

**PORTALO CON  
TE IN VIAGGIO!**

**MANUALE**

## **ATTENZIONE**

La SIM Zeromobile ha un funzionamento diverso rispetto alle SIM degli altri operatori.

Consulta il manuale per un uso corretto della tua SIM Zeromobile.

**ZEROMobile**  
comunicare nel mondo

# INDICE

<b>BENVENUTO</b>	PAG. 03
<b>ATTIVAZIONE</b>	PAG. 04
<b>USO DELLA SIM</b>	PAG. 05
COME EFFETTUARE LE CHIAMATE	PAG. 05
COME USARE LA RUBRICA	PAG. 10
COME CONTROLLARE IL CREDITO	PAG. 10
COME SPEDIRE SMS	PAG. 11
COME RICEVERE LE CHIAMATE	PAG. 11
<b>ZERO LIMITS</b>	PAG. 18
<b>CALL CENTER</b>	PAG. 22
<b>FAQ</b>	PAG. 23
<b>SERVIZI DI RICARICA</b>	PAG. 27
- FACILE RICARICA	PAG. 28
- CODICE PIN	PAG. 29
- AUTORICARICA	PAG. 30

# BENVENUTO

Quella che hai appena acquistato non è la solita **SIM CARD**.

**È LA LIBERTÀ DI COMUNICARE OVUNQUE E DOVUNQUE ALLE MIGLIORI TARIFFE!**

Quando inserisci la tua nuova **SIM Zeromobile**, il telefono potrebbe prendere in automatico la **LINGUA INGLESE**. Per impostare la lingua italiana vai in “impostazioni”, scegli “language” e seleziona “italiano”. Per maggiori dettagli consulta il manuale del tuo telefono. È possibile che prima dell’acquisto il tuo telefono sia stato bloccato dal tuo gestore per impedirne l’uso con SIM di altri operatori. In tal caso per poter utilizzare la tua **SIM Zeromobile** devi prima richiedere il “**CODICE DI SBLOCCO**”.

## ATTIVAZIONE

4

La tua **SIM Zeromobile** viene attivata **ENTRO 48 ORE** dall'acquisto. A conferma riceverai sul tuo Numero Italiano un **SMS DI BENVENUTO**. Da questo momento la tua **SIM Zeromobile** sarà attiva e pronta per essere utilizzata.

Se non ricevi l'SMS, chiama il **SERVIZIO CLIENTI** al numero **199.425.425** oppure scrivi ad **assistenza@zeromobile.it** o invia un SMS al numero **+372 59 318 000**

**IMPORTANTE:** tutte le informazioni relative alla tua **SIM Zeromobile**, quando non sarà in uso, le riceverai sul tuo Numero Italiano che hai fornito durante la registrazione.

# USO DELLA SIM

## COME EFFETTUARE LE CHIAMATE

**Quando fai una chiamata per la prima volta devi verificare che il tuo telefono sia perfettamente compatibile e che supporti il funzionamento della SIM in modalità automatica.**


Alcuni telefoni infatti consentono l'utilizzo della **SIM Zeromobile** solo attraverso il **MENU della SIM** stessa o con la **MODALITÀ MANUALE**.

Verificare la compatibilità del tuo telefono è semplice e veloce.

Ti basta fare una chiamata di prova ad un qualsiasi numero di rete fissa o mobile, come quando chiami con il tuo gestore italiano.

## Modalità Automatica

6

1. Digita il numero desiderato, ricordandoti di anteporre sempre il prefisso internazionale completo. Il prefisso può essere digitato per esteso con lo **00** o usando il simbolo **+**.
2. Premi il tasto . Apparirà il messaggio **“PLEASE WAIT”**. Ignora qualsiasi altro tipo di messaggio che dovesse comparire sul display. I messaggi del tipo **“CHIAMATA NON CONSENTITA”** sono normali in alcuni telefoni anche se compatibili. Se invece senti una voce che ti dice **“BLOCCO CHIAMATE ATTIVO”**, allora il telefono non è compatibile.
3. Attendi entro alcuni secondi che il telefono squilli.
4. Rispondi alla chiamata e sarai connesso con l'utente che stavi cercando.

**Digita**

Il numero desiderato col prefisso internazionale

**Premi il tasto**

 Attendi che il tuo telefono squilli

**Rispondi alla chiamata**

**Sei connesso**

Parla pure

Se entro alcuni secondi non vieni richiamato (il tuo telefono non squilla) allora il tuo telefono potrebbe non essere compatibile.

## MENU DELLA SIM

Per effettuare le chiamate attraverso il MENU della SIM, vai nel “**MENU**” del telefono e scegli “**ZEROMOBILE**”, e quindi scegli “**CALL**”. Se invece vuoi richiamare un numero in rubrica scegli “**ADDRESS BOOK**”.

### MENU della SIM:

Entra nel MENU del tuo telefono

Scegli: ZEROMOBILE

Scegli: CALL

Scegli: Digita il numero desiderato col prefisso internazionale

Oppure: ADDRESS BOOK

Il **MENU della SIM** in genere lo trovi nel MENU principale del telefono. In alcuni casi lo puoi trovare in “APPLICAZIONI”.

## Procedura Manuale


9

Digita il numero che vuoi chiamare nel formato seguente:

**Digita**

\*146\* numero desiderato col prefisso internazionale #

**Premi il tasto**

 Attendi che il tuo telefono squilli

**Rispondi alla chiamata**

**Sei connesso**

Parla pure

**Se ancora non riesci ad effettuare le chiamate, consulta le FAQ.**

## COME USARE LA RUBRICA

Se il tuo telefono è perfettamente compatibile puoi usare normalmente la rubrica del telefono facendo attenzione che i numeri siano comprensivi di prefisso internazionale. Se il telefono non è compatibile, ti basta copiare i numeri di telefono sulla SIM facendo attenzione che i numeri siano comprensivi di prefisso internazionale. Per chiamare un numero entra in “ZEROMOBILE” e scegli “ADDRESS BOOK”

## COME CONTROLLARE LA SPESA

Se hai una SIM Ricaricabile controllare il credito residuo è semplice e veloce. Ti basta digitare 099 seguito dal tasto chiamata. Riceverai un SMS. Oppure entra in “ZEROMOBILE” e scegli “CHECK BALANCE”

Digita

099

## COME SPEDIRE E RICEVERE SMS

Con la tua **SIM Zeromobile** è possibile spedire e ricevere **SMS**. È sufficiente che gli SMS siano scritti con il **+** davanti al prefisso internazionale e non con lo **00** (+39 per SMS inviati a numeri italiani).

Puoi inviare SMS anche attraverso il menu della SIM. Ti basta entrare in “ZEROMOBILE” e scegliere “SEND TRAVEL SMS”

## COME RICEVERE CHIAMATE

Con la tua **SIM Zeromobile** puoi ricevere tutte le chiamate di chi ti cerca dall'Italia e dall'estero:

1. Sul **NUMERO GLOBALE** indicato sulla custodia della SIM.
2. Sul **NUMERO ITALIANO** che puoi richiedere quando vuoi in modo facile e veloce ovunque ti trovi.
3. Sul tuo solito **NUMERO DI CELLULARE ITALIANO**

## NUMERO GLOBALE

Il **NUMERO GLOBALE** è il numero assegnato alla tua **SIM Zeromobile** che ti permette di essere sempre raggiungibile ovunque ti trovi.

È un numero di rete mobile che risiede in Estonia.

Chi ti chiama fa una chiamata verso un numero di rete mobile in Estonia che sarà tariffata secondo il piano tariffario del suo gestore. È una chiamata internazionale verso **ZONA 1** (Europa, Stati Uniti, Canada). In genere il costo può variare da 0,20 €/min a 0,50 €/min (Iva inclusa).

Tu che ricevi paghi la tariffa prevista dal tuo piano tariffario soltanto se ti trovi in un paese in **ZONA 4, ZONA 5, ZONA 6**.

Nei paesi in **ZONA 1, ZONA 2, ZONA 3** ricevi **GRATIS**.

Il **NUMERO ITALIANO** ti permette di essere sempre raggiungibile ovunque ti trovi e a costi molto ridotti. Anche per chi ti chiama.

È un numero di telefono italiano di **RETE FISSA**

Chi ti chiama fa una chiamata verso un numero di rete fissa che sarà tariffata secondo il piano tariffario del suo gestore.

E tu che ricevi paghi soltanto la tariffa prevista dal piano tariffario della tua **SIM Zeromobile** per le chiamate ricevute nel paese in cui ti trovi. Non ci sono costi aggiuntivi per le chiamate ricevute.

Il Numero Italiano ti viene inviato automaticamente con l'Attivazione della SIM. Il primo mese è Gratis. Cinque giorni prima della scadenza riceverai un SMS di avviso. Potrai mantenere il Numero Italiano e rinnovarlo per 12 mesi al costo di soli 12 € (Iva inclusa).

Alla scadenza dei 12 mesi non c'è rinnovo automatico. Cinque giorni prima della scadenza verrai avvisato con un SMS sul tuo Numero di cellulare Italiano.

**Primo mese**

GRATIS

**Dodici mesi successivi**

12 €

Se desideri mantenere il numero per altri 12 mesi devi semplicemente ripetere la procedura di rinnovo.

Se desideri riavere il numero una volta scaduto, ti basta ripetere la procedura. In questo caso il nuovo numero assegnato sarà lo stesso se la procedura di richiesta sarà eseguita entro un mese dalla scadenza.

## Come rinnovare/richiedere il Numero Italiano

15

Ti puoi rivolgere ad un **Zero Point** o richiederlo all'interno dell' **Area Riservata**. Oppure:

**Digita 096**

E attendi di essere richiamato, quando suona rispondi

**Digita 1**

Già cliente Zeromobile

Segui le indicazioni vocali

Per telefoni non compatibili esegui la procedura attraverso il **MENU della SIM**. Accedi a "ZEROMOBILE" e scegli "COSTUMER CARE"

Riceverai entro 24 ore sul tuo Numero di cellulare Italiano un SMS con il Numero Italiano.

## MANTIENI IL TUO NUMERO

Quando sei in viaggio ed utilizzi la tua **SIM Zeromobile**, hai la possibilità di essere sempre raggiungibile anche sul tuo solito Numero Italiano.

Ti basta infatti attivare una deviazione di chiamata dal tuo Numero Italiano verso il **NUMERO UNICO**.

Numero Unico

02.92976

Questa operazione la devi fare con la SIM del tuo gestore italiano inserita nel telefono. Tra le diverse opzioni ti consigliamo di scegliere il tipo di trasferimento **“SE NON RAGGIUNGIBILE”**. Questo perché quando sostituirai la SIM del tuo gestore con la **SIM Zeromobile**, automaticamente tutte le chiamate saranno trasferite sul **NUMERO UNICO**.

Puoi usare la funzione di deviazione di chiamata che trovi in **“IMPOSTAZIONI”** nel menu del tuo telefono.

Questa operazione deve essere eseguita in Italia ed è necessario che il credito disponibile sulla SIM del tuo gestore sia sufficiente per inoltrare le chiamate sul **NUMERO UNICO**.

Verifica con il tuo gestore il costo del trasferimento di chiamata verso un numero di rete fissa.

## ZERO LIMITS

18

**ZERO LIMITS** è uno degli esclusivi servizi che Zeromobile ha pensato per te quando ti trovi in Italia e devi chiamare l'estero.

Il servizio **ZERO LIMITS** è automaticamente attivo sul Numero Italiano abbinato alla tua SIM Zeromobile. Il costo di attivazione del servizio è di soli 10 € (Iva esclusa) che ti vengono addebitati soltanto con la prima chiamata.

Per chiamare l'estero è sufficiente salvare in rubrica del telefono il numero estero desiderato nel formato:

02.92964

**p**Numero col prefisso Internazionale con lo **00** o **#**

La **p** la trovi in genere in corrispondenza del tasto con la \* **o** **#**. Ti basta digitare per tre volte il tasto con \* o tenerlo premuto per inserire la **p**.

Quando chiami, a Zeromobile paghi la chiamata secondo il piano tariffario **ZERO LIMITS** che ti viene addebitata sul Conto Telefonico della tua **SIM Zeromobile**, mentre al tuo gestore paghi soltanto la chiamata verso un numero di rete fissa.

Vai sul sito [www.zeromobile.it](http://www.zeromobile.it) per conoscere il dettaglio delle tariffe.

Non ci sono costi aggiuntivi.

## Come attivare la Segreteria Telefonica

1. Per attivare la Segreteria Telefonica componi: 091 (per i modelli di cellulari non compatibili chiama \*146\*091#)
2. Digita il tasto chiamata e vedrai nel display dello schermo “Voice mail attivata”

## Come disattivare la Segreteria Telefonica

1. Per disattivare la Segreteria Telefonica componi: 090 (per i modelli di cellulari non compatibili chiama \*146\*090#)
2. Digita il tasto chiamata e vedrai nel display dello schermo “Voice mail disattivata”

## **Come controllare i messaggi in Segreteria Telefonica**

1. Per verificare quanti messaggi hai in Segreteria telefonica componi: 094 (per i modelli di cellulare non compatibili chiama \*146\*094#)
2. Digita il tasto chiamata e vedrai nel display dello schermo un messaggio con scritto per esempio “hai 2 nuovi messaggi”.

## **Come ascoltare i messaggi in Segreteria Telefonica**

1. Per accedere al servizio di Segreteria Telefonica componi: 095 (per i modelli di cellulare non compatibili chiama \*146\*095#).
2. Digita il tasto chiamata e vedrai sullo schermo del cellulare la scritta “Please Wait Calling”.
3. Dopo pochi secondi riceverai una chiamata, rispondi al telefono normalmente.
4. Puoi così ascoltare quanti messaggi hai in Segreteria Telefonica.
5. Ora sei nel menù principale della Segreteria Telefonica.
6. Digita 1. Potrai ascoltare tutti i messaggi.

## CALL CENTER

Per qualsiasi necessità, sia dall'estero che dall'Italia, puoi chiedere aiuto ad un operatore del nostro **CALL CENTER**.

Se ti trovi in Italia da qualsiasi operatore

199.425.425

Se ti trovi in viaggio dalla tua SIM Zeromobile

096 o ZEROMOBILE

Se ti trovi all'estero da qualsiasi operatore estero

+39 02.92976929

Ovunque ti trovi invia un SMS

**+372 59 318 000**

In alternativa puoi contattare il servizio clienti attraverso il MENU della SIM. Ti basta entrare in "ZEROMOBILE" e scegliere "COSTUMER CARE"

Oppure scrivi a [clienti@zeromobile.it](mailto:clienti@zeromobile.it)

Le chiamate al **CALL CENTER SONO A PAGAMENTO**. Il costo delle chiamate effettuate con la SIM Zeromobile dipende del paese da cui chiami. Per maggiori dettagli vai sul sito [www.zeromobile.it](http://www.zeromobile.it)

## FAQ

### **1. Inserita la SIM Zeromobile, nel display del telefono non compare nessun operatore. Cosa devo fare?**

Spegni il Telefono, togli la batteria per almeno cinque minuti. Inserisci nuovamente la batteria e accendi il telefono. Se il problema persiste devi selezionare manualmente un operatore. Vai in IMPOSTAZIONI, quindi scegli NETWORK o RETE. Esegui la RICERCA MANUALE. Quando ti compare la lista degli operatori disponibili selezionare uno. Prova con tutti gli operatori disponibili fino a che nel display del telefono non compare un operatore. Se il problema persiste ancora chiama il servizio clienti.

## **2. Quando provo a fare una chiamata, Zeromobile non mi richiama. Cosa devo fare?**

Se il tuo telefono è compatibile ripeti la chiamata assicurandoti di digitare il numero nel formato corretto e di inserire il prefisso internazionale con lo 00. Se il problema persiste verifica che ci sia copertura. Sul display del telefono ti deve comparire il simbolo di un operatore e l'indicatore di rete deve fornire il segnale di campo. Se questo non è verificato esegui la procedura indicata al punto 1. Se questa condizione è verificata, controlla di avere credito disponibile.

Se anche questa condizione è verificata, prova a selezionare un operatore differente come indicato al punto 1.

Se il problema persiste ancora chiama il servizio clienti.

### **3. Quando provo a fare una chiamata, Zeromobile mi richiama ma non vengo connesso con il numero chiamato. Cosa devo fare?**

Ripeti la chiamata assicurandoti di digitare correttamente il numero desiderato. Se il problema persiste prova a chiamare un altro numero (possibilmente di rete fissa). Se la chiamata va a buon fine probabilmente ci sono problemi momentanei di terminazione verso quel numero. Riprova più tardi. Se il problema persiste ancora prova a selezionare un operatore differente come indicato al punto 1. Se il problema persiste ancora chiama il servizio clienti.

### **4. Quando mi chiamano, il mio telefono non squilla anche se dove mi trovo c'è campo. Cosa devo fare?**

Verifica che il credito disponibile sia sufficiente a ricevere una chiamata. Se il problema persiste prova a selezionare un operatore differente come indicato al punto 1. Se il problema persiste ancora chiama il servizio clienti.

### **5. Non riesco a chiamare il servizio clienti digitando 096 sulla mia SIM Zeromobile. Cosa devo fare?**

Se la SIM Zeromobile ha uno dei precedenti problemi e non sei riuscito a risolverli, per chiamare il servizio clienti devi chiamare il numero 199.425.425 da altro operatore di telefonia fissa o mobile se sei in Italia o il numero +39.02.92976929 da qualsiasi operatore fisso o mobile se ti trovi all'estero oppure invia un SMS al numero +372 59 318 000.

### **6. Non ho ricevuto l'SMS di Benvenuto. Cosa devo fare?**

Se sono trascorse 48 ore dall'acquisto, chiama il servizio clienti.


### **7. Ho richiesto il Numero Italiano ma non ho ricevuto nessun SMS. Cosa devo fare?**

Se sono trascorse 48 ore, prova a ripetere l'operazione. Se il problema persiste chiama il servizio clienti.

## SERVIZI DI RICARICA

Puoi ricaricare la tua **SIM Zeromobile** con Contratto Ricaricabile scegliendo il taglio di ricarica che preferisci. La ricarica va a sommarsi all'eventuale credito residuo che non hai ancora utilizzato. Il credito caricato non ha scadenza.

Hai a disposizione varie soluzioni per poter ricaricare la tua **SIM Zeromobile** ed usarla con tranquillità quando sei in viaggio:

1. Presso un **PUNTO VENDITA**  **italiaservizi**
2. Attraverso l'**AREA RISERVATA**
3. Attivando l'**AUTORICARICA**
4. Richiedendo una **SOS RICARICA**

## FACILE RICARICA

28

**FACILE RICARICA** è il modo semplice e veloce per ricaricare la tua **SIM Zeromobile**.

Vai presso uno Zero Point o accedi all'Area Riservata sul sito [www.zeromobile.it](http://www.zeromobile.it) per ricaricare la SIM immediatamente dell'importo desiderato senza dover scegliere tra tagli di ricarica prestabiliti.

Puoi infatti scegliere qualsiasi importo di ricarica compreso tra 30 e 300 €

Non ci sono Costi di Ricarica.

## CODICE PIN

Con il **CODICE PIN** puoi ricaricare in modo semplice e veloce la tua SIM Zeromobile.

Vai presso un punto vendita Lottomatica Servizi (bar, tabaccherie, ristoranti, ecc.) e acquista un CODICE PIN del taglio di ricarica che preferisci tra quelli disponibili.

Esegui la ricarica attraverso il **MENU della SIM**. Ti basta accedere a “ZEROMOBILE” e scegliere “ADD CREDIT”.

Accedi a

ZEROMOBILE

Scegli

ADD CREDIT

Inserisci 098 seguito dal codice PIN e premi il tasto invio

Oppure digita \*146\*098PIN# e premi il tasto invio

Non ci sono Costi di Ricarica.

La **RICARICA AUTOMATICA** è una degli esclusivi servizi che Zeromobile ha pensato per te. Ti consente, mentre sei in viaggio, di avere sempre credito disponibile sulla tua **SIM Zeromobile**. Infatti ogni volta che il credito della tua **SIM Zeromobile** scende sotto i 5 €, riceverai una ricarica dell'importo desiderato, che sarà detratto dalla tua Carta di Credito.

Un SMS gratuito ti avviserà della ricarica effettuata. Il costo di attivazione è di soli 5 € (Iva inclusa) che ti vengono addebitati con la prima ricarica.

Ma per ogni ricarica eseguita quella successiva vale

**GRATIS il 10% IN PIÙ!\***

\* L'accredito del 10% avviene per le ricariche di numero pari e si riferisce al taglio di ricarica. Il conteggio riparte da 1 se il taglio di ricarica viene cambiato o l'Autoricarica viene disattivata e successivamente riattivata.

## Come attivare l'Autoricarica

Ti puoi rivolgere ad uno Zero Point o puoi attivarla all'interno della tua AREA RISERVATA. Oppure:

**Digita**

096 con la SIM Zeromobile Inserita

**Premi il tasto**

 Attendi che il telefono squilli

**Rispondi e segui le indicazioni vocali**

Quando ti viene chiesto il taglio di ricarica, digita l'importo desiderato compreso tra 30 e 300 €

Ad esempio se vuoi attivare una Autoricarica di 50 €:

**Digita**

50

Per disattivarla digita 096 e segui le indicazioni vocali.

Per telefoni non compatibili esegui la richiesta attraverso IL **MENU della SIM**. Ti basta accedere a "ZEROMOBILE" e scegliere "COSTUMER CARE" seguito dal tasto invio.



**ZEROMobile**  
comunicare nel mondo

Per info 199.425.425 o vai su [www.zeromobile.it](http://www.zeromobile.it)