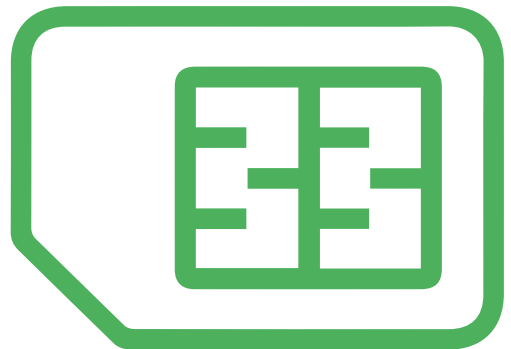


MANUAL eSIM





¿Qué es eSIM?

Es una SIM virtual que tiene la misma función que una SIM física, con la diferencia de que no existe la tarjeta física, es decir, el plástico. La ventaja de la eSIM es que se envía por correo electrónico al cliente final con un código QR que el cliente debe leer para instalar la eSIM en su terminal.



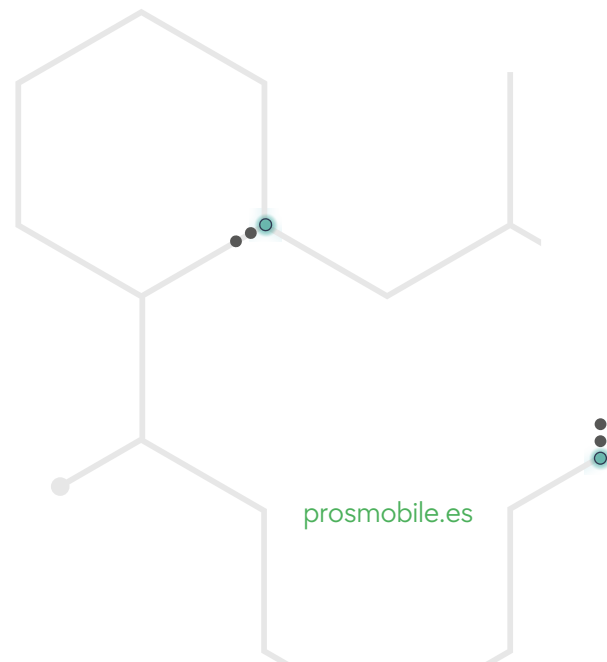
¿Qué trámites puedo realizar con eSIM?

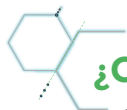
Exactamente, los mismos que con una SIM física, puedes realizar todo tipo de solicitudes de línea (altas, portabilidades, cambio de titularidad...).



¿Qué coste tiene la eSIM?

El coste de la eSIM es un pago único de 10 € + IVA que habrá que añadir a la factura del cliente final. Es el mismo para todos los casos (altas nuevas, portabilidades, duplicados...).





¿Cómo se solicita?

Para solicitar la eSIM, cuando rellenes el formulario de solicitud de portabilidad o línea nueva, indica en el apartado "Introduce el ICC de la tarjeta a activar la portabilidad" la palabra "eSIM" junto con el email al que quieres que enviemos el QR de activación. Si fuese para un cambio de SIM o una Dual SIM, ponte en contacto con nosotros y lo hacemos por ti.



¿Cuánto tarda en activarse la eSIM?

> Solicitud de ALTA.

Una vez se haya validado la documentación aportada en la solicitud, automáticamente se envía el QR al cliente final por correo electrónico.

> Solicitud de PORTABILIDAD y solicitud de PORTABILIDAD + CAMBIO DE TITULARIDAD.

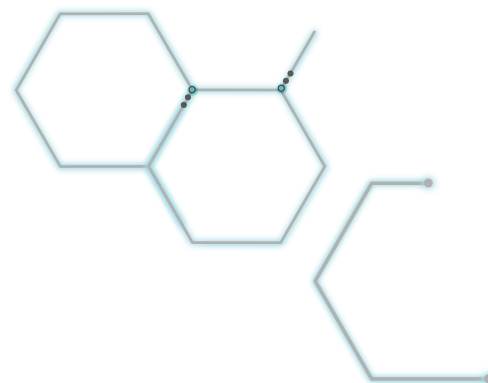
El email con el QR se enviará al cliente una vez la solicitud esté en proceso, es decir, con fecha de ventana de cambio que ya nos garantiza la portabilidad de la línea y ya no hay opción de cancelar, enviándose entre las 00.00 h y las 04.00 h del día de su activación.

> DUPLICADO de SIM o solicitud de Dual SIM.

Una vez tramitado el duplicado de SIM o solicitud de Dual SIM con eSIM, el envío del QR es inmediato al correo electrónico del cliente final.

> Solicitud de ALTAS y PORTABILIDADES MASIVAS.

Consulta con nosotros.





¿Qué email recibe el cliente con el código QR de activación?

El envío del QR se realiza desde un remitente de correo genérico:
noreply@gestionessim.es

En el asunto del email se detalla el tipo de gestión que se ha realizado facilitando así la información al cliente. Ejemplo de email:

*ASUNTO > Solicitud de ALTA LÍNEA 6xxxxxxx de eSIM + [nº tfno.]
CUERPO DEL EMAIL > Estimado usuario,
Adjuntamos su código de activación QR correspondiente a la línea
[nº tfno.], que le permitirá disfrutar de todos los servicios de telefonía móvil
a partir de la fecha de su ventana de cambio: [fecha ventana de cambio].*



ICC: xxxx
PIN: xxxx
PUK: xxxx



¿Qué dispositivos son compatibles con eSIM?

Todos los dispositivos compatibles con eSIM lo serán con este servicio, a excepción de los relojes Apple y relojes Samsung con sistema operativo Tizen (los últimos, con Wear Os, sí que son compatibles).



¿Pueden funcionar en ROAMING?

Sí, como las tarjetas físicas, las eSIM se pueden utilizar en roaming.

Advertencia: Recomendamos el uso de eSIM con clientes con acreditación de identidad verificada por tramitador. Con ello evitaremos el uso fraudulento del servicio o usurpación de identidad.