



Roaming Datos

Introducción

Esta guía es una herramienta para asesorar mejor a tu cliente y que pueda aprovechar al máximo el servicio de datos en GPRS/EDGE/UMTS (3G) a nivel nacional e internacional.

Recomienda en todo momento los Planes y Paquetes de Roaming Internacional

Probablemente tu cliente esté interesado en conocer las diferentes opciones para navegar en Internet cuando viaja al extranjero. Por ello, es importante que le informes que de acuerdo a su consumo podrá contratar un servicio de Roaming para que se mantenga comunicado en cualquier parte del mundo donde se encuentre. Recomiéndale el Plan o Paquete que mejor se adapte a sus necesidades.

¿Qué opciones le puedes ofrecer a tu cliente a nivel internacional?

Cuando tu cliente sale de viaje (Pospago)
Recuérdale contratar un Paquete Viajero Internacional Internet.

Si no lo hace, se le aplicará un cobro a granel cuando:



- No se haya dado de alta ningún Paquete Viajero Internacional Internet, ya que el servicio es automático.



- Se encuentre fuera de la zona donde contrató el Paquete Viajero Internacional Internet.



Ahora, todos los usuarios de Pospago tienen un límite de consumo automático para el extranjero de 50 MB con cobro a granel; al excederlos, los usuarios serán redireccionados para compra de Paquetes y así continuar utilizando el servicio.

Paquetes Viajero Internacional Vacacionista de Internet

* La vigencia de los Paquetes es de 30 días y/o al término de los MB incluidos. Al terminar, es posible contratar otro Paquete en la página de redireccionamiento, comunicándose a los números de Atención a Clientes o vía SMS. Estos Paquetes no aplican para Amigo ni Planes Mixtos.

** En caso de no contratar un Paquete de Internet Telcel, al exceder 50 MB el servicio de datos será suspendido hasta su siguiente ciclo de facturación.

	MB/GB incluidos* (1 MB = 1,024 KB)	Tarifa en dólares americanos	Clave de activación SMS (marcación 53184)	
Zona 1	30 MB	\$30	30KUS	Zona 1: Estados Unidos (incluye Puerto Rico e Islas Vírgenes Americanas), Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay.
	250 MB	\$50	150US	
	1 GB	\$150	01KUS	
Zona 2	30 MB	\$45	30MEP	Zona 2: Canadá, Europa Preferente (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, España, Francia, Holanda, Italia, Irlanda, Portugal, Rep. Checa, Reino Unido, Suecia y Suiza) y países de Zona 1.
	150 MB	\$120	150EP	
	500 MB	\$350	500EP	
Zona 3	20 MB	\$52.20	20KMU	Zona 3: Cobertura mundial y países de las Zonas 1 y 2.
	60 MB	\$139.20	60KMU	
	200 MB	\$440.80	200MU	
Límite de consumo asignado para usuario sin Paquete**			50 MB	

Consideraciones



Los usuarios podrán tener activos **Paquetes Viajero Internacional de Internet** de distintas zonas, consumiéndose en primer lugar el Paquete con menor cobertura.



Los usuarios **no** podrán tener activos Paquetes de la misma **zona**.




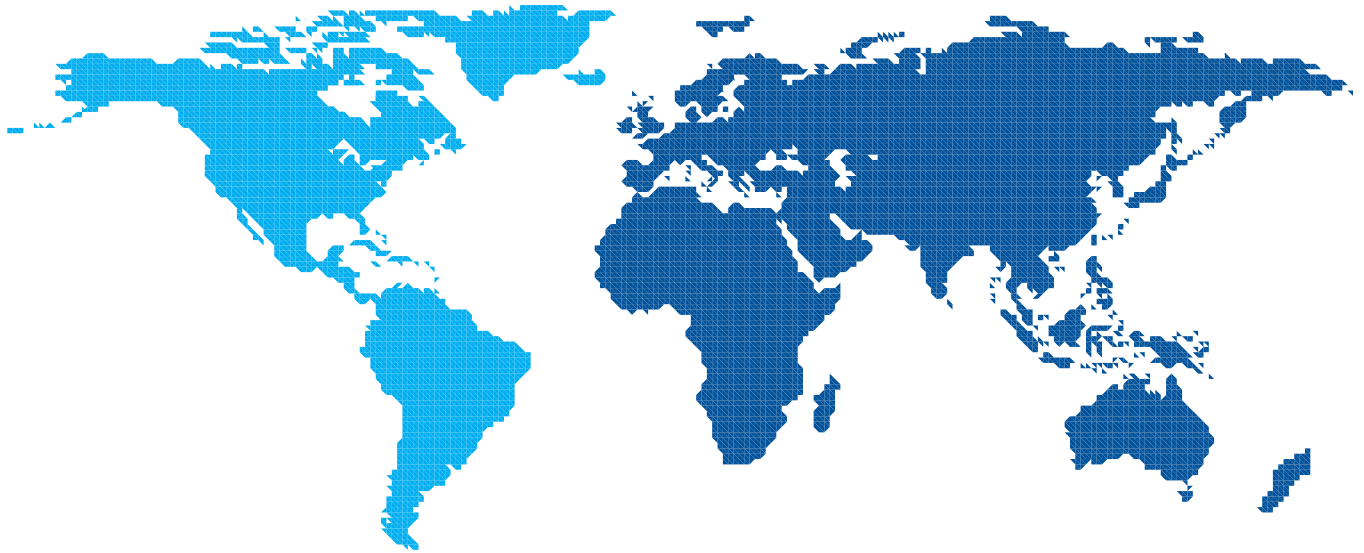
Los usuarios **no** podrán tener activos Paquetes de la misma **cobertura**.

Paquete Viajero Internacional Ejecutivo de Internet (1 GB) (Viajero Frecuente)

Zona 1

	GB incluidos	Renta mensual	Tarifa por MB adicional	Plazo mínimo de contratación	Paquete exclusivo para usuarios Pospago con servicio de:	Activación
Estados Unidos y América Latina ¹	1	\$81.20	\$0.13	6 meses	Datos nacional ilimitado	En Centros de Atención a Clientes o comunicándose a Atención a Clientes Viajero Telcel
			No Aplica		Datos nacional limitado	

 Dile a tu cliente que los consumos realizados en el extranjero son independientes a los Planes, Paquetes o Servicios contratados a nivel nacional.



Datos nacional ilimitado. Por cada corte de facturación el usuario tendrá derecho a una tarifa preferencial por MB adicional (hasta llegar a un límite de consumo adicional de 2 GB). En caso de no consumirlo no es acumulable y vencerá una vez llegado su ciclo de facturación.



Datos nacional limitado. No hay consumos adicionales con tarifa preferencial. Una vez que el usuario consume 1 GB puede complementar contratando otro Paquete Viajero Internacional de Internet. En caso de no consumir el GB durante los 30 días de vigencia, no será acumulable.

Internet Telcel Internacional

Nota importante:

Avísale a tu cliente que en caso de no contratar un Paquete Viajero Internet, aplica tarifa a granel con un límite de consumo de 50 MB.

A continuación puedes consultar los países que incluye América Latina para Zona 1.



Recuerda a tu cliente que al alcanzar el límite de consumo de la línea (50 MB en cobro a granel o el límite de MB de su Paquete), será redireccionado a una página para compra de Paquetes Viajero Internet, o bien, tendrá la opción de comprar los Paquetes vía telefónica o por SMS. En caso de no contratar algún Paquete Viajero Internet, el servicio de datos será suspendido hasta su siguiente ciclo de facturación.



Tu cliente puede activar los Paquetes enviando un SMS a la marcación 53184 con la clave de activación.

Centroamérica

- Costa Rica
- El Salvador
- Guatemala
- Honduras
- Nicaragua
- Panamá

Caribe

- Puerto Rico
- Rep. Dominicana

Sudamérica

- Argentina
- Brasil
- Colombia
- Chile
- Ecuador
- Paraguay
- Perú
- Uruguay



Tarifas a granel Pospago

		Tarifa por KB
Pospago	Estados Unidos y América Latina (1)	\$0.004
	Canadá y Europa Preferente (2)	\$0.006
	Resto del Mundo (3)	\$0.011
	Cobertura Marítima (4)	\$0.029
Líneas Mixtas	Estados Unidos, Canadá y América Latina (5)	\$0.009
	Cobertura Marítima (6)	\$0.070

Pospago

Zona 1

Estados Unidos

(Incluye Puerto Rico e Islas Vírgenes Americanas)

América Latina

1 Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay.

Zona 2

Canadá y Europa Preferente

2 Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, España, Francia, Holanda, Italia, Irlanda, Portugal, Rep. Checa, Reino Unido, Suecia y Suiza.

Zona 3

Resto del Mundo

3 Cualquier país con el que Telcel tiene convenio y no se encuentra en otra zona.

Zona 4

Cobertura Marítima y El Caribe

4 Incluye las líneas navieras con las que Telcel tiene convenio y los siguientes países: Anguilla, Antigua & Barbuda, Antillas Holandesas, Aruba, Bahamas, Barbados, Bermuda, Dominica, Granada, Guyana, Haití, Islas Vírgenes Británicas, Islas Caimán, Martinica, Monserrat, San Cristóbal y Nieves, San Pedro y Miquelón, Santa Lucía, San Vicente y Las Granadinas, Surinam, Trinidad y Tobago, Turcas y Caicos.

Líneas Mixtas

Estados Unidos

(Incluye Puerto Rico e Islas Vírgenes Americanas)

Canadá y América Latina

5 Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay.

Cobertura Marítima

6 Incluye las líneas navieras con las que Telcel tiene convenio para el servicio de Prepago.

Nota importante:



El usuario no puede activar un segundo Paquete de la misma zona sin haber terminado el primero, sin embargo, puede tener activos Paquetes de diferente cobertura simultáneamente, debitándose en primer lugar los MB del Paquete de menor cobertura de acuerdo al país en el que se encuentre el usuario.



Una vez que el usuario termine el límite de consumo, será redireccionado a una página para comprar Paquetes Viajero Internet, o bien, tendrá la opción de comprar Paquetes vía SMS o a los números de Atención a Clientes Viajero Telcel.

Paquetes BlackBerry Viajero Internacional

Paquete	Zona	MB incluidos	Tarifa en dólares americanos
BlackBerry diario	Estados Unidos, Canadá y América Latina ¹	10	\$4.52
	Europa Preferente ²	10	\$13.92
	Mundial ³	6	\$19.72
BlackBerry mensual	Estados Unidos, Canadá y América Latina ¹	100	\$46.28
	Europa Preferente ²	100	\$139.20
	Mundial ³	60	\$197.20

Nota importante: para BlackBerry aplica cobro por demanda si se utiliza como Módem para conectar una computadora y para streaming. En estos casos se puede complementar el servicio con Paquetes Viajero Internacional de Internet.

Es necesario contar con el servicio de BlackBerry nacional para usar el internacional, el usuario lo puede contratar comunicándose a Atención a Clientes Viajero Internacional. El Paquete no genera la baja automática, se debe solicitar en Atención a Clientes Viajero Internacional, si no se continuará cobrando. El cobro de los Paquetes BlackBerry de renta diaria se realizará únicamente los días que se utilice en la zona de cobertura.

Los **Paquetes BlackBerry Viajero Internacional** están disponibles para los equipos que utilizan el APN blackberry.net

Los equipos **BlackBerry Z10 y Q10** utilizan el APN internet.telcel.com por lo que se deben ofrecer los Paquetes Viajero Internacional de Internet.

Ejemplo Paquete Viajero Internacional Vacacionista de Internet vs. a granel

País visitado	Consumo	Cifras en dólares americanos		
		Concepto	Total	
Estados Unidos	30 MB	\$4.09 x MB a granel	\$122.88	 75%
		Paquete de 30 MB	\$30	
		Ahorro	\$92.88	
Japón	20 MB	\$11.26 x MB a granel	\$225.28	 77%
		Paquete 20 MB	\$52.20	
		Ahorro	\$173.08	

1 Estados Unidos (incluye Puerto Rico e Islas Vírgenes Americanas), Canadá y América Latina (incluye Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay).

2 Europa Preferente (incluye Alemania, Austria, Bélgica, España, Francia, Holanda, Italia, Irlanda, Portugal, Rep. Checa, Reino Unido, Suecia y Suiza). Incluye los países de Zona 1.

3 Mundial (cualquier país con el que Telcel tiene convenio). Incluye los países de Zona 1 y 2.

Las tarifas de esta tabla son un ejemplo, ya que están sujetas a cambios sin previo aviso.
Tarifas en dólares americanos.

+ de 159 países donde los usuarios de Pospago que viajen al extranjero pueden utilizar los servicios de Internet Telcel de forma automática y ...

Ayuda a tu cliente a identificar el Paquete Viajero Internet que mejor se ajuste a sus necesidades.

Dile que revise sus consumos mensuales de datos que aparecen en su factura en la sección de **Consumo de datos, internet**, ahí puede ubicar el rango de sus consumos y elegir el Paquete ideal a su estilo de vida.

Si tiene una BlackBerry o Telcel Directo, puedes recomendarle que contrate Paquetes BlackBerry Viajero Internacional. Para mayor información comunícate a los números de Atención a Clientes Viajero Telcel.

Ejemplo de factura

Consumo de datos, internet				\$ 0.00
Tipo de Consumo	KB Disponibles	KB Consumidos	KB Facturados	Importe
Datos de paquete	153,600	135,789	0	0.00
Datos sin costo		1,590	0	0.00

Ejemplo de Roaming Internacional Paquete en Zona 3 vs. a granel

	4 canciones	12 canciones	40 canciones
Ejemplo de descarga de canciones con un peso de 5 MB en el extranjero			
Conversión a KB	1,024 x 20 = 20,480	1,024 x 60 = 61,440	1,024 x 200 = 204,800
Peso total	20 MB	60 MB	200 MB
A granel tarifa x KB	\$0.011	\$0.011	\$0.011
Tarifa total a granel en dólares americanos	\$225.28	\$675.84	\$2,252.80
Facturación en pesos*	\$2,928.64	\$8,785.92	\$29,286.40
Paquete Viajero Internacional Vacacionista de Internet	20 MB \$52.20	60 MB \$139.20	200 MB \$440.80
Ahorro en dólares americanos	\$173.08	\$536.64	\$1,812
Porcentaje de ahorro en dólares americanos	77%	79%	80%

Tarifas en dólares americanos.

Nota: este es un cálculo aproximado y dependerá del equipo celular y la red.

*Se toma el tipo de cambio de la fecha de corte de facturación del cliente. En este ejemplo se considera 1 dólar = 13 pesos

⚡ **Recuerda** que una vez que tu cliente alcance el límite de consumo (50 MB a granel o al terminar los MB incluidos en su Paquete), será redireccionado a una página para comprar Paquetes Viajero Internet o bien, tendrá la opción de comprar los Paquetes vía SMS o comunicándose a Atención a Clientes Viajero Telcel.

Legales a considerar



El tiempo de descarga dependerá de la velocidad de la red ofrecida por el operador en convenio.



Los MB incluidos en el Paquete aplican sólo en zonas 1, 2 y 3. Fuera de estas zonas, el consumo será facturado al usuario de acuerdo a la tarifa a granel del país visitado.



El Paquete tiene una vigencia por los días contratados o al terminar los MB incluidos, lo que ocurra primero.



En caso de no consumir el total de MB incluidos, estos no son acumulables.



Los cobros se presentan en dólares americanos, pero en el estado de cuenta del usuario aparecerán en pesos.

Cuando tu cliente sale de viaje (Prepago)

Para los Paquetes BlackBerry es necesario contar con el servicio de BlackBerry nacional durante la vigencia del Paquete para hacer uso del servicio internacional.

Zona	Paquete Viajero Amigo	Vigencia	Tarifa en dólares americanos	Clave de activación vía SMS al 5050	Cobertura Paquetes Prepago (No aplica para Planes Mixtos)
Zona 1	Amigo BlackBerry Viajero Internacional 1	1 día	\$5.22	BBIR1	Argentina Estados Unidos Canadá Brasil Colombia Ecuador El Salvador Guatemala Honduras Nicaragua Paraguay Perú Rep. Dominicana Uruguay
		7 días	\$36.54	BBIR7	
		30 días	\$55.10	BBIR30	
	Internet Amigo Viajero Internacional 1 (20 MB)	20 MB	\$46.40	BATR20	
		5 días			

Los Paquetes Internet Amigo Viajero Internacional tienen una vigencia de cinco días o al terminar los MB incluidos, lo que suceda primero.

Zona	Paquete Viajero Amigo	Vigencia	Tarifa en dólares americanos	Clave de activación vía SMS al 5050	Cobertura Mundial (incluye los países de Zona 1) Verifica cobertura en www.telcel.com/viajero
Zona 2	Amigo BlackBerry Viajero Internacional 2	1 día	\$17.40	BBMR1	Activación desde el extranjero vía SMS al 5050 con tarifa de \$0.45 USD por evento. Recarga y consulta de saldo desde el extranjero \$0.45 USD por evento.
		7 días	\$121.80	BBMR7	
		30 días	\$179.80	BBMR30	
	Internet Amigo Viajero Internacional 2 (20 MB)	20 MB	\$69.60	BATM20	
		5 días			



Recomienda Paquetes Amigo Viajero Internacional.

Para más información comunícate desde tu Telcel sin costo al *500 estando en México y en el extranjero al +52 5525813300

Los equipos BlackBerry Z10 y Q10 utilizan el APN internet.telcel.com por lo que se deben ofrecer los Paquetes Viajero Internacional de Internet.

Recuerda

Si el usuario no contrata un Paquete Internet Amigo Viajero Internacional, el servicio tiene una tarifa a granel por cada KB transferido.

Zona	Estados Unidos, Canadá y América Latina	Resto del Mundo	Cobertura Marítima
Tarifa por KB en dólares americanos	\$0.009	\$0.017	\$0.070
MMS enviado (menor a 300 KB)	\$1.62	\$1.62	\$1.62



IMPORTANTE Las tarifas expresadas en dólares incluyen el 16% de IVA como referencia, sin embargo, el usuario recibirá su factura (Pospago) o se descontará de la cuenta principal Saldo Amigo (Prepago) en pesos. El importe en pesos se determinará multiplicando el costo en dólares (sin IVA) por el tipo de cambio publicado en el Diario Oficial de la Federación el día miércoles de la semana previa al día de consumo y se le añadirá el IVA correspondiente.

Aplica para todas las tarifas en dólares mencionadas en esta guía (Roaming Datos).

Preguntas frecuentes



¿En qué casos es recomendable la navegación a granel o por demanda?

➔ En general, siempre es más recomendable contratar un Plan o Paquete de Internet Telcel nacional o internacional de acuerdo a las necesidades del cliente; la navegación a granel se recomienda únicamente para usuarios que accedan al servicio esporádicamente y consuman menos de 1 MB.



¿Dónde puede consultar mi cliente sus consumos mensuales de Internet Telcel?

➔ En su factura, en la sección **Consumo de datos, internet**, identificará el rango de sus consumos que también le pueden ayudar a elegir un Paquete de acuerdo a sus necesidades.

De igual forma, los usuarios en Prepago o Pospago con Planes o Paquetes de Internet Telcel, podrán visualizar en Mi Telcel el detalle de los MB que han consumido, los MB disponibles, la vigencia del Paquete y la hora de consulta.



¿Con cuánta anticipación se deben contratar los Paquetes Viajero Internacional?

➔ No existe un mínimo de tiempo y se pueden contratar desde el extranjero.

¿En cuántos países se puede utilizar el servicio de Internet Telcel?

➔ Los usuarios que viajen al extranjero pueden utilizar los servicios de Internet Telcel en 159 países y con 338 operadores con los que Telcel tiene convenio para la red GPRS.

¿Qué hacer si el equipo no detecta la señal?

Tu cliente puede intentar realizar la selección manual de red.

➔ Ejemplo:

Para iPhone

Ingresar a Ajustes»Operador» Esperar a que se detecten las redes disponibles y seleccionar.

Para BlackBerry

Ingresar a Opciones»Red»Modo de selección de Red»Manual y seleccionar operador disponible.

Para Módem USB

Dar clic en el icono de Banda Ancha Telcel 3G»Sin conectar a la red ingresa en el menú de "Herramientas y Opciones", selecciona "Red y Modo de Registro" en Manual y pulsar "Actualizar".

¿Qué hacer si el equipo no tiene servicio de datos?

➔ **Opción 1.** Dile a tu cliente que verifique que el operador al que está conectado ofrezca el servicio de 3G/EDGE/GPRS junto al icono de señal. En caso contrario, deberá seleccionar de manera manual la red de otro operador.

➔ **Opción 2.** Activar la itinerancia de datos en el equipo. Ejemplo:

Para iPhone

Ingresar Ajustes»General»Datos Móviles»Itinerancia de Datos

Para BlackBerry

Ingresar a Opciones»Redes y Conexiones»Itinerancia»Activar

Los usuarios con Planes Mixtos ¿tienen servicio de Roaming Internacional?

Sí, consulta cobertura y servicios en www.telcel.com/viajero

Para consulta de tarifas puedes hacerlo a través de las Redes Sociales:

 **Facebook**

www.facebook.com/telcel

 **Twitter**

www.twitter.com/ServicioTelcel

Marcaciones Roaming

¿Cómo marcas desde el extranjero?

- ◉ **Marcación local y nacional desde el país visitado**
 (+) Código de país - Código de área - Número
- ◉ **Marcación hacia México**
 ☎ A fijo (+) 52 - Código de área - Número
 ☎ A celular (+) 521 - Código de área - Número
- ◉ **Marcación a otros países**
 (+) Código de país - Código de área - Número
- ◉ **SMS local y nacional desde el país visitado**
 (+) Código de país - Código de área - Número
- ◉ **SMS hacia México**
 Código de área - Número

¿Cómo consultas tu buzón?

Sólo usuarios Pospago

Desde E.U.A. y Canadá Marca 886

- ◉ Ingresa tu número de 10 dígitos y presiona #
- ◉ Ingresa tu NIP de 4 dígitos

Desde E.U.A., Canadá y el Resto del Mundo (+) 521 - Número de 10 dígitos y SEND

- ◉ Al escuchar la grabación interrumpe con #
- ◉ Ingresa nuevamente tu número de 10 dígitos y presiona #
- ◉ Ingresa tu NIP de 4 dígitos



NIP es la clave personal con la que recuperas mensajes en tu ciudad, previamente configurada en México al *86

Atención a Clientes Viajero Telcel

El personal de Atención a Clientes Viajero Telcel está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.



Desde México:

***500**

desde tu **Telcel** sin costo

55 2581 3300

desde un teléfono fijo

Desde el extranjero:

+ 52 55 2581 3300

desde tu Telcel sin costo

(Prepago y Pospago)

E-mail:

roaming@mail.telcel.com

Web:

www.telcel.com/viajero

Consulta e imprime las guías Viajero Internacional Telcel

- ◉ Para consulta de tarifas, puedes hacerlo a través de:



Facebook
/Telcel



Twitter
@ServicioTelcel