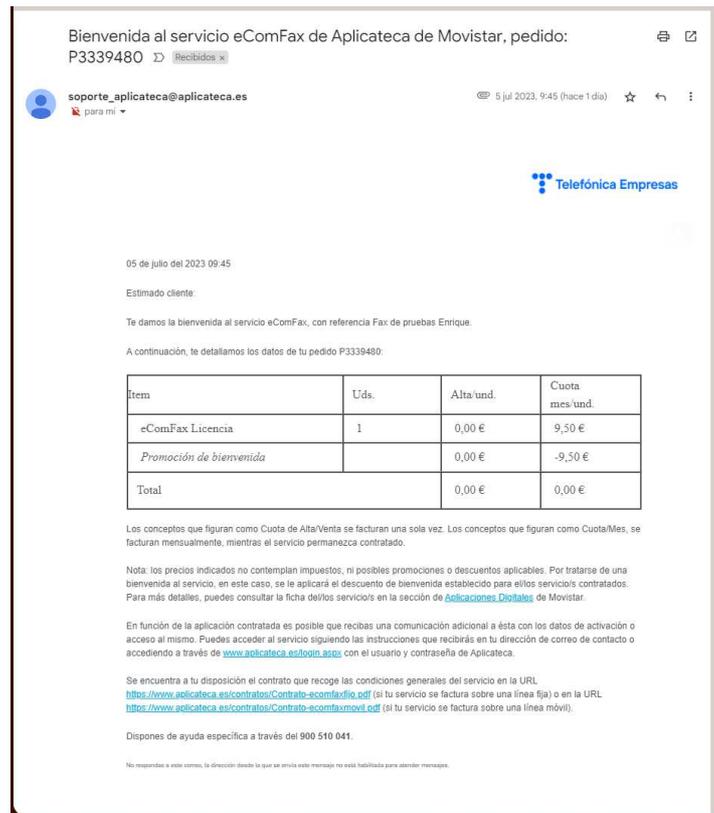
Finalizado el proceso de alta, el usuario asignado al servicio recibe un correo informativo de su asignación al servicio, con asunto *“Alta de usuario en el servicio eComFax de Aplicateca de Movistar:*



Además, el mismo usuario recibe también un correo de bienvenida, con el asunto “*Bienvenido a la plataforma de eComfax*”:



Adicionalmente, el usuario Administrador que ha realizado la compra recibe un correo electrónico con el resumen de la misma:



Si lo desea, el cliente puede configurar un total de hasta 3 cuentas de correo electrónico sin coste, desde donde podrá enviar y recibir los faxes de un mismo número. Las notificaciones del servicio llegan a las tres cuentas.

- *Información sobre los créditos*

- Los packs tienen una duración de 12 meses y están asignados a un número concreto de fax.
- Los documentos por defecto se reciben en formato PDF (la recepción en PDF buscable consume más créditos).
- El consumo de créditos para los números 900 y 901 difiere respecto a los números analógicos:
 - Números 901: 1,5 créditos;
 - Números 900: 2 créditos.
- El envío de SMSs transaccionales desde eComFax consume 1,5 créditos por cada 160 caracteres (70 caracteres si son Unicode), independientemente de la zona o país.

- *Cuando el cliente haya consumido el 80% de sus créditos, recibirá un correo de aviso.*
- Cuando el cliente envíe un fax y no tenga suficientes créditos, el servicio cubrirá la transmisión completa, pero quedarán pendientes los créditos no pagados para la siguiente compra del PACK.
- Cuando el cliente quiera recibir un fax y no tenga suficientes créditos, la plataforma no le renviará la imagen de fax por correo sino una notificación informándole de que ha recibido un fax y quedará retenido durante un máximo de 30 días hasta que disponga de nuevo de créditos.
- Existe la opción de contratar la **notificación de la falta de créditos por SMS** (útil para aquellas personas que no tienen facilidad para acceder a su correo electrónico de forma habitual). Dicha notificación se activa desde el apartado “Configuración de la cuenta”. El envío de estas notificaciones por SMS consume 1,5 créditos.

2.3 Contratación de la segunda y posteriores instancias

Si el cliente requiere más números de fax virtuales o necesita asignar otras direcciones de envío deberá repetir la contratación inicial tantas veces como lo necesite, dando de alta nuevas instancias del servicio. Para ello deberá seguir los pasos indicados en el apartado 2.2 Proceso de contratación, indicando los nuevos datos asociados al servicio

