

The background is a vibrant orange color with a white circuit board pattern. The circuit lines are interconnected with various icons: mobile phones, dollar signs, shopping bags, calendars, and musical notes. The word "Prepago" is centered in a large, white, sans-serif font.

Prepago

Mapa Mental Amigo

Ventajas

- Activación inmediata
- Permite tener un control de consumo
- Cambio de equipo para premiar la lealtad de los clientes
- Roaming Internacional (incluye Cobertura Marítima)

Alemania	Ecuador	Holanda	Reino Unido
Argentina	Egipto	Honduras	Rep. Checa
Bélgica	El Salvador	Italia	Rep. Dominicana
Brasil	España	Nicaragua	Suecia
Canadá	E.U.A.	Paraguay	Suiza
Colombia	Francia	Perú	Sudáfrica
Costa Rica	Guatemala	Puerto Rico	Uruguay

Formas de Cobro

- Prepago por Segundo
- Por Minuto
- Amigo Óptimo

Recargas

- Recargas Electrónicas
- *264
- Cajeros automáticos
- CAC Telcel
- Fichas Amigo (\$100, \$200, \$300 y \$500)
- Pasatiempo
- Kiosco Telcel
- *333 Amigo
- Cargo a tarjeta de débito o crédito (*3434)
- Desde la página de Internet de: Bancomer, Inbursa, Scotiabank, Ixe
- Distribuidores Autorizados Telcel
- Desde restaurantes, supermercados, tiendas y gasolineras
- Desde el Portal de Telcel e Internet Telcel con cargo a tarjeta de crédito o débito
- Desde cualquier otro país con cobertura en Amigo, llevando tus Fichas
- Desde E.U.A. o Canadá, en los puntos de venta en convenio
- Recarga Fácil (a través de SMS, IVR, WAP y web mediante tarjeta de crédito o débito, previo registro)
- App "Recarga Amigo"

Servicios Adicionales con costo

- Internet Telcel Amigo
- Amigo BlackBerry

Promociones

- Números Telcel Frecuentes locales o nacionales para hablar por \$1.19 el minuto
- Números Telcel locales o nacionales para hablar o mensajear sin costo
- Amigo Fidelidad
- 30 días ó 50 MB de navegación en la compra de un equipo 3G o smartphone (para iPhone y BlackBerry aplica la promoción de 3 GB) Consulta vigencia de la promoción
- Plan Yo-Yo
- Cuenta de correo iTelcel gratis



Amigo Kit

Incluye equipo

Amigo Chip

Compra de una SIM Card si ya se cuenta con un equipo



Ventajas

Prepago

¿A quién ofrecer un Amigo de Telcel?

Amigo de Telcel está diseñado para personas que buscan llevar un control exacto de sus consumos y que realizan un número mínimo de llamadas.

Además, es fácil y rápido de activar. Recomiéndale a tus clientes la modalidad que mejor se adapte a sus necesidades:



1. Amigo Kit

Para clientes que buscan adquirir una línea con equipo nuevo. Además, obtendrán Tiempo Aire de regalo y las mejores promociones.

2. Amigo Chip

Si tu cliente ya cuenta con un equipo y sólo requiere una línea, Amigo Chip es su mejor opción, pues obtendrá el servicio en Prepago con Tiempo Aire de regalo.



BENEFICIOS

Independientemente de la modalidad que el cliente elija (Amigo Kit o Amigo Chip), podrá disfrutar los siguientes beneficios:



Elección de cobro

Por Minuto, Prepago por Segundo o Amigo Óptimo.



Cobertura internacional en América, Europa, África y Cobertura Marítima.*



Promociones

como Números Gratis para realizar llamadas o enviar mensajes escritos y en recargas de Tiempo Aire de regalo.



Renuévate, cambia de equipo para conservar el número, la antigüedad y obtener los mejores beneficios.



Atención a Clientes

en Línea a través de www.mitelcel.com o a la marcación *264 desde su Telcel sin costo.



Buzón de Voz

para guardar mensajes cuando no se pueda contestar o el teléfono esté apagado.



Amigo Fidelidad

al cumplir un año con la línea, el minuto es de \$1.19 a Telcel local.



Cobertura nacional

en más de 200 mil poblaciones y más de 100 mil kilómetros de ejes carreteros.



Diferentes denominaciones de Fichas y Recargas Electrónicas para abonar Tiempo Aire.



Suscripciones

temporales de Amigo BlackBerry e Internet Telcel Amigo.



Transferencia

y/o compra de saldo vía Pasatiempo.



Números Frecuentes

llamadas a Telcel locales o nacionales seleccionados por \$1.19 el minuto.

