

Manual de usuario del portal de clientes de Zafiro Telecom

Desde el portal de cliente, podrán:

- Consultar sus datos de cliente
- Consultar sus facturas
- Pagar facturas pendientes
- Consultar los servicios contratados
 - o En móviles ver sus consumos y llamadas realizadas
 - o En fibra realizar configuración básica del router (nombre de red, contraseña, etc.)
 - o En fijos próximamente podrá ver sus consumos y llamadas.

ACCESO:

Para acceder al portal, tienen que ingresar desde un navegador de internet a la siguiente dirección:

<https://areaclientes.zafirotelecom.com/>

El usuario es su DNI (con letra sin guiones ni espacios) y la contraseña la proporcionada desde Zafiro Telecom vía SMS, mail o WhatsApp.

Si desean cambiar su contraseña o la han olvidado, deberán pulsar el botón de restablecer contraseña, indicar su DNI y le llegará un mail con instrucciones al correo electrónico de contacto que nos indicó en el contrato de sus servicios de Zafiro Telecom. Si no sabe cuál es dicho correo electrónico o no nos proporcionó ninguno, se tendrá que poner en contacto con nosotros en el 967472089 para que se lo recordemos o lo añadamos al sistema.





Usuario

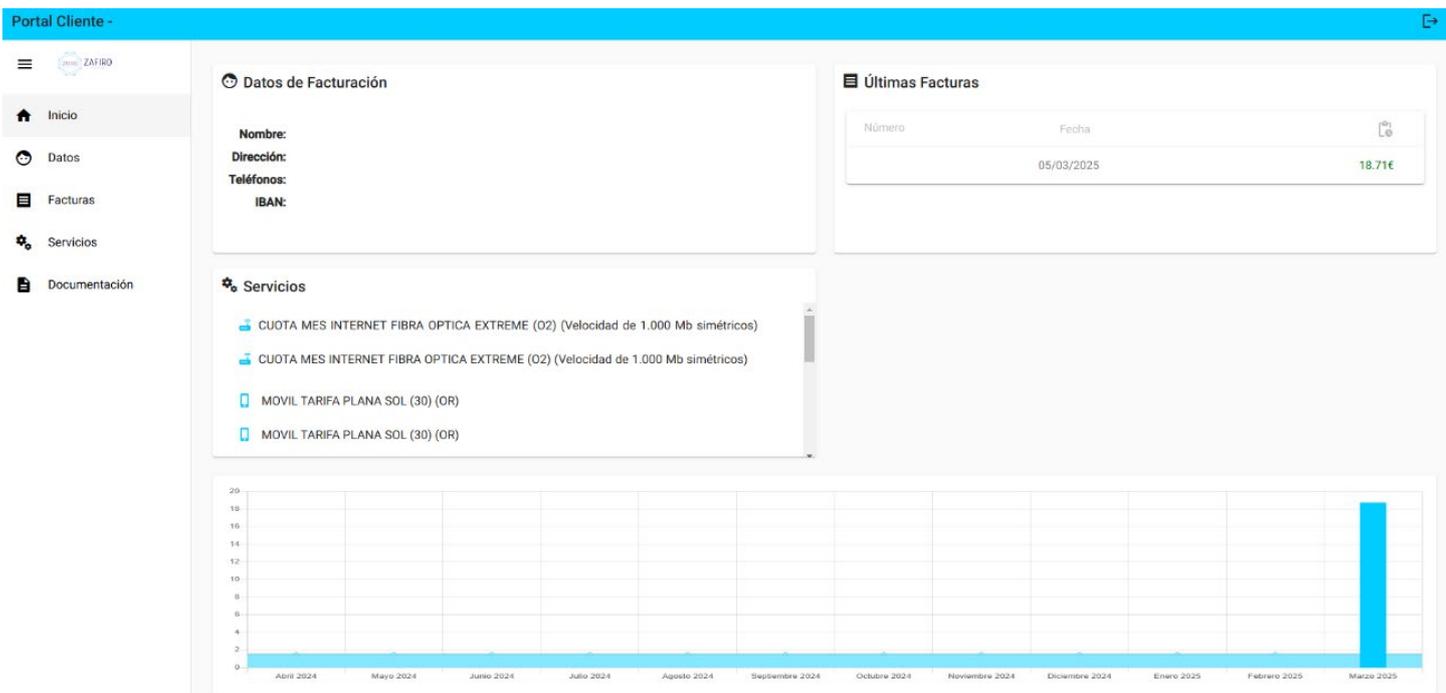
Contraseña

Acceder Restablecer Contraseña

INICIO:

En el botón de inicio podemos ver:

- Un resumen del estado de nuestras ultimas facturas, importe, si están al corriente de pago o no, etc.
- Los datos de facturación, los clientes que tengan la cuenta domiciliada verán el número de cuenta donde se van a realizar los cobros y los datos del titular.
- Un resumen de todos los servicios contratados con Zafiro Telecom, conexiones de fibra óptica y WiMAX, líneas móviles y fijas, así como bonos o descuentos.
- Por último, pueden ver un gráfico informativo con la evolución del precio de sus últimas facturas.



DATOS:

En la sección de datos, pueden ver sus datos de cliente.

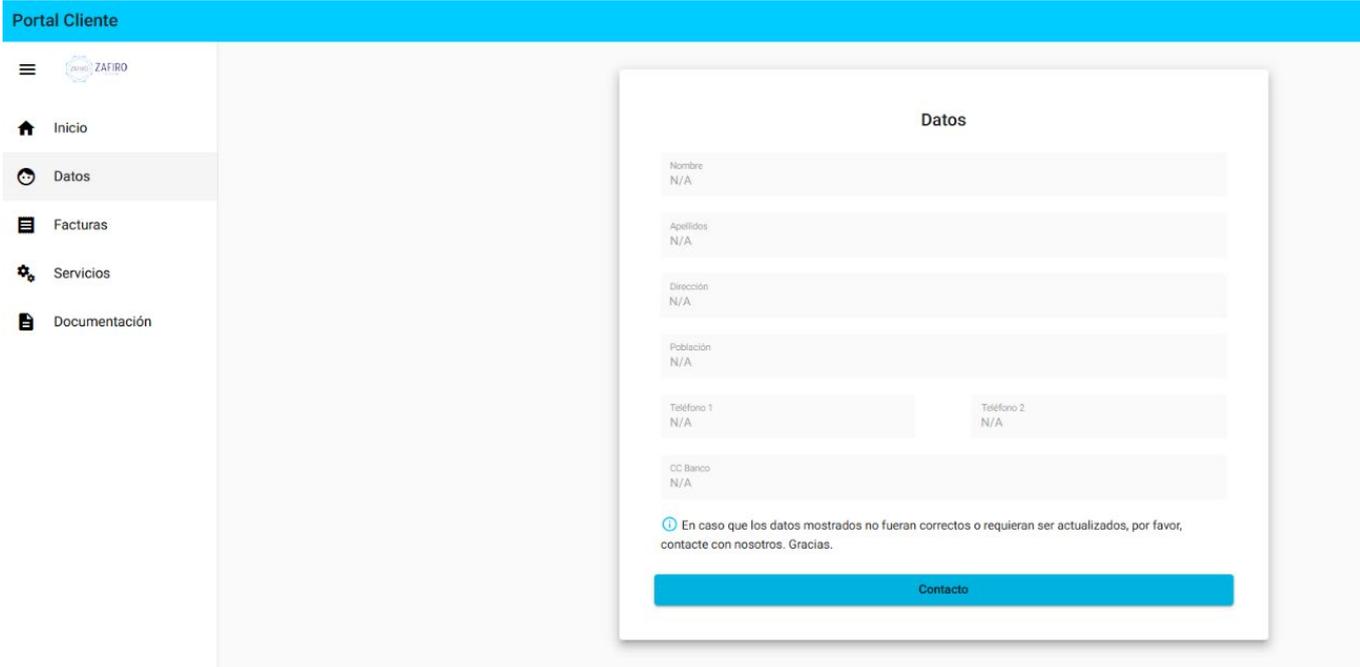
Es importante que revise que estos datos son correctos, ya que son los datos con los que se facturarán los servicios contratados con Zafiro Telecom.

En caso de que alguno de estos datos sean erróneos, se puede poner en contacto con nosotros en el 967472089 o bien pulsando el botón de contacto que aparece en la parte de abajo y que nos abrirá una ventana en la que nos podrá enviar los datos correctos:

Esríbenos tu petición ✕

Descripción

Enviar



FACTURAS:

En esta sección podrá ver un histórico de sus facturas.

- Podrá ver la cantidad de facturas que tiene con nosotros desde que hemos implementado el portal.
- Podrá ver el estado de las facturas, si están al corriente de pago o si todavía hay alguna pendiente de pagar.
- Podrá ver el número e importe de las facturas.
- Podrá descargar la factura en formato .pdf
- En caso de que tenga facturas pendientes de pago, podrá realizar el pago de dichas facturas mediante Tarjeta o Bizum. **(Esto lo veremos más detallado al final de este manual)**



SERVICIOS:

Desde esta sección podrá gestionar los servicios contratados con Zafiro Telecom.

En una primera ventana informativa, puede ver en la parte superior agrupados por tipo, la cantidad de servicios contratados, incluyendo bonos y descuentos.

En la parte inferior, podrá ver un listado detallado de todos los servicios, así como su estado (activo, impago, baja, pendiente y baja temporal).

The screenshot shows the 'Portal Cliente' interface. At the top, there are four summary cards for service types: FTTH (2), Fijos (5), Móviles (6), and Otros (0). Below these is a table of services with columns for 'Detalle', 'Código', 'Tipo Servicio', 'Estado', and 'Opciones'. The table lists several services, including FTTH and Móvil services, all with an 'ACTIVO' status.

Detalle	Código	Tipo Servicio	Estado	Opciones
	T01-CT01-S02-D01-CD03-S01-F04	FTTH CUOTA MES INTERNET FIBRA OPTICA EXTREME (02) (Velocidad de 1.000 Mb simétricos)	ACTIVO	
	T01-CT01-S02-D01-CD02-S01-F03	FTTH CUOTA MES INTERNET FIBRA OPTICA EXTREME (02) (Velocidad de 1.000 Mb simétricos)	ACTIVO	
		Móvil MOVIL TARIFA PLANA SOL (30) (OR)	ACTIVO	
		Móvil MOVIL TARIFA PLANA SOL (30) (OR)	ACTIVO	
		Móvil MOVIL TARIFA PLANA SOL (30) (OR)	ACTIVO	
		Móvil DESCUENTO PACK MOVIL TP SOL (30) (OR)	ACTIVO	
		Móvil	ACTIVO	

En cada línea de servicio al principio hay activo o un símbolo de una rueda o el símbolo + :



El símbolo + aparece en los servicios de telefonía (móvil y fija), si pulsamos en el, entraremos en los detalles de la línea de teléfono correspondiente en los que podremos ver y filtrar por fecha, el total de llamadas, datos y SMS utilizados en la fecha seleccionada, así como las llamadas realizadas por dicha línea, también podremos descargar el listado de dichas llamadas.

De momento funciona con la telefonía móvil y en un futuro próximo lo hará también con la fija.

The screenshot shows the 'Portal Cliente' interface with service usage statistics. At the top, there are three summary cards: 'Total SMS' (1), 'Total Datos' (0GB), and 'Total Llamadas' (00 h 00 m 00 s). Below these is a table of service usage with columns for 'Fecha', 'Origen', 'Destino', 'Zona', 'Tipo', 'Unidades', and 'Coste'. The table lists several rows of usage data for SMS and Datos.

Fecha	Origen	Destino	Zona	Tipo	Unidades	Coste
15/03/2025		+34266	N/D	SMS	1	0.0000
15/03/2025		NULL	N/D	DATOS	217	0.0000
16/03/2025		NULL	N/D	DATOS	68646	0.0000
18/03/2025		NULL	N/D	DATOS	160	0.0000
23/03/2025		NULL	N/D	DATOS	5781	0.0000

El símbolo de la rueda dentada aparece en las conexiones de Internet.

Si pulsamos en él, podemos acceder a una configuración básica de los routers de Fibra (este apartado no funciona con las conexiones WiMAX).

Vamos a poder cambiar el nombre de la red wifi y la contraseña y el direccionamiento de la red LAN del router. (Recomendamos que, si el cliente no sabe lo que está haciendo, no cambie estos parámetros, ya que puede de configurar su red interna y dejarle de funcionar sus dispositivos).

Portal Cliente E

-  ZAFIRO
-  Inicio
-  Datos
-  Facturas
-  Servicios
-  Documentación

WiFi 2.4GHz

SSID
ZAFIRO_TELECOM_EEB2_2.4Ghz

Contraseña
..... 

WiFi 5GHz

SSID
ZAFIRO_TELECOM_EEB2_5Ghz

Contraseña
..... 

LAN

IP _____

Máscara _____

DHCP Desde _____

DHCP Hasta _____

 Cambiar estos parámetros puede dejarle sin conectividad

REALIZAR PAGOS A TRAVÉS DEL PORTAL DE CLIENTE

Desde el portal de cliente se pueden realizar pagos por dos motivos:

- Por que no tenemos los servicios domiciliados y pagamos con transferencia bancaria cada mes.
- Por que el banco nos ha devuelto el recibo y está pendiente de pago.

Si es el primer caso, el de pago con transferencia, veremos que tenemos facturas pendientes, pero los servicios están activos.

Si es el segundo caso en el que el banco ha devuelto el recibo (o un cliente de transferencia lleva más de un mes sin pagar), veremos que los servicios han cambiado al estado impago y han dejado de tener servicio:

Detalle	Código	Tipo	Servicio	Estado	Opciones
	(T01-CT02-S01-D01-CD04-S01-F05)	FTTH	CUOTA MES INTERNET FIBRA OPTICA EXTREME (Velocidad de 1.000 Mb simétricos)	IMPAGO	

Para realizar los pagos a través del portal, tenemos que ir a facturas y las que están pendientes de pago tendrán un botón a la derecha que pone pagar:

Descargar	Fecha	Serie	Número	Importe	Pendiente	Pagar
	05/02/2025	W25	25 xxxx	29.90€	29.9€	Pagar
	11/02/2025	D25	003 xx	10.00€	10€	Pagar

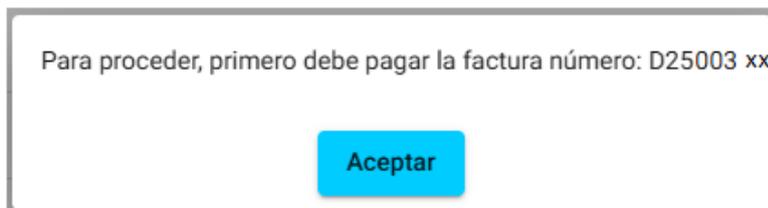
Al pulsar el botón de pagar nos aparecerán las siguientes opciones donde podremos pagar con tarjeta o con Bizum:

Va a ser redirigido a la plataforma de pago. Para continuar elija un metodo de pago.

[Tarjeta](#)[Bizum](#)[Cancelar](#)

Si el banco nos ha devuelto un recibo, tendremos una factura adicional de 10.00 euros por los gastos ocasionados de la devolución de dicho recibo.

Esta factura adicional es la primera que deberemos de pagar, en caso contrario nos aparecerá el siguiente mensaje indicándonos el orden de pago de las facturas:



Si pulsamos la opción de pago con tarjeta nos lleva a la pasarela de pago de la tarjeta, en la que deberemos de rellenar los datos y pulsar Pagar:



Datos de la operación

IMPORTE	10,00 €
Comercio:	Zafiro Telecom (ESPAÑA)
Terminal:	
Pedido:	
Fecha:	26/03/2025 18:08

Pagar con Tarjeta

Introduce tu número de tarjeta

Caducidad CVV

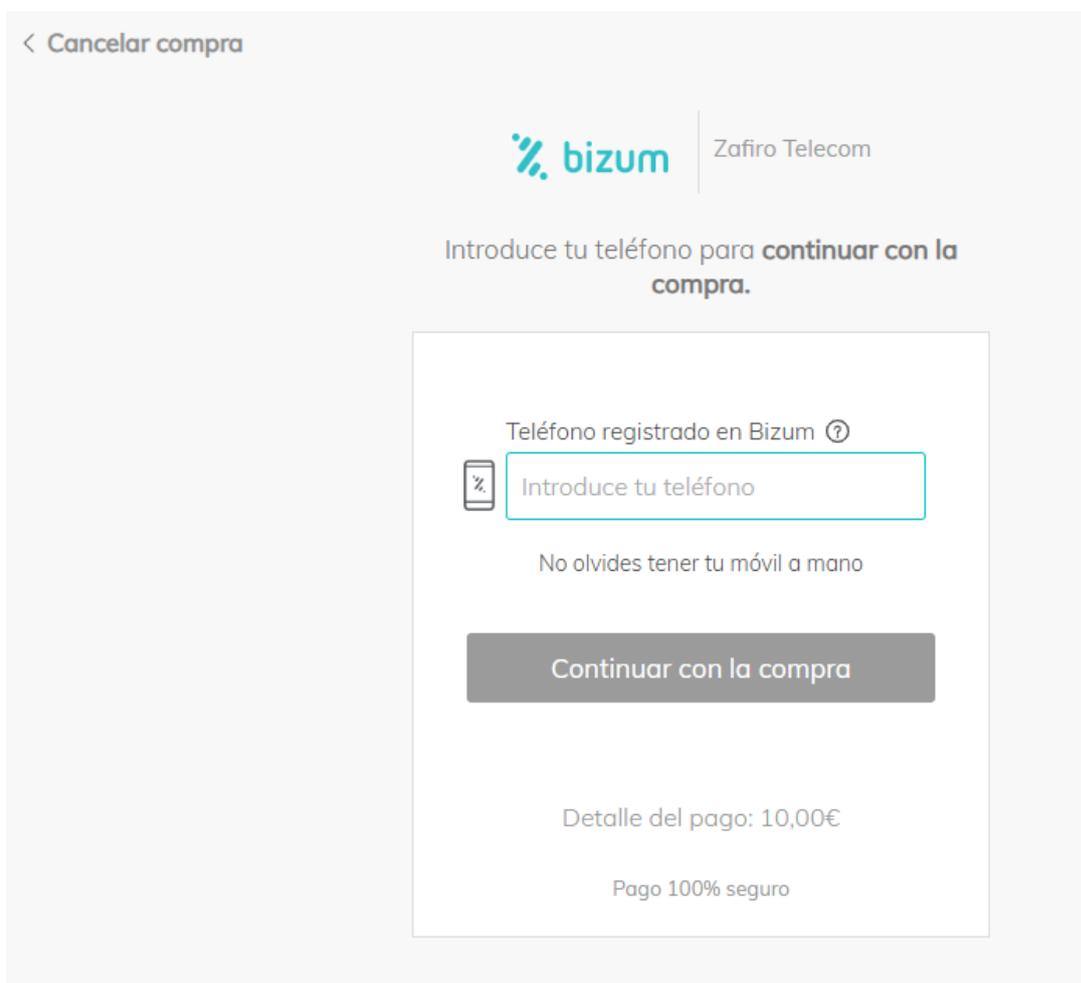
¡Divide el pago con plazox!
Este comercio ofrece la posibilidad de **fraccionar el pago de tu compra sin papeleos y al instante** con tu entidad bancaria y plazox.

plazox

¿Qué es plazox?

Cancelar Pagar

Si elegimos la opción de Bizum, nos llevará a la plataforma de pago de Bizum:



Una vez realizados los pagos, los servicios de forma automática se activan de nuevo:



Si tenemos servicios de Fibra Óptica que no funcionaban por estar en impago, estos volverán a tener servicio de forma instantánea en el momento del pago, aunque sea fin de semana o por la noche.

Los servicios de telefonía volverán a tener servicio el siguiente día hábil.

Los servicios de WiMAX volverán a tener servicio el siguiente día hábil, aunque próximamente esto cambiará y el servicio volverá a funcionar de forma instantánea en el momento del pago igual que pasa con la Fibra Óptica.