3 GESTIÓN DEL SERVICIO

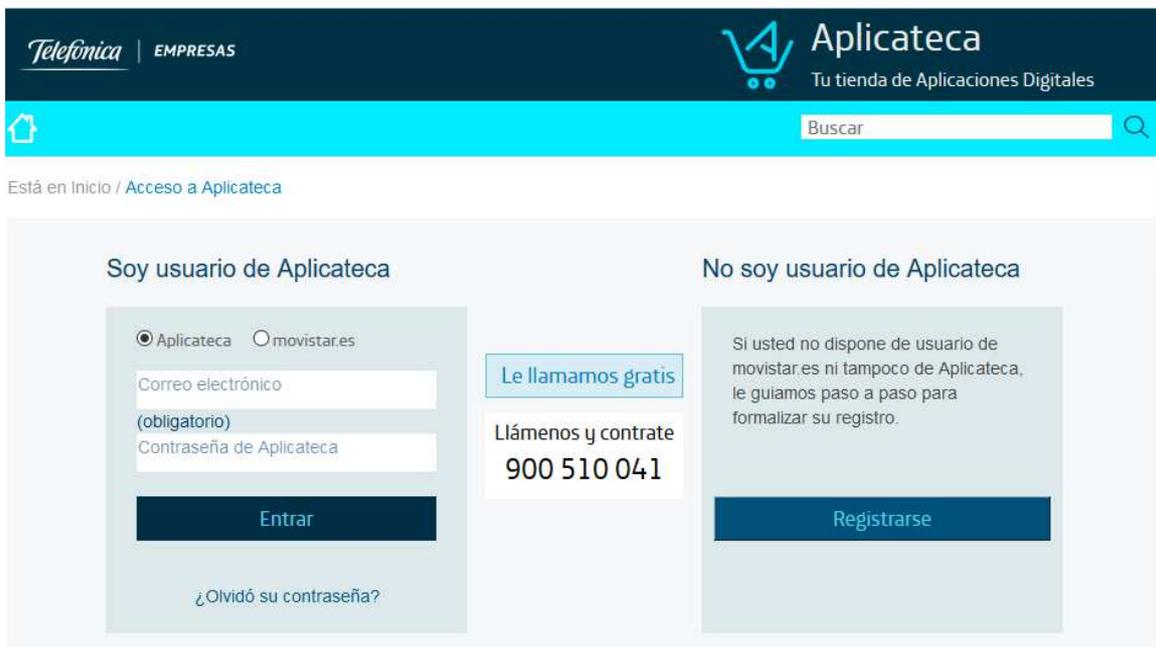
3.1 Ampliación de licencias

Para realizar gestiones sobre el producto eComFax una vez que éste ya está contratado, debe accederse a Aplicateca un usuario de perfil Administrador. Esto puede hacerse de dos formas:

- 1) El cliente de Telefónica Empresas que navega por la página de Soluciones Digitales (<https://www.movistar.es/empresas/soluciones-digitales/>) pulsa en el botón **Gestionar soluciones** :



En la página siguiente el usuario debe introducir sus credenciales habituales, que podrán ser las credenciales de Aplicateca (en cuyo caso deberemos emplear un correo electrónico y la clave de Aplicateca) o las de movistar.es (en cuyo caso será un NIF, CIF o Pasaporte y la clave de Movistar):



2) Acceso directo a la página de identificación de Aplicateca, en la URL <https://www.aplicateca.es/login.aspx> , e introducir las credenciales de Aplicateca.

Una vez en Aplicateca, el usuario administrador debe acceder a “Área Privada” → “Gestión de Aplicaciones”:



Se desplegará una lista de las aplicaciones contratadas por el cliente, debiendo seleccionar el enlace a la edición () de eComFax.

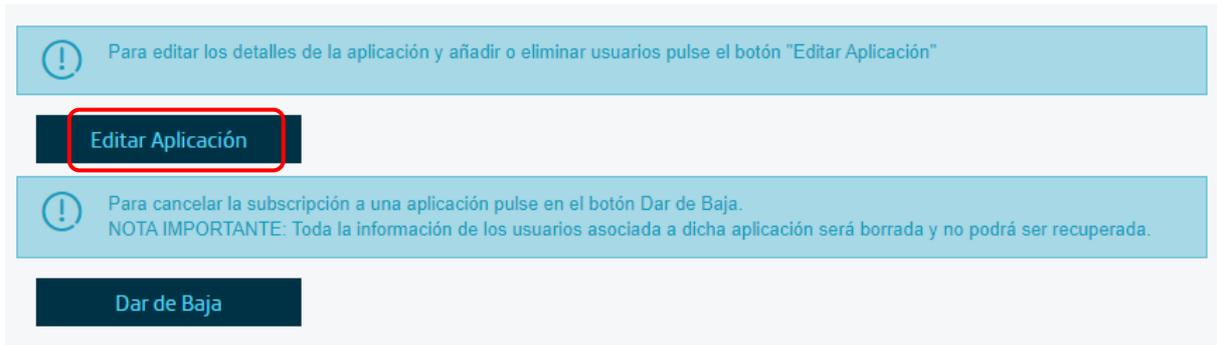
Muestra las aplicaciones adquiridas por su usuario.

Mostrar registros Buscar:

Nombre de la aplicación	Referencia	Estado	Editar
eComFax	eComFax 1	Activado	

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Aparecerá la pantalla de edición de eComFax, en la cual se muestran los valores que se cumplieron durante el proceso de alta. En esta pantalla aparecerá el botón “[Editar Aplicación](#)” sobre el cual el usuario debe pulsar.



! Para editar los detalles de la aplicación y añadir o eliminar usuarios pulse el botón "Editar Aplicación"

Editar Aplicación

! Para cancelar la suscripción a una aplicación pulse en el botón Dar de Baja.
NOTA IMPORTANTE: Toda la información de los usuarios asociada a dicha aplicación será borrada y no podrá ser recuperada.

Dar de Baja

A continuación aparecerá el formulario de edición del servicio, que es muy igual que el formulario de alta.

Dependiendo del tipo de licencia contratada, el sistema renueva mensualmente de forma automática el saldo de créditos del cliente a:

- 50 créditos (si la licencia contratada es la Básica) o a
- 500 créditos (si la licencia contratada es la Enterprise)

sin coste adicional para el cliente en ambos casos.

Se permite el cambio de modalidad entre ambos tipos de licencia (eComFax o eComFax Enterprise), en cualquier momento, simplemente marcando o desmarcando el check asociado a la licencia Enterprise.

También es posible solicitar en posventa la ampliación de créditos, solicitando nuevos packs de 100, de 500 o de 1.000 créditos e indicando las unidades deseadas.

Igualmente, es posible marcar o desmarcar el check asociado a "Renovar paquete de créditos automáticamente", para que la renovación pase a ser automática o manual.

Al igual que en el alta, para finalizar el proceso de posventa el usuario debe marcar el check de "*He leído y acepto las condiciones generales y particulares*" y después el botón **CONFIRMAR**. La pulsación sobre el botón "Confirmar" lanza la gestión del pedido asociado, el cual, si todo va bien, es provisionado de forma inmediata, y confirmado por pantalla con el correspondiente número de pedido.

3.2 Baja parcial

No es posible la baja parcial, ya que el servicio proporciona una única licencia. Sin embargo, como se describió anteriormente, sí que es posible la baja de la modalidad Enterprise, quedando activa la licencia Básica.

La licencia Básica no permite su baja parcial. Para dar de baja la licencia Básica es preciso seguir el procedimiento de BAJA TOTAL descrito a continuación, realizándose en este caso la desconstrucción del servicio.

3.3 Baja total del servicio

Para realizar la baja total del servicio es preciso acceder a Aplicateca con un usuario Administrador, tal y como se describe al inicio del punto 3.1 Ampliación de licencias. Tras alcanzar la sección “Área Privada” → “Gestión de Aplicaciones”, el usuario debe pulsar sobre el enlace a la edición (✎) de la instancia de eComFax que desee dar de baja.

En el caso de que el cliente tenga contratada más de una instancia del servicio, éstas aparecerán en el listado diferenciadas por su **Referencia**, que se corresponde con el valor del campo “Nombre para esta licencia” que se configuró durante el proceso de alta. En la siguiente imagen, el cliente tiene contratadas 2 instancias del servicio, identificadas por las referencias “Fax Santander-Pereda” y “Fax administración”. Para gestionar la baja total del servicio asociado a “Fax administración”, se debe pulsar sobre el lapicerito (✎) asociado a este último:

Gestión de Aplicaciones

[¿Necesita ayuda?](#)

Muestra las aplicaciones adquiridas por su usuario.

Mostrar registros Buscar:

Nombre de la aplicación	Referencia	Estado	Editar
eComFax	Fax Santander-Pereda	Activado	
eComFax	Fax administración	Activado	
McAfee Conexión Segura Empresas	McAfee Conexión Segura Empresas 1	Activado	

Aparecerá la pantalla de edición de la instancia de eComFax “Fax administración”, en la cual se muestran los valores que se cumplimentaron durante el proceso de alta. En la parte inferior de esta pantalla aparece el botón “Dar de Baja” sobre el cual el usuario debe pulsar.

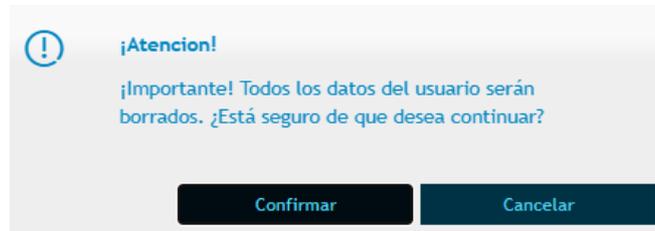
 Para editar los detalles de la aplicación y añadir o eliminar usuarios pulse el botón “Editar Aplicación”

[Editar Aplicación](#)

 Para cancelar la suscripción a una aplicación pulse en el botón Dar de Baja.
 NOTA IMPORTANTE: Toda la información de los usuarios asociada a dicha aplicación será borrada y no podrá ser recuperada.

[Dar de Baja](#)

Al pulsar en el botón “Dar de baja”, se informa al usuario de que dicha acción conllevará la pérdida de toda la información almacenada en el sistema.



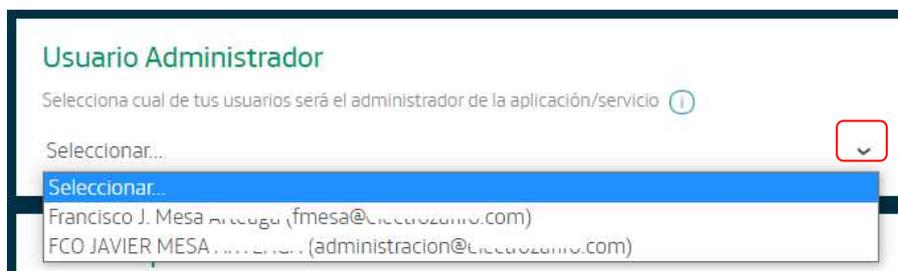
Pulsando en **Confirmar** se completa la baja solicitada.

Esta baja total implica la **denegación del acceso y uso del servicio**, y **no se conservará ningún fax de recepción o de envío**.

3.4 Cambio del usuario administrador

Para realizar el cambio de usuario administrador del servicio es preciso acceder a Aplicateca con un usuario Administrador, tal y como se describe en capítulos anteriores. Tras alcanzar la sección “**Área Privada**” → “**Gestión de Aplicaciones**”, el usuario debe pulsar sobre el enlace a la edición () de la instancia de eComFax cuyo usuario administrador desee modificar. Una vez en la pantalla de edición, se debe pulsar en el botón “**Editar Aplicación**”.

En el módulo **Usuario Administrador** es posible modificar el usuario asignado al servicio. Para ello, seleccionar de entre los usuarios disponibles el nuevo usuario que accederá al panel de administración del servicio.



Si no aparece el usuario que se desea asignar, será necesario dar de alta éste previamente, lo cual puede hacerse desde el menú “[Área Privada](#)” → “[Gestión de Usuarios](#)”, usando la opción **Añadir Usuario**. A continuación podrá asignarse este nuevo usuario como administrador del servicio.

RECUERDE que para que el nuevo usuario pueda acceder a Aplicateca debe completar el proceso de ACTIVACION, siguiendo las instrucciones que el nuevo usuario recibirá por correo electrónico.

Para finalizar el proceso, en el carrito de la compra que aparece en la parte derecha el usuario debe marcar el check de “*He leído y acepto las condiciones generales y particulares*” y después el botón **CONFIRMAR**. La pulsación sobre el botón “Confirmar” lanza la gestión del cambio de usuario administrador con efecto inmediata, y confirmado por pantalla con el correspondiente número de pedido.

4 ACCESO A LA APLICACIÓN ECOMFAX

El usuario asignado al servicio (el que fue asignado durante el proceso de alta o en un posterior cambio de usuario Administrador) SIEMPRE accede al panel de control del servicio desde el acceso que aparece en Aplicateca.

El usuario asignado al servicio, una vez que ha accedido a Aplicateca, encuentra el icono de acceso al servicio en la zona “Mis Aplicaciones Asignadas” (menú “Área Privada” → “Mis Aplicaciones”):



En la zona de “Mis Aplicaciones Asignadas” aparecen los iconos de acceso a todas aquellas aplicaciones o servicios a los que el usuario ha sido asignado, entre las cuales se encuentra el icono de acceso al servicio eComFax:



Pulsando sobre el icono de eComFax se accede al panel del control del servicio

4.1 Primer acceso al servicio

La primera vez que el usuario asignado pulsa sobre el icono de acceso a eComFax, al usuario le aparece la pantalla de bienvenida al servicio. En esta pantalla aparecen los tres parámetros más relevantes del servicio:

1. El **número de fax** asociado al servicio
2. La **cuenta de correo** principal asignada al servicio
3. El número de **créditos** remanentes

The screenshot shows the eComFax dashboard. On the left is a navigation menu with 'Inicio', 'Nuevo fax', 'Listado Mensajes', 'Configuración', and 'Privacidad'. The main content area is divided into several sections:

- Accesos directos:** Three circular icons for 'Nuevo fax', 'Listado Mensajes', and 'Configuración'.
- Novedades:** A notification about a new update (1.5) regarding temporary passwords and two-factor authentication, with a 'Ver Novedades' link.
- Número de fax:** A table with the following data:

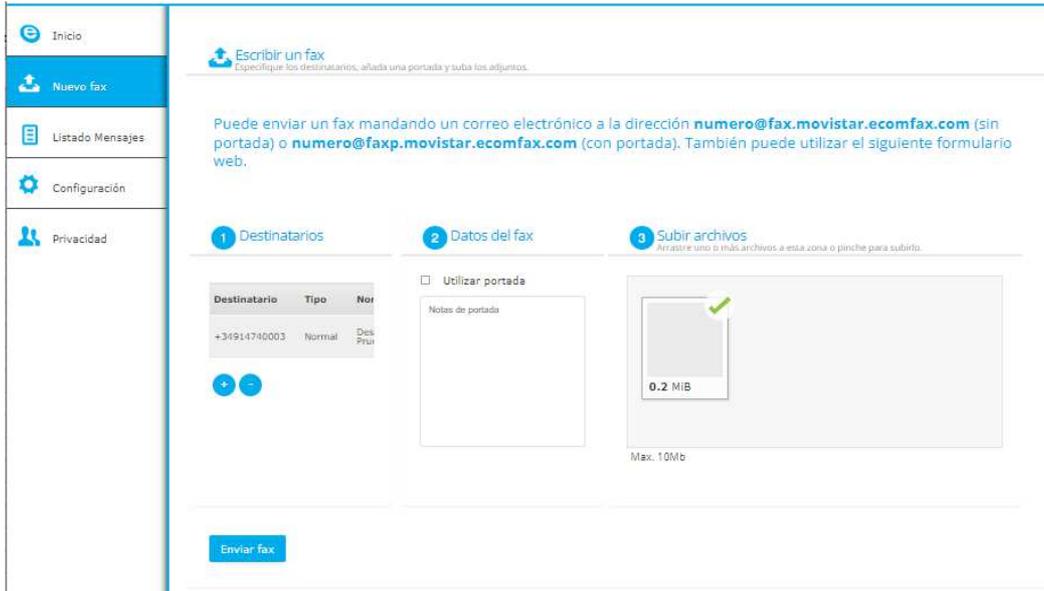
Número	+34911000000
Forma de entrega	Correo electrónico (enmaucc@u...com)
Estado	OK
	—
	Editar
- Saldo:** A box showing 'Le quedan la siguiente cantidad de créditos: 50' and a link to 'Comprar más créditos'.

Antes del primer uso del servicio, es necesario que el usuario configure algunos parámetros esenciales. Esto se hace en la sección de [Configuración](#) → [Envío/Entrega](#).

- consulta o personalización del **PIN de envío** (que debe incluirse en el Asunto de los emails)
- **cuentas de correo adicionales** (2) desde las que acceder al servicio
- el **tiempo de permanencia** en custodia de los faxes enviado y/o recibidos,
- el número móvil para la recepción de los SMSs de alerta por superación del umbral de consumo o
- la generación de informes de envío o recepción de faxes,
- etc.

The screenshot shows the 'Envío/Entrega' configuration page in the eComFax interface. On the left is a navigation menu with options: Inicio, Nuevo fax, Listado Mensajes, Configuración (selected), Suscripción, Envío/Entrega, Notificaciones, Impresión, Informes, and Privacidad. The main content area is titled 'Envío/Entrega' and contains a 'Correo electrónico*' section with a dropdown menu showing 'enm@...@telefonos.com'. Below this is a '+ PIN*' field with a red box around it containing the value '0643'. Other fields include 'Número de fax personalizado', 'Idioma' (set to Español), 'Zona horaria' (set to UTC+01:00), 'Códigos de marcación' (with 00 and 34), 'Periodo de custodia' (30 días), 'Tipo de custodia' (Todos), and 'Periodo de acceso seguro (días)' (30). A 'Guardar' button is at the bottom.

También es posible enviar un fax desde el panel de control, en la sección “Nuevo fax”:

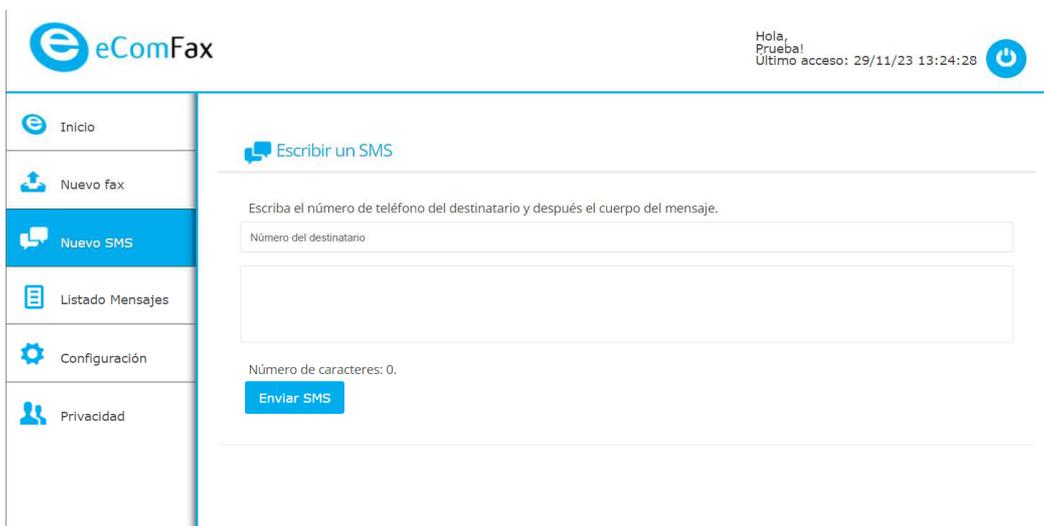


Por supuesto, también es posible enviar y recibir faxes desde la cuenta correo asociada, enviando un email a:

- numero@fax.movistar.ecomfax.com (fax sin portada) o
- numero@faxp.movistar.ecomfax.com (fax con portada). En la portada aparece el texto indicado en el Asunto, una vez eliminado el PIN.

e iniciando el asunto de los mensajes enviados con el PIN configurado en el servicio.

También es posible enviar un SMS transaccional desde el panel de control, en la sección “Nuevo SMS”:



Por supuesto, también será posible enviar SMSs desde la cuenta correo asociada, enviando un email a:

- numero@sms.movistar.ecomfax.com

e iniciando el asunto de los mensajes enviados con el PIN configurado en el servicio. **En el asunto** del mensaje se escribe el SMS, hasta 160 caracteres por envío. El cuerpo del mensaje se ignora.

5 PREGUNTAS FRECUENTES (FAQS)

5.1 Sobre el número de fax

- *¿Cuál es mi número de fax?*

Cuando se habilite el servicio, se le asignará un número local en la ciudad que haya seleccionado, el cual será desde ese momento su número personal de fax. Los faxes los recibirá en la cuenta de e-mail que haya configurado (máximo tres cuentas configurables desde la web de gestión eComFax) para dicho número, como un archivo adjunto.

- *¿Puedo conservar mi número fax?*

Si, llevando a cabo correctamente la operativa de tramitación.

- *¿Dónde puedo consultar la numeración eComFax por provincias?*

Para consultar la numeración disponible por provincias se puede consultar a través de <http://www.aplicateca.es/ecomfax> pestañas manuales “Ver prefijos disponibles eComFax.pdf”

- *¿Qué es conservar mi número de fax previo?*

La opción “**Quiero usar un número que ya tengo**” que se ofrece en el proceso de contratación y compra de eComfax supone un cambio de operador, es decir, una portabilidad, conservando el mismo número de fax.

- *¿Puedo solicitar la baja de línea antes de que mi número sea migrado a eComFax?*

NO, no se podrá solicitar la baja de la línea hasta pasados 15 días y este correctamente la línea portada a eComFax. Podrá ver el status dentro de la herramienta de web gestión eComFax/eComFax Enterprise.

- *¿Cuánto tiempo se tarda en realizar la portabilidad de número de fax existente?*

El tiempo máximo para completar el cambio de operador es de 1 a 15 días laborables desde la recepción de la solicitud firmada del usuario junto con los documentos

necesarios. **IMPORTANTE:** La tramitación NO comenzará hasta no recibir toda la documentación necesaria.

- *¿Cómo sé que el trámite para mantener mi número se ha realizado con éxito?*

Durante el proceso de tramitación, verá que el estado de su número de Fax está “pendiente”. Hasta que no sea efectiva dicha tramitación del traslado de su número a la nube, sólo puede “enviar faxes”, no recibir. Cuando el traslado haya finalizado, de forma automática, el estado de su Fax pasa a OK y por tanto ya puede usar el servicio tanto para enviar como recibir.

- *¿Qué documentación es necesaria?*

1. Rellenar una solicitud que le enviamos por email y firmarla.
2. Copia de la última factura completa (todas las hojas de dicha factura) de ese número con el operador con el que actualmente trabajan.

IMPORTANTE:

- Los datos del solicitante y el de la factura deben de coincidir.
- El proceso de tramitación no puede comenzar hasta que no dispongamos de toda la documentación al completo.

- *¿Qué ocurre si no dispongo de ninguna factura por ser un número recientemente portado?*

Deberá enviar a través de su asesor comercial una carta firmada donde se deje constancia que la titularidad de dicha línea a portar pertenece a su operador actual

- *¿Cuánto cuesta realizar la portabilidad de un número de fax existente?*

49€, un pago único (IVA no incluido).

- *¿Puedo portar mi actual número de fax a eComFax?*

Si, si el cliente quiere conservar su número de fax fijo lo podrá realizar en todo el territorio nacional, solicitando a través del formulario de compra la opción “**Quiero usar un número que ya tengo**” e indicando el número correcto a portar.

- *¿Puedo portar cualquier línea fija a eComFax?*

Si, podrá portar cualquier línea fija a eComFax independientemente de si usted tiene asociado un número móvil virtual asociado a su línea fija. La línea fija es la que se porta para recibir/enviar faxes.

- *Tengo una línea compartida de fax y voz ¿Qué debo hacer?*

Le recomendamos contratar el servicio con numeración nueva. El nuevo número será su número de fax privado que debe añadir en su publicidad y tarjetas.

- *Si deseo conservar mi número de fax previo y realizar la portabilidad de este a eComFax, ¿estaré algún día sin línea?*

Los procedimientos técnicos para cambiar de operador pueden provocar la indisponibilidad de la línea. Dura unas horas y le llamamos Ventana de cambio.

Es importante que el cliente NO solicite la baja de la línea con su actual operador hasta que no se le haya confirmado que el traslado de su número se ha hecho efectivo.

5.2 Sobre el envío y la recepción de fax y el envío de SMSs

- *¿Cómo envío y recibo mis faxes?*

Para enviar un fax, enviamos el documento como adjunto desde cualquier correo electrónico a la dirección xxxx@fax.movistar.ecomfax.com, donde xxxx lo sustituimos por el número de fax destinatario.

- El usuario tiene que especificar un PIN numérico de cuatro dígitos al inicio del campo “asunto” que se le proporcionará cuando se dé de alta en el servicio (configurable por el usuario).
- Suponiendo que el PIN del usuario es 1234 un ejemplo de asunto del mensaje sería: 1234Este es el asunto. Los cuatro primeros dígitos se quitan del asunto y se validan con el PIN del usuario que envía el correo. En caso de que se envíe un correo sin este PIN o sea inválido el correo será rechazado.

También puede enviar vía web, por medio de la cuenta que tiene creada en eComFax: <https://www.aplicateca.es/ecomfax>.

Para recibir faxes deberá facilitar al emisor el número de teléfono que eComFax proporcionará en el momento de contratación del servicio. El fax le llega a Ud. por email.

- *¿Cómo envío mis SMSs?*

Para enviar un SMS, incluimos el texto en el campo “Asunto” desde cualquier correo electrónico a la dirección xxxx@sms.movistar.ecomfax.com, donde xxxx lo sustituimos por el número de móvil destinatario.

- El usuario tiene que especificar un PIN numérico de cuatro dígitos al inicio del campo “Asunto” que se le proporcionará cuando se dé de alta en el servicio (configurable por el usuario).
- Suponiendo que el PIN del usuario es 1234 un ejemplo de asunto del mensaje sería: 1234Este es el asunto. Los cuatro primeros dígitos se quitan del asunto y se validan con el PIN del usuario que envía el correo. En caso de que se envíe un correo sin este PIN o sea inválido el correo será rechazado.
- Para el envío de SMSs el cuerpo del mensaje se ignora.

También puede enviar vía web, por medio de la cuenta que tiene creada en eComFax: <https://www.aplicateca.es/ecomfax>.

- *¿Qué es y dónde está el código PIN?*

El código PIN es un código numérico de 4 dígitos que se asigna automáticamente y es necesario incluir en el asunto del mensaje cuando se envía un fax por correo electrónico. Si no se incluye, el fax será rechazado. Para conocer su código PIN ha de acceder dentro de plataforma de eComFax/eComFax Enterprise a la pestaña "Cuenta".

- *¿Puede existir un espacio entre el asunto y el código PIN?*

No, van juntos sin espacios como en el ejemplo anterior: *1234Este es el asunto*.

- *¿Cómo inserto una portada en un fax?*

Si usted requiere **portada (“p”)** envíe el fax al correo xxxx@faxp.movistar.ecomfax.com (donde xxxx lo sustituimos por el número de fax destinatario) e indique las notas que desee que aparezcan en la portada en el **campo “Asunto” del propio correo**.
El enviar un fax con portada supone el consumo de un crédito.

- *¿Qué pasa si envío un fax sin adjunto y sin portada?*

Si envía un fax sin adjunto y sin portada daría error puesto que no hay nada que enviar.

- *¿Cuándo envío un fax desde mi cuenta de correo cuáles son los tipos de archivos soportados?*

La plataforma permite enviar documentos adjuntos con los siguientes formatos: Microsoft Office,txt, PDF, tif, jpeg, html, png, etc.

Cualquier otro formato nos notifica con un error en la conversión por lo que ha de sustituirse por un formato soportado.

- *¿Puedo mandar un documento por fax diferente a Din A4?*

No, no es posible. Tampoco se transmiten las plantillas de Word, “.dot”

- *¿Puede recibir un fax en formato PDF buscable?*

Sí, es posible recibir en PDF en formato buscable. Esta opción supone el consumo de 1 crédito adicional por página (total dos créditos).

- *¿Es necesario instalar algún software adicional?*

No, solo es necesario disponer de acceso a Internet ya sea por medio de su PC o de su teléfono móvil.

- *¿Cómo sé que he recibido un fax?*

Al recibir un nuevo fax, se lo enviamos al correo o correos que nos ha facilitado.

- *¿Cómo sé que mi fax se ha enviado correctamente?*

Después de cada envío Ud. recibe un acuse de recibo. En caso de problema, Ud. recibirá un informe de error en la transmisión.

- *¿Qué posibles errores de transmisión se pueden dar?:*

- Correos sin adjuntos por haber sido eliminados por un antivirus.
- Números de fax erróneos (p.e. falta un dígito).
- Números que no son fax.
- Recepción de faxes sin créditos disponibles.
- Ausencia del código PIN en los correos.
- Envío desde una cuenta que no es el correo de fax.
- Correos sin adjuntos dirigidos al dominio virtual sin portada.
- Documento adjunto PDF con tamaño de página excesivo (no A4).
- Documento Word con extensión .dot (plantilla de Word).
- Incluir en el número de fax un prefijo de centralita para salir al exterior, p.e. 0917498720 en vez de 917498720, el 0 (cero) sobra.
- Anteponer un signo '+' antes del número de fax sin especificar el código de país (p.e. +917498720 en vez de 917498720 o +34917498720). No se debe poner el signo + para números de España, y de hacerlo, a continuación, debe venir el código de país de España (34). Para el resto del mundo siempre + seguido del código de país correspondiente.

- *¿Existe alguna limitación con respecto al peso del documento que queremos enviar por fax?*

Si, el documento ya preparado/convertido para enviar por fax, no puede pesar más de 10 MB

- *¿Se pueden enviar faxes al extranjero?*

Sí, no hay restricciones.

- *¿Hasta cuántos usuarios puedo configurar?*

El servicio permite configurar un usuario por número de fax asignado.

- *¿Dispongo de algún tipo de reporte de la actividad de mis faxes?*

Sí, tiene la posibilidad de visualizar la actividad en cuanto a los faxes recibidos/enviados, en su cuenta de eComFax. Esta opción permite llevar un registro de los faxes recibidos/enviados y hacer un seguimiento y control del servicio. Recuerde que si tiene configuradas tres cuentas de correo, los reportes llegan a esas tres cuentas.

- *¿Puedo enviar un fax a varios destinatarios a la vez?*

Sí, indicando en el *Para* del correo electrónico la relación de destinatarios que quiero que reciban ese mismo fax.

- *¿Cómo puedo configurar mi cuenta?*

Una vez que haya entrado en su espacio personal, accesible mediante el nombre de usuario y la contraseña, puede seleccionar la sección "Cuenta".

- *¿Puedo tener varios números de fax?*

Sí, cada vez que Vd. compre la aplicación, eComFax le dará un número diferente de fax (tantos como aplicaciones haya comprado).

- *¿Puedo recibir mi fax en varias direcciones de email?*

Sí, hasta un máximo de tres cuentas de correo electrónico por número de fax.

- *¿Puedo enviar un fax desde cualquier correo electrónico?*

No, solo se puede enviar/recibir desde la cuenta de correo que se ha configurado para el número de fax. Si se desea, es posible configurar dos correos electrónicos adicionales.

- *¿Es posible recibir faxes desde los números 900 y 901?*

Sí es posible. La única diferencia es que el hecho de que la recepción supone el consumo de más créditos por página:

Recepción Teléfonos 901	1,5 créditos
Recepción Teléfonos 900	2 créditos

- *En determinadas circunstancias, al utilizar un destinatario de la Agenda de Contactos de Outlook, se pierde el fichero adjunto enviado o no aparece convertido.*

Elimine y vuelva a crear el Contacto. Anote primero los datos del Contacto. Elimine el Contacto que produce el problema de la Agenda de Contactos, dando suprimir sobre la lista de contactos. Cree de forma manual el Contacto, en "Mis Contactos -> Nuevo Contacto" rellene manualmente los datos de "Nombre completo" y "Correo electrónico". También puede rellenar si lo desea el resto de información del Contacto. Repita el envío del fax.

5.3 Sobre el consumo de créditos

- *¿Cuánto consume el envío de SMSs transaccionales?*

El envío de SMSs transaccionales desde eComFax consume 1,5 créditos por cada 160 caracteres (70 caracteres si son Unicode), independientemente de la zona o país.

- *¿Qué ocurre si se me agotan los créditos?*

Puede comprar diferentes Packs: a) 100 créditos por 7,48€ cada uno; b) 500 créditos por 33,93€; c) 1000 créditos por 66,13€. Se pueden consumir durante un año. Recibirá un email de aviso cuando haya consumido el 80% de su crédito. Existe la posibilidad de recibir una "notificación por SMS". Dicha notificación se activa desde el apartado "Configuración de la cuenta". El envío de estas notificaciones por SMS consume créditos (1,5 créditos por notificación).

Si Ud. no tiene créditos y recibe un fax en su número de fax, la plataforma no le renviará la imagen de fax por correo sino una notificación informándole de que ha recibido un fax y quedará retenido durante un máximo de 30 días hasta que disponga de nuevo de créditos.

- *¿Qué pasa si envío un fax y no tengo suficientes créditos?*

El servicio cubrirá la transmisión completa, pero quedarán pendientes los créditos no pagados para la siguiente compra del PACK.

- *Al ir a enviar un fax recibe una notificación diciendo que no se ha podido enviar el fax por falta de créditos.*

Esto se produce porque Ud. no tiene créditos suficientes y tendría que comprar un paquete de créditos adicional o esperar a que termine el mes para que su suscripción de créditos se renueve automáticamente.

- *¿Cómo se calculan los créditos si paso de la versión eComFax a la versión Enterprise?*

La suscripción a la versión Enterprise se extrapola de la siguiente forma. Ejemplo, si un cliente tiene en su contador de créditos la licencia eComFax con **239 créditos**:

39 créditos

200 créditos de paquetes adicionales previamente comprados (2 unidades de X 100 créditos) 39 créditos de 50 son $39/50 \times 100 = 77\%$

Tras pasar a **eComFax Enterprise** tendremos el valor en la web de configuración de eComFax el siguiente desglose: **385 (200)**

- 200 de paquetes adicionales de la versión eComFax.
- El 77% de 500 son 385 créditos

- *¿Cuántos créditos de envío se consumen con la versión Enterprise para destinos nacionales?*

El consumo para la versión Enterprise es de un crédito por página enviada a destinos geográficos nacionales.

Para el resto de los países de la zona A el consumo de envío será de 15 créditos.

5.4 Sobre la baja del servicio

- *¿Perderé mi número de fax al darme de baja del servicio?*

Sí. Si desea conservar el número fax debe solicitar un proceso de portabilidad a su nuevo operador antes de realizar la baja del servicio.

- *¿Cómo gestiono la portabilidad saliente de eComFax?*

El cliente debe ponerse en contacto con su nuevo operador y deberá seguir los procedimientos que le indique su nuevo proveedor. Por parte de eComFax no hay coste.

- *¿Puedo cambiar mi número de fax?*

No. Para cambiar de número de fax, por ejemplo, porque desee tener un número de fax correspondiente a otra provincia, debe solicitar la baja y posteriormente el alta en el servicio.