* Consulta los países con cobertura en Amigo en www.telcel.com/viajero

Pasatiempo

El usuario de Prepago puede enviar saldo desde su celular a otro Amigo en todo México.

Cuánto puedo enviar

- Envía desde \$5 hasta \$200

El costo por envío es de \$2 IVA incluido y se descuenta del Saldo Amigo de la persona que realiza el Pasatiempo.

¿Cómo funciona?

- Por SMS: a la marcación 7373 con el número al que se va a enviar Pasatiempo, deja un espacio en blanco y escribe la cantidad.
- Descarga la aplicación desde tu smartphone disponible en Apps Telcel y en las tiendas de aplicaciones de los Sistemas Operativos Android y BlackBerry.
- Busca en tu teléfono el icono de Mi Telcel y elige Pasatiempo en la sección Servicios.

Amigo Fidelidad



Amigo de Telcel premia la **fidelidad** de sus clientes, ya que al cumplir un año pueden llamar a cualquier Telcel local por sólo **\$1.19** el minuto suscribiéndose a este esquema.

Para conservar esta **tarifa preferencial**, el usuario debe ingresar como mínimo **\$200** de Tiempo Aire dentro de un periodo de **120 días**. Aplica para usuarios con forma de cobro **Por Minuto**.

Números Frecuentes



Los usuarios que elijan una de las modalidades de cobro por minuto, podrán hablar a sus **9 números preferidos** Telcel locales o nacionales y el minuto les costará sólo **\$1.19**

Cualquier **cambio** de número tendrá un costo de **\$15.13** (por evento).

Recarga Amigo con cargo a Tarjeta

Recarga Tiempo Aire con cargo a Tarjeta de Crédito o Débito desde la página de Telcel a cualquier usuario de Amigo y Plan Mixto sin necesidad de registro.



El uso por este servicio es sin costo.

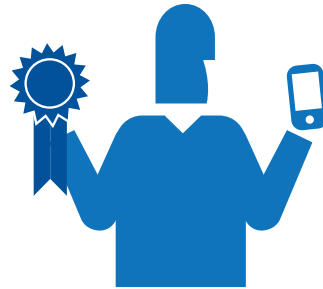


Los montos para recargar son:
\$50
\$100
\$150
\$200
\$300
\$500

Ingresar a:

www.telcel.com/Personas/Amigo/Recarga Amigo

Tarifas incluyen IVA.



Resumen de Tarifas de Prepago y Amigo Fidelidad

Forma Cobro Principales características

Amigo Óptimo

Es la forma de cobro con la que nace una línea Amigo Kit. Si el usuario recarga o acumula \$50 de Tiempo Aire en 30 días naturales, disfrutará la tarifa por minuto de \$2.98 durante los siguientes 30 días; en caso de acumular o recargar \$150 la tarifa será de \$1.98 por el mismo periodo. Si recarga o acumula \$200, la tarifa será de \$0.98 por minuto (no aplica para Estados Unidos ni Canadá). Si el usuario no acumula las recargas requeridas en ese lapso, la tarifa por minuto será de \$3.98

Por Minuto

Es la forma de cobro con la que nace una línea de Amigo Chip y la tarifa por minuto es de \$4.16; además, el usuario puede elegir 9 números Telcel locales o nacionales y hablar con ellos a \$1.19 por minuto

Prepago por Segundo

El usuario sólo paga por los segundos que hable desde el inicio de la llamada y con la tarifa por segundo adicional de \$0.07; además incluye 2 Números Gratis para llamar o mensajear sin costo

Los Números Gratis están topados a 18,000 segundos mensuales y 100 SMS mensuales entre todos los números dados de alta en las funcionalidades (llamadas o SMS).

Tarifa especial Principales características

Fidelidad

El beneficio de este plan es contar con una tarifa preferencial de \$1.19 por minuto en llamadas Telcel local a Telcel local, una vez que el usuario cumple un año con la misma línea activa en Prepago y solicita su cambio.

Tip Prepago: Telefonía en tu casa o negocio

Características y beneficios generales



Un equipo Tip es un teléfono celular para casa o negocio listo para hacer y recibir llamadas, ya que cuenta con un número celular asignado. Es de fácil instalación; sólo necesita conectarse a la energía eléctrica para comenzar a utilizarlo (incluye un instructivo que facilita su uso).



Ventajas

-  Podrás recibir llamadas de tus familiares y amigos desde sus líneas residenciales convencionales, **sin que les cueste como llamada a celular.**
-  **Modalidad Línea Fija:** marcación hacia el Tip a 7 u 8 dígitos.
-  **Tiempo Aire precargado** de \$300 directos.
-  **Las mejores tarifas** de Larga Distancia Nacional e Internacional, \$3.58 por minuto.
-  **Sin costos de instalación ni contratación.**
-  **Equipos compatibles con antena aérea**, para obtener servicio en zonas de cobertura no garantizada.
-  Tip es un número fijo con la posibilidad de conectarse a **Internet.**

Cobro

-  **Llamada saliente por minuto.**
-  A clientes que marquen desde su línea fija hacia un Tip, **se cobrará por llamada, no por minuto a celular.**

Tarifas incluyen IVA.

Portabilidad



La madurez del mercado de telefonía celular provoca que los productos, servicios y promociones sean cada vez más competitivos. Aunado a esto, el cliente conoce mucho más y evalúa a las diferentes compañías que pueden ofrecerle el servicio de telefonía celular.

Por eso activar una línea nueva requiere de más especialización y capacitación de tu parte. La tendencia en mercados como el nuestro, con alto uso de telefonía celular, nos lleva a captar clientes de la competencia que ya tienen una línea; para este propósito contamos con la Portabilidad Numérica, la cual, desde julio de 2008, le da el derecho a los usuarios de poder tener el servicio celular con la compañía de su preferencia.

1. Cómo realizar el proceso de Portabilidad

La atención al cliente es clave para que tome una decisión, por eso debes estar listo para hacer este trámite: no demores, mantente bien informado e investiga qué necesita tu cliente. Recuerda: hacerlo fácil es importante, la primera impresión es la que cuenta.

2. Qué tipo de contratación puede elegir

El cliente que hará la portación puede elegir dos tipos de contratación por Portabilidad:

- Independientemente de la plataforma en que tenga su línea puede contratar en Telcel un servicio de **Prepago** o **Pospago** con el mismo número.

3. Cuáles son los requisitos

El trámite es muy sencillo. Los clientes sólo tienen que presentar su equipo.

Si su equipo no es compatible o quieren cambiarlo, díles que en Telcel hay uno ideal para ellos.

Solicita el cambio ¡y listo!

Asesora a tu cliente para el llenado de la solicitud, escanéala de manera que se vea claramente en formato PDF e ingrésala en el sistema de Portabilidad. El trámite tiene una duración de al menos cuatro días hábiles.



Recuerda que al ingresar la solicitud al sistema, deberás solicitar el NIP de cuatro dígitos para que lo reciba tu cliente a través de un SMS.

 Tu cliente puede consultar el estatus de su trámite al **01800 835 2358** y en **www.telcel.com**

Migración

Explica a tu cliente que siempre tendrá la opción de migrar de Amigo de Telcel a un Plan Tarifario de Voz que le brinde mayores beneficios, conservando su mismo número. Para ello, coméntale los siguientes puntos:

¿CUÁNTO GASTA?

Si tu cliente gasta más de \$200 al mes en Prepago, ofrécele el Plan Tarifario que mejor se adapte a sus necesidades.



- Planos que se adaptan a cualquier bolsillo y a las diferentes necesidades de comunicación.



- La mejor tarifa del mercado de Telcel a Telcel y a teléfono fijo.



- Gran variedad de equipos gratis al contratar un Plan Tarifario.



- Promociones exclusivas para Planes Tarifarios.



- Privilegios al pertenecer al programa de recompensas Círculo Azul.



- Mayor variedad de servicios adicionales al contratar un Plan Tarifario.



- Posibilidad de combinar las ventajas de Prepago (control de consumos) y las de Pospago con los Planes Mixtos.



- Roaming Internacional en más de 180 países para el servicio de voz y en más de 159 para el servicio de datos.



- Cambio de equipo al renovar contrato.



- SMS incluidos y posibilidad de agregar Paquetes de SMS.



- Hasta 8 Números Telcel nacionales para hablar o mensajear sin costo, sin saldo mínimo requerido.



- Facturación detallada de los consumos en caso de así requerirlo.

LA MEJOR OPCIÓN

Con los Planes Telcel Plus tu cliente tendrá minutos nacionales indistintos, minutos a Comunidad Telcel nacionales, SMS, MB/GB y Números Gratis.



¡NUNCA TE QUEDES A LA MITAD DE UNA LLAMADA! Con un Plan Tarifario, tu cliente siempre estará comunicado, pues seguirá contando con el servicio aun cuando haya agotado los minutos que incluye su renta fija mensual.

Renuévate

Telcel premia la fidelidad de sus clientes de Prepago al cambiar su equipo en Amigo, otorgándoles beneficios adicionales de acuerdo a su antigüedad y consumo.

Beneficios:



Conserva su número actual.



