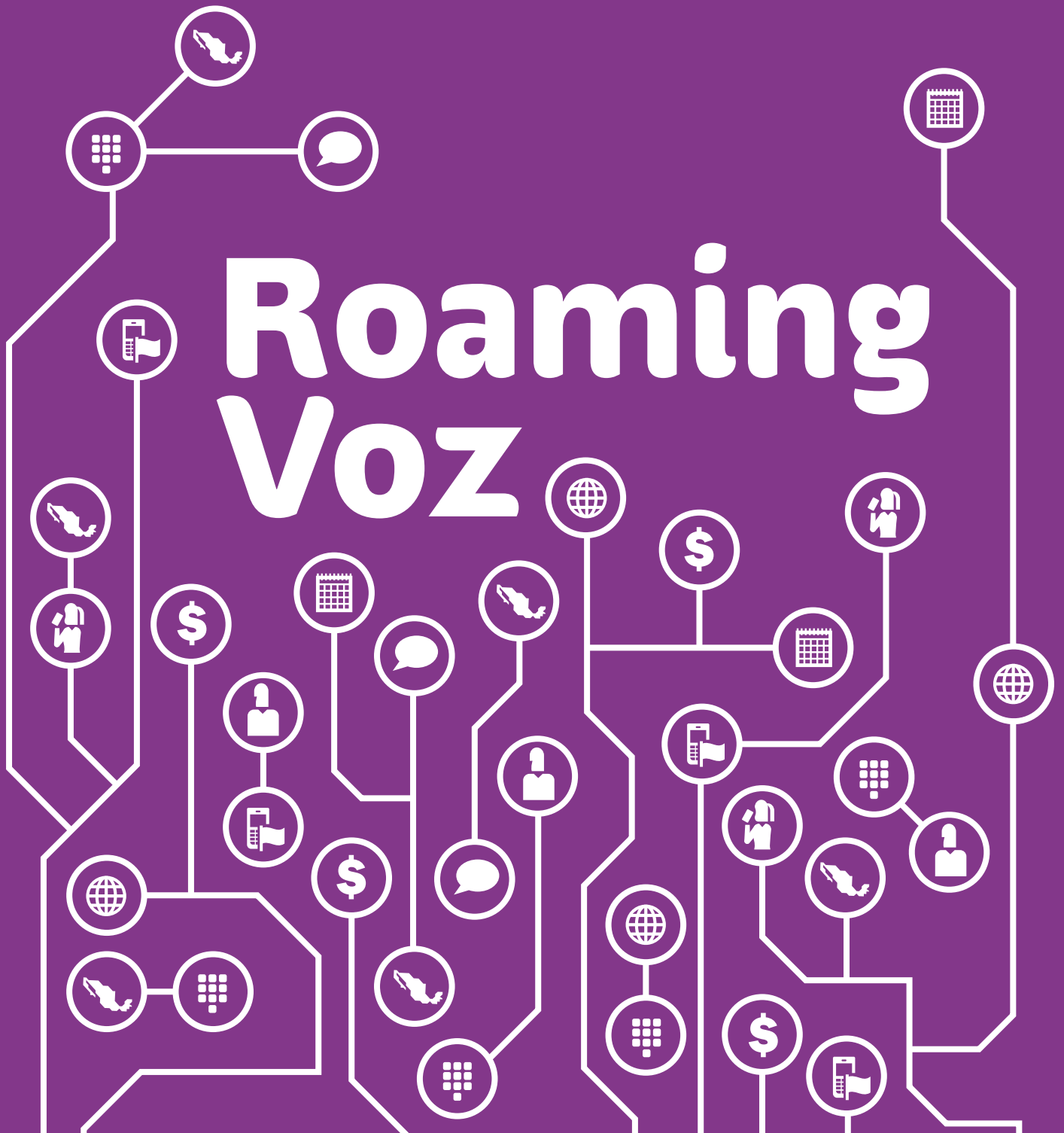


# Roaming Voz



# Guía de Roaming Nacional e Internacional

Cuando tu cliente viaje dentro del país o al extranjero, contará con el servicio de Roaming que le permitirá estar comunicado todo el tiempo, conservando su mismo número y sin ningún trámite adicional.



**Esta guía** contiene toda la información para que puedas asesorar a tu cliente correctamente y conozca todas las ventajas y opciones que Telcel le ofrece cuando visite otros lugares.

¿Dónde tenemos cobertura?

## Cobertura Nacional

### Telcel

está presente en más de

**200 mil**

poblaciones y a lo largo de

**100 mil**

kilómetros de ejes carreteros para el servicio de voz y datos.



**9**

**regiones**

divididas en el territorio nacional para poder ofrecer el servicio de telefonía celular.

### Región 1

#### BAJA CALIFORNIA

- 📍 Baja California Sur
- 📍 Baja California
- 📍 San Luis Río Colorado (Sonora)

### Región 2

#### NOROESTE

- 📍 Sinaloa
- 📍 Sonora

### Región 3

#### NORTE

- 📍 Chihuahua
- 📍 Durango
- 📍 Torreón (Coahuila)

### Región 4

#### NORESTE

- 📍 Coahuila
- 📍 Nuevo León
- 📍 Tamaulipas

### Región 5

#### OCCIDENTE

- 📍 Colima
- 📍 Jalisco
- 📍 Michoacán
- 📍 Nayarit

### Región 6

#### CENTRO

- 📍 Aguascalientes
- 📍 Guanajuato
- 📍 Lagos de Moreno (Jalisco)
- 📍 Querétaro
- 📍 San Luis Potosí
- 📍 Zacatecas

### Región 7

#### GOLFO SUR

- 📍 Guerrero
- 📍 Oaxaca
- 📍 Puebla
- 📍 Tlaxcala
- 📍 Veracruz

### Región 8

#### SURESTE

- 📍 Campeche
- 📍 Chiapas
- 📍 Quintana Roo
- 📍 Tabasco
- 📍 Yucatán

### Región 9

#### MÉXICO

- 📍 D.F.
- 📍 Edo. de México
- 📍 Hidalgo
- 📍 Morelos

# Cobertura Internacional

**+180 países**

en los cinco continentes,  
con cobertura **Telcel** en **Pospago**.

## Nuestra presencia en el mundo en Prepago

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



**👍 IMPORTANTE**  
Mantente al pendiente de la apertura de nuevos destinos para Prepago.

## Cobertura Marítima

Tenemos Cobertura Marítima en los más prestigiados barcos, cruceros y ferries para Prepago y Pospago.

Consulta la lista de líneas navieras con este servicio en [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero)



### Usuarios

## Tipos de usuarios

Se cobrarán cargos de Tiempo Aire, Roaming o Larga Distancia, dependiendo la ubicación desde la cual un usuario hace o recibe una llamada.

Existen tres tipos:



### Home

Realiza y/o recibe llamadas locales o de Larga Distancia y utiliza el servicio de voz y datos sin salir de su Área de Servicio Local.



### Homer

Realiza y/o recibe llamadas locales o de Larga Distancia y utiliza el servicio de voz y datos fuera de su localidad pero dentro de su región Telcel.



### Roamer

Realiza y/o recibe llamadas locales y de Larga Distancia y utiliza el servicio de voz y datos fuera de su región de origen, a nivel nacional o internacional.

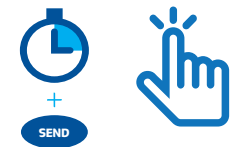
### Cobro

## ¿Cómo se cobra una llamada?

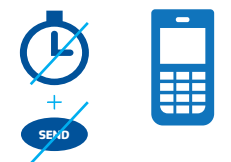
Cada llamada se cobra de acuerdo al **Tiempo Aire utilizado**. Adicionalmente, se agrega el cargo de **Larga Distancia** en caso de aplicar.



La duración total de una llamada se toma desde que el usuario presiona la tecla **SEND** hasta que la llamada se finaliza.



Si la llamada no se contesta o escuchamos el tono de ocupado, la duración del **SEND no se cobra**.



Marcación

# Cómo marcar a nivel nacional

Dile a tu cliente cómo debe marcar desde su celular o teléfono fijo a otros números:

 <b>A nivel nacional</b>		Marcación Local	Marcación Nacional
  	<b>De celular a teléfono fijo</b>	<b>8 ó 10</b> dígitos	<b>01+10</b> dígitos
  	<b>De celular a celular</b>	<b>10</b> dígitos	<b>10</b> dígitos
  	<b>De teléfono fijo a celular</b>	<b>044+10</b> dígitos	<b>045+10</b> dígitos

**IMPORTANTE** Para llamar a un celular Telcel que se encuentre en el extranjero, se debe marcar el número de la misma forma como si el cliente estuviera en México. El signo de (+) en la tecnología GSM sustituye el código de salida internacional y se ingresa diferente dependiendo el modelo del equipo.

## Tarifas nacionales

### Prepago

con Amigo Óptimo

### \$3.98

#### Llamada saliente

dentro de la República Mexicana (Larga Distancia Nacional a Telcel, fijos y Otros Operadores)

La tarifa por minuto es de \$3.98, \$2.98, \$1.98 ó \$0.98 de acuerdo al monto de Tiempo Aire ingresado

### \$3.98

#### Larga Distancia Internacional

a E.U.A. y Canadá

La tarifa por minuto es de \$3.98, \$2.98 ó \$1.98 de acuerdo al monto de Tiempo Aire ingresado

### \$11.15

#### Larga Distancia Internacional Centroamérica

### Pospago

Concepto	Más X Menos Todo Destino		Telcel Plus		Telcel Plus Mixto	
	Homer	Roamer	Homer	Roamer	Homer	Roamer
<b>Larga Distancia Nacional</b> usuarios en Home (a Telcel)	<b>\$1.50</b>		<b>\$1.98</b>		<b>\$3.89</b>	
<b>Llamadas salientes</b> (a Telcel local)	<b>\$1.19</b>	<b>\$1.19</b>	<b>\$1.30</b>	<b>\$1.30</b>	<b>\$3.89</b>	<b>\$3.89</b>
<b>Llamadas salientes</b> (a Telcel nacional)	<b>\$1.50</b>	<b>\$1.50</b>	<b>\$1.98</b>	<b>\$1.98</b>	<b>\$3.89</b>	<b>\$3.89</b>
<b>Llamadas entrantes</b>	<b>\$3.12</b>	<b>\$3.12</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>	<b>\$0.00</b>

Sujeto a cambio sin previo aviso.

# Roaming Internacional

Antes de viajar, tu cliente debe ingresar a [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero) y seguir las siguientes recomendaciones:



- Para facilitar la marcación, dile que guarde los números de sus contactos frecuentes con el Código de Salida Internacional y/o signo de "+", seguido del Código de País (por ejemplo, +521 para celulares y +52 para números fijos de México) y por último, los 10 dígitos.



- Activar la clave de acceso personal al Buzón de Voz (NIP) marcando al \*86 (sólo para usuarios Pospago que hayan configurado el servicio en México).



- Confirmar que el equipo, smartphone y/o Módem USB tenga la versión de software más reciente.



- Revisar que exista un acuerdo para utilizar la red entre Telcel y el operador del país a visitar.



- Verificar que el cargador sea compatible con el voltaje utilizado en otros países. De no ser así, conseguir el adaptador adecuado dependiendo el destino.

Asegurarse que el equipo funcione en la(s) frecuencia(s) de los países destino, de lo contrario no se podrá garantizar el servicio aunque exista convenio.

#### Frecuencias GSM:

850/ 900/ 1800/ 1900 Mhz

#### Frecuencias 3G:

850/ 1900/ 1920/ 1980/ 2010/ 2025/ 2100/ 2110/ 2170 y 2200



- Si no salen llamadas, en caso de escuchar una grabación en inglés o en algún otro idioma, se deberá validar la marcación en la sección Marcación.



- Si el equipo corta la llamada y no se escucha ninguna grabación, confirmar que el equipo se encuentre en línea 1. Ejemplo:

**BlackBerry:** Teléfono >> Menú >> Opciones >> Opciones Generales >> Línea Activa

**LG:** Menú >> Ajustes >> Configuración de llamada >> Seleccionar Línea 1

**Nokia:** Menú >> Configuraciones >> Llamada >> Línea en uso

**Samsung:** Contactos >> Más >> Ajustes >> Números propios >> Seleccionar Línea >> Línea 1

**Sony:** Menú >> Ajustes >> Llamadas >> Cambiar a Línea 1



## Marcación Mundial

(+) Código de País - Código de área - Número

➔ **Marcación hacia México desde el extranjero**



A fijo (+) 52 - Código de área - Número



A celular (+) 521 - Código de área - Número

## En caso de robo o extravío:

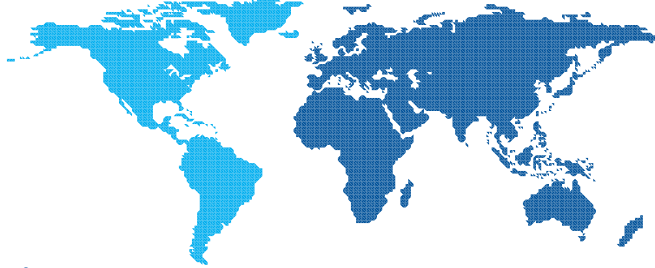
Tu cliente deberá notificarlo inmediatamente y solicitar la suspensión de la línea, llamando a Atención a Clientes Viajero Telcel.



Con esto no estará obligado a pagar cargos de Tiempo Aire y Larga Distancia realizados desde el equipo a partir de la hora y fecha de suspensión.

# Roaming Internacional Voz y SMS Pospago

Los usuarios de Planes Tarifarios podrán seguir comunicados al estar en el extranjero, con la opción de contratar Paquetes especiales que les ofrecen un mayor ahorro.



## Tarifas estándar de Voz y SMS

Concepto	Zona 1 Tarifa*	Zona 2 Tarifa*	Zona 3 Tarifa*	Zona 4 Cobertura Marítima Tarifa*
Cualquier tipo de llamada	\$0.90	\$1.20	\$1.80	\$5.22
SMS Enviado	\$0.26	\$0.35	\$0.65	\$0.64
SMS Recibido	No aplica	No aplