

Manual de uso App Telnor

ÍNDICE	Página
1. ¿Qué es la App Telnor?	2
2. Funcionalidades	3
3. Descarga	4
4. Crea tu cuenta Mi Telnor	5
5. Iniciar sesión	8
6. Consulta tu Recibo Telnor	9
7. Envía el Recibo a tu correo	10
8. Paga tu Recibo Telnor	11
9. Realiza el pago de otras líneas	12
11. Cambia nombre y contraseña de tu módem	13
12. Conéctate en sitios WiFi	14
13. Recibe ayuda de nuestro Asistente en Línea	15

Manual de uso App Telnor



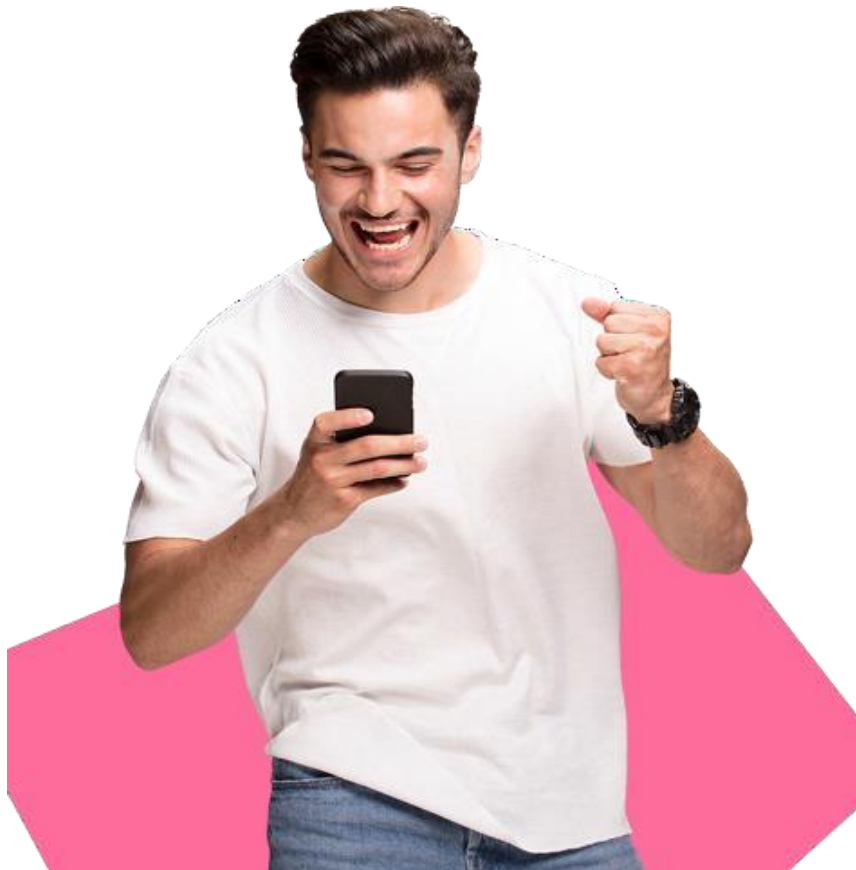
¿Qué es la APP Telnor?

Es la aplicación de Mi Telnor donde podrás pagar y administrar, en línea, tus servicios Telnor. Desde cualquier lugar y en cualquier momento. Siempre disponible en tu Smartphone.

Manual de uso App Telnor

Beneficios del App Telnor

- Ahorra tiempo: No hagas más filas
- Alternativas de pago: Paga desde cualquier lugar de forma fácil, segura y sin comisiones
- Inmediatez y disponibilidad de la información: Consulta tu Recibo Telnor cuando quieras, donde quieras
- Autogestión: Personaliza tus servicios
 - Dale seguridad a tu Red WiFi, elige el nombre y la contraseña que quieras, cámbiala cada vez que quieras.
- Recibe asistencia en línea 24 horas, soluciona dudas, reporta cualquier inconveniente con tu servicio y más.



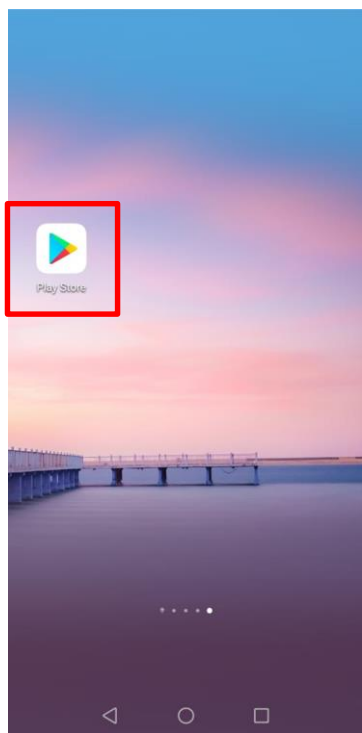
Manual de uso App Telnor

Descarga

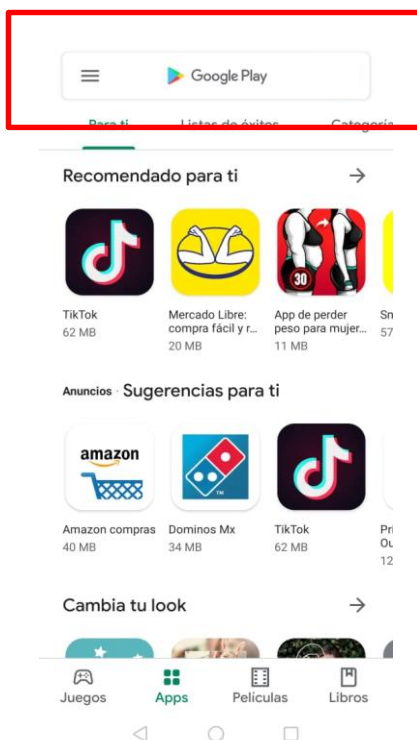
Descarga la App Telnor desde la tienda de tu sistema operativo. Google Play para Android y App Store para iOS.



1. Abre en tu dispositivo móvil la aplicación de Play Store o App Store



2. Selecciona el buscador y escribe App Telnor.



3. Selecciona Instalar y espera a que se haya ejecutado la instalación.



Manual de uso App Telnor

Registro Mi Telnor

2. Ingresa a la App desde tu dispositivo móvil y en el menú principal, selecciona “Registrarme”.



3. Elige si tu cuenta es Hogar o Negocio, ingresa tus datos y selecciona “Registrarme”.

Pág. 5

Manual de uso App Telnor

4. Recibirás en tu correo electrónico las indicaciones para activar tu cuenta Mi Telnor.



MiTelnor <noreply@telnor.com>

para mí ▼

¡Bienvenido a Mi Telnor!



Estás a unos pasos de disfrutar todos los beneficios de Mi Telnor para la línea 6642002243

Ahora solo debes:

Marcar *Web (*932 ó 800 028 9900) **desde la línea que estás registrando** (6642002243) para confirmar tu teléfono. Si tus servicios contratados en Telnor no incluyen línea telefónica, márcanos al 800 123 2222 para asistirte en el proceso de registro Mi Telnor.

Al confirmar tu cuenta de Mi Telnor podrás:

- **Descargar tu recibo desde Mi Telnor** y asociar otros números a tu cuenta.
- **Obtener tu Recibo Telnor** directamente a tu correo electrónico suscribiéndote al servicio paperless.
- **Pagar tu recibo. ¡Fácil y rápido!** Sin salir de casa y con solo hacer clic. Usa tu tarjeta de crédito y ahorra tiempo y esfuerzo; disponible las 24 horas.
- **Recibir detalles de tu consumo mensual.** Consulta las llamadas que realizaste en el mes, y conoce el total de tu pago.
- **Verificar tu saldo disponible.** Entérate de tu consumo actual a la fecha, y lo que resta del límite asignado a tu cuenta.
- **Contratar o cancela servicios.** Desde la comodidad de tu computadora, podrás dar de alta o baja servicios de telecomunicaciones.

Además obtendrás promociones exclusivas para ti.

Si tienes dudas o requieres más información, comunícate con nosotros al **800 123 2222**, con gusto te atenderemos.



TELNOR
tu mundo es posible

Manual de uso App Telnor

Casos de error en el proceso de Registro

Error en datos

Ingresa todos los datos solicitados para continuar.

Nota: **Verifica que no estés agregando acentos en los datos ingresados, ya que no están permitidos.**

Error correo no válido

Verifica que los datos del correo electrónico que estás ingresando sean correctos. Selecciona aceptar y corrígelo.

Error contraseña

Verifica que coincida la contraseña con la confirmación de contraseña ingresada, además que cumplan con los parámetros de seguridad solicitados.

El teléfono no pasó las validaciones

Asegúrate de que el teléfono ingresado sea un número Telnor, que corresponda al tipo de cuenta que deseas registrar, servicio Hogar – cuenta Mi Telnor Hogar, Negocio – negocio.

Error correo activo

El correo electrónico que desea registrar ya se encuentra asociado a otra cuenta Mi Telnor, para continuar con el registro debe ingresar otro correo electrónico.

Manual de uso App Telnor

Iniciar sesión

Opción 1. Ingresa con tu Número Telnor a 10 dígitos y contraseña, selecciona “Iniciar Sesión”.



Al iniciar sesión, en el home se mostrará la información de tu línea



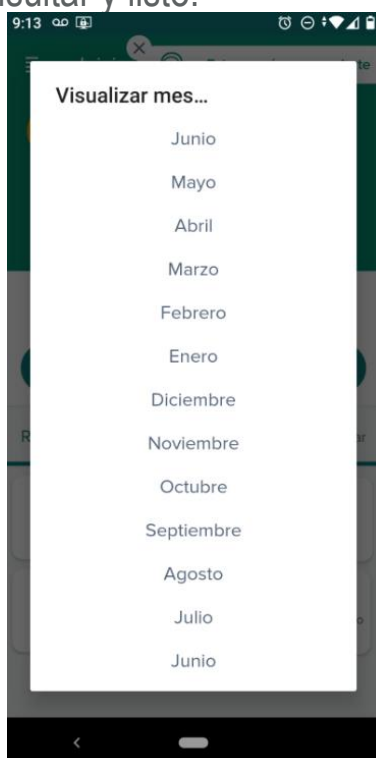
Manual de uso App Telnor

Consulta tu Recibo Telnor



Para consultar tu Recibo Telnor, selecciona “Visualizar” desde la pantalla principal.

Selecciona el mes que deseas consultar y listo.



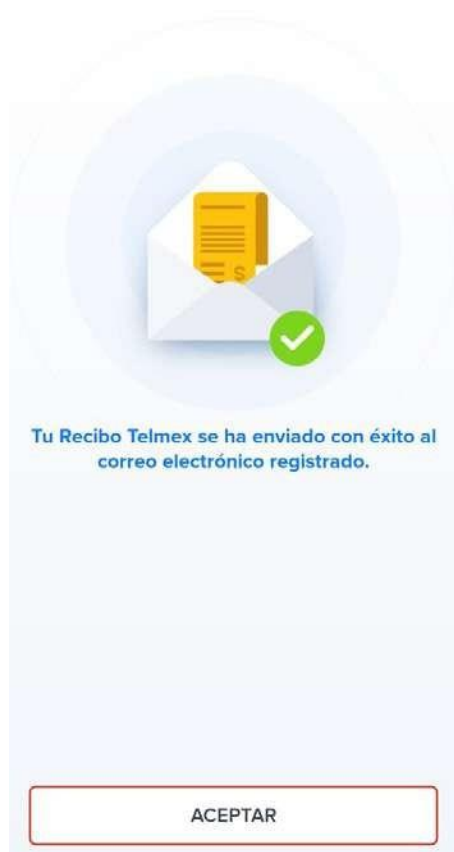
Se mostrará tu Recibo Telnor digital, además podrás compartirlo por Whatsapp, correo y otros medios.



Manual de uso App Telnor

Enviar Recibo a tu correo

Si deseas enviar tu recibo en formato PDF a tu correo electrónico, da clic en “Enviar”, elige el mes y listo.

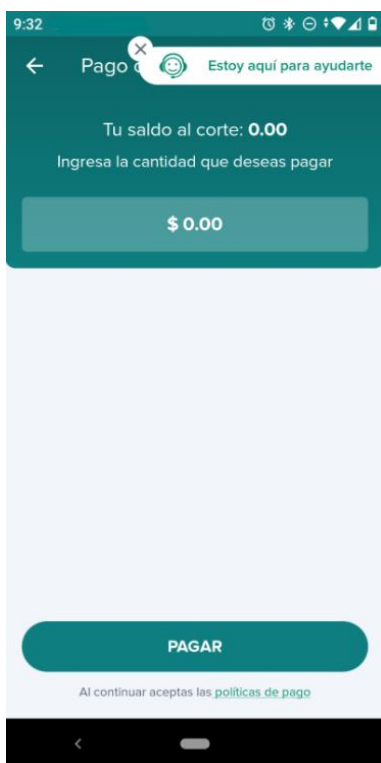


Verás un mensaje de confirmación del envío.

Manual de uso App Telnor

Paga tu Recibo

1. Puedes pagar el saldo de tu Recibo Telnor con tarjeta de crédito y débito, solo selecciona "PAGAR".



2. Confirma el monto o modifica al monto que deseas. El monto mínimo a pagar es de 50 pesos.



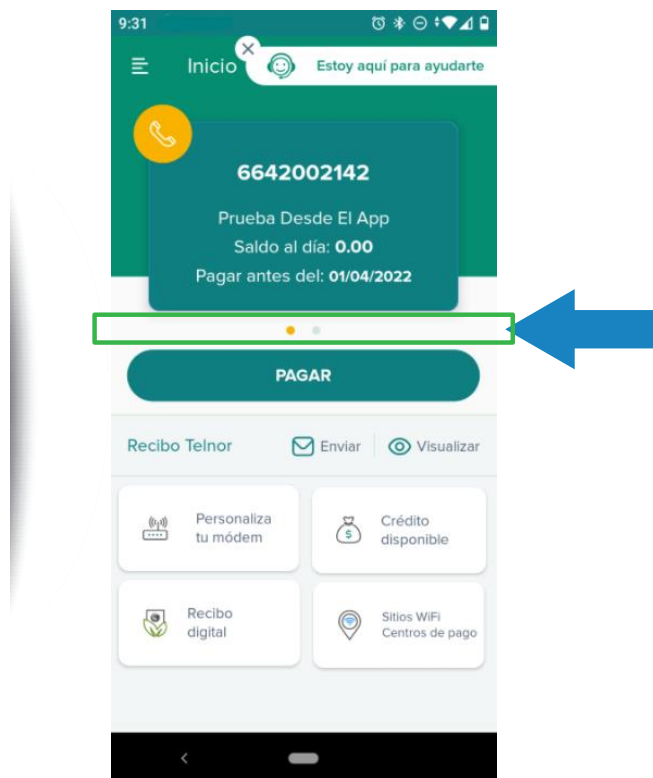
3. Ingresa los datos de tu tarjeta continua con el proceso de pago y listo.



Manual de uso App Telnor

Paga otras líneas Telnor

Para pagar otras líneas Telnor debes desplazar la pantalla hacia la izquierda.



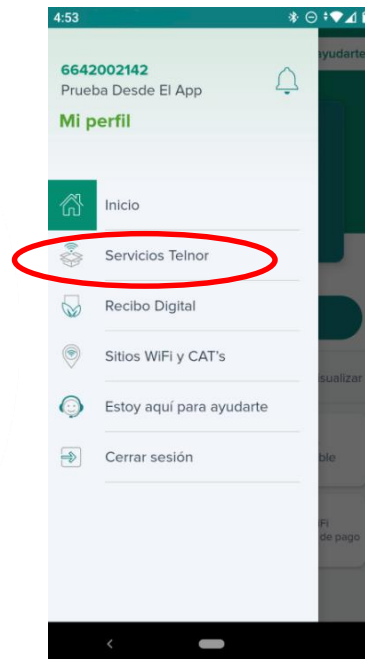
Ingresa el Número Telnor que deseas pagar y da clic en el botón para continuar con el proceso de pago y listo.



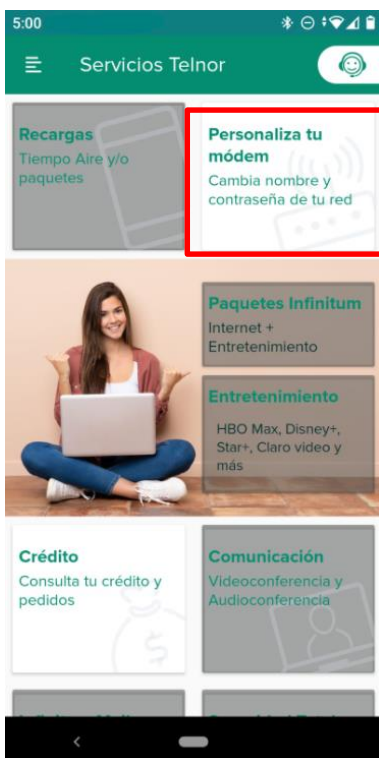
Manual de uso App Telnor

Personaliza tu módem

1. En el menú lateral, selecciona “Servicios Telnor”



2. Selecciona “Personaliza tu módem”



3. Ingresa el número de serie de tu módem.



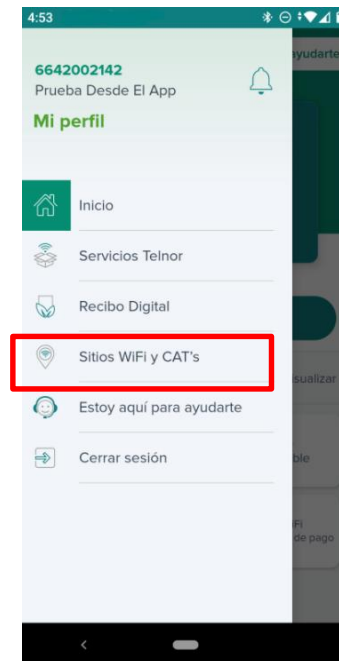
4. Elige un nombre para tu módem y una nueva contraseña y listo.



Manual de uso App Telnor

Conéctate en miles de sitios con WiFi Móvil en Infinitum.

Da clic en la opción “Sitios WiFi y CATs”.



La aplicación te solicitará permisos para conocer tu ubicación; así podrás localizar sitios WiFi y los Centros de Atención Telnor más cercanos.

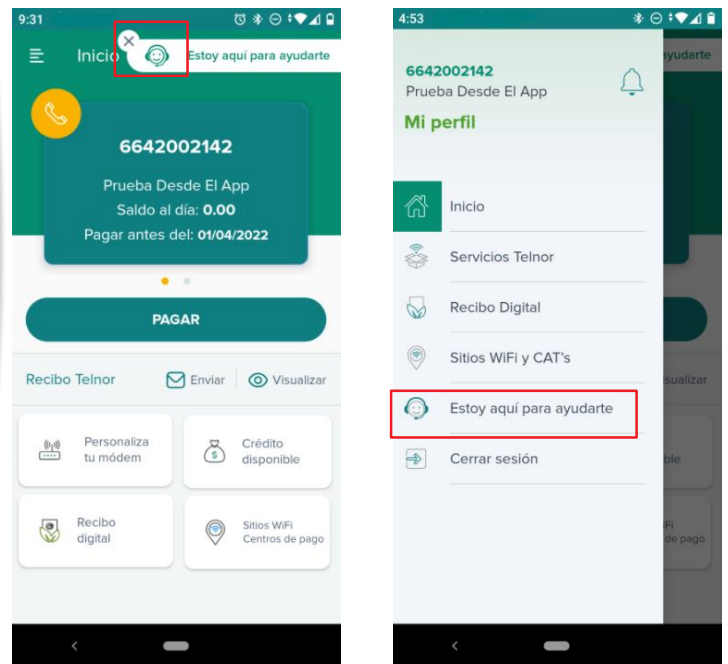


Manual de uso App Telnor

Recibe ayuda de nuestro Asistente en Línea.

En la App también podrás recibir ayuda a cualquier duda a través de nuestro Asistente en Línea, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Encontrarás un botón en la esquina superior derecha y otro en el menú lateral, en la parte inferior.



Al dar clic a alguno de estos botones, te mostrará todas las opciones de ayuda, entre ellas están:

- Dudas sobre tu Recibo Telnor
- Reparación en tu servicio
- Activación de beneficios