Conserva su saldo vigente al momento del cambio.



Obtiene 50 SMS para mensajear de Telcel a Telcel cuando el cambio de equipo se realice los días miércoles.



NOTA

El usuario podrá cambiar su equipo actual GSM por uno nuevo (GSM, 3G ó 4GLTE).



Conserva su historia (Números Gratis y/o Frecuentes dados de alta y antigüedad).



Obtiene hasta \$600 de Tiempo Aire de regalo de acuerdo a su antigüedad y consumo (No Yo-Yo).



Obtiene 50 MB de regalo para navegar, al renovar su equipo por un smartphone (consulta los equipos participantes).

¿Cómo se realiza?



IVR DAT R9 a la marcación

***ADATS**
(*23287)



Llamando

(55)
258 138 83



Portal Distribuidores

**R9/Menugsm/
Cambiodeequipogsm**

Consideraciones



- El beneficio de Tiempo Aire adicional por antigüedad y consumo sólo se otorgará una vez por año.



- Aplica para líneas Prepago activadas como Amigo Kit, Amigo Normal GSM, Amigo Chip y Migrados.



- Podrán realizar cambio de equipo las líneas con antigüedad igual o mayor a ocho meses de haberse activado (después de la primer llamada con costo).



- El cambio de equipo estará limitado a un evento cada ocho meses para los Distribuidores Autorizados Telcel.



- El trámite lo podrá operar cualquier Distribuidor Autorizado Telcel, independientemente de la Fuerza de Venta que haya activado originalmente la línea.



- Se podrá realizar el movimiento de cambio de equipo en Amigo a líneas con estatus de "Activo y/o Sin Saldo 1" (por sus siglas en inglés ZB1).



- Las líneas con estatus "Suspendido por Robo" se deberán canalizar a los Centros de Atención a Clientes Telcel.



- El cambio de equipo conlleva de manera obligatoria el cambio de SIM Card.

Beneficios de Renuévate

De acuerdo a la antigüedad y consumo

Descripción del Segmento	Beneficios Adicionales por Fidelidad (antigüedad y consumo)	Total Beneficios (Tiempo Aire Prepago)
Antigüedad > 3 años Consumo > \$2,501	Adicionalmente recibirá \$300 de Tiempo Aire precargado derivado de su antigüedad y consumo (No Yo-Yo)	\$600 Tiempo Aire adicional precargado
Antigüedad > 3 años Consumo de \$1,201 a \$2,500		
Antigüedad > 3 años Consumo < \$1,200		
Antigüedad 2 a 3 años Consumo > \$2,501	Adicionalmente recibirá \$300 de Tiempo Aire precargado derivado de su antigüedad y consumo (No Yo-Yo)	\$600 Tiempo Aire adicional precargado
Antigüedad 2 a 3 años Consumo de \$1,201 a \$2,500		
Antigüedad 2 a 3 años Consumo < \$1,200	Adicionalmente recibirá \$250 de Tiempo Aire precargado derivado de su antigüedad y consumo (No Yo-Yo)	\$550 Tiempo Aire adicional precargado
Antigüedad 1 a 2 años Consumo > \$2,501	Adicionalmente recibirá \$200 de Tiempo Aire precargado derivado de su antigüedad y consumo (No Yo-Yo)	\$500 Tiempo Aire adicional precargado
Antigüedad 1 a 2 años Consumo de \$1,201 a \$2,500		
Antigüedad 1 a 2 años Consumo < \$1,200	Adicionalmente recibirá \$100 de Tiempo Aire precargado derivado de su antigüedad y consumo (No Yo-Yo)	\$400 Tiempo Aire adicional precargado
Antigüedad de 8 meses a menos de un año Consumo > \$2,501	Adicionalmente recibirá \$100 de Tiempo Aire precargado derivado de su antigüedad y consumo (No Yo-Yo)	\$400 Tiempo Aire adicional precargado
Antigüedad de 8 meses a menos de un año Consumo de \$1,201 a \$2,500	No Aplica	\$300 Tiempo Aire adicional precargado
Antigüedad de 8 meses a menos de un año Consumo < \$1,200		

Comparativo

Oferta Comercial Prepago
Amigo Óptimo ofrece mejores tarifas y beneficios.

Amigo Óptimo de Telcel vs. Movistar, Unefon y Iusacell

Compañía	Telcel	Movistar	Movistar	Unefon	Iusacell
Esquema Prepago	Amigo Óptimo	Prepago Lite	Prepago	\$0.75 el minuto	Viva Pack
Usuarios Anteriores	\$29 desde el primer evento	\$23.20 a partir del 2° evento	Ilimitado	Sin costo	Sin costo
Requisito de Saldo Ingresado	\$50, \$150 ó \$200	\$200	\$200	\$200	\$150
Recarga de Saldo Obligatorio	Acumulada o Exacta	Acumulada o Exacta	Exacta	Exacta	Exacta
Vigencia de la Tarifa Preferencial	30 días naturales	31 días naturales	7, 15 y 30 días naturales	30 días naturales	30 días naturales

Oferta de Números Gratis

Números Gratis	3	2	Com. Movistar	3	3
Opciones de Funcionalidad	Voz y SMS	Voz o SMS	Voz y SMS	Voz**	Voz**
	Combinación de los 3 números Telcel: Voz, SMS o ambos	Un número puede ser a otra compañía, sólo voz	Ilimitadas	No se puede elegir SMS gratis (pueden ampliarse los Números Gratis)	No se puede elegir SMS gratis (pueden ampliarse los Números Gratis)
Llamadas a Números Gratis	Ilimitadas en bloques de 5 minutos	Topados a 300 minutos mensuales y 100 minutos a otra compañía	Ilimitadas	Topados a 300 minutos mensuales entre todos los números gratis en bloques de 6 minutos	Topados a 300 minutos en bloques de 5 minutos (depende del paquete y cantidad de números frecuentes que se contraten)
SMS a Números Gratis	Ilimitados	Topados a 100 SMS	Ilimitados	No aplica	No aplica

**Después del primer mes de servicio, si el usuario desea conservar los 3 Números Gratis debe pagar mensualmente \$59

Fuentes: www.movistar.com.mx • www.iusacell.com.mx • www.unefon.com.mx • mayo 2013

Comparativo

Amigo Óptimo de Telcel vs. Movistar, Unefon y Iusacell

COMPAÑÍA Esquema Prepago	TELCEL Amigo Óptimo	MOVISTAR Prepago Lite	MOVISTAR Prepago Ilimitado	UNEFON \$0.75 el minuto	IUSACELL Viva Pack
TARIFAS DE LLAMADAS SALIENTES CON SALDO COMPRADO	Igual o Mayor a \$200	Igual o Mayor a \$200	\$200	Igual o Mayor a \$200	Igual o Mayor a \$150
Mismo Operador, Fijo y Otro Operador Local	\$0.98	\$0.85	\$1.98	\$0.75	\$1.98
Mismo Operador, Fijo y Operador Nacional	\$0.98	\$0.85	\$1.98	\$0.75	\$1.98
Larga Distancia Internacional (E.U.A. y Canadá)	\$1.98	\$0.85	\$1.98	\$0.75	\$1.98
TARIFAS DE LLAMADAS SALIENTES CON SALDO REGALADO	Igual o Mayor a \$200	Igual o Mayor a \$200	\$200	Igual o Mayor a \$200	Igual o Mayor a \$150
Mismo Operador Local	\$0.98	\$3.98	\$3.98	\$4.44	\$4.44
Fijo y Otro Operador Local	No aplica	\$3.98	\$3.98	\$4.44	\$4.44
Mismo Operador, Fijo y Otro Operador Nacional	No aplica Fijo y Otro Operador Nacional (Mismo Operador \$0.98)	\$3.98	\$3.98	No aplica	\$6.66
Larga Distancia Internacional (E.U.A. y Canadá)	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
TARIFAS DE LLAMADAS SALIENTES CON SALDO COMPRADO	Menor a \$200	Menor a \$100	Igual o Menor a \$60	Menor a \$200	Menor a \$150
Mismo Operador, Fijo y Otro Operador Local		\$2.98	\$1.98	\$0.85	\$2.98
Mismo Operador, Fijo y Otro Operador Nacional	Recarga \$150: \$1.98 Recarga \$50 a \$149: \$2.98 Recarga menor a \$50: \$3.98	\$2.98	\$3.96	\$0.85	\$2.98
Larga Distancia Internacional (E.U.A. y Canadá)		\$2.98	\$3.96	\$0.85	\$2.98
TARIFAS DE LLAMADAS SALIENTES CON SALDO REGALADO	Menor a \$200	Menor a \$100	Igual o Menor a \$60	Menor a \$200	Menor a \$150
Mismo Operador Local	\$3.98	\$3.98	\$3.98	\$4.44	\$4.44
Fijo y Otro Operador Local	No aplica	\$3.98	\$3.98	\$4.44	\$4.44
Mismo Operador, Fijo y Otro Operador Nacional	No aplica	\$3.98	\$3.98	No aplica	\$6.66
Larga Distancia Internacional (E.U.A. y Canadá)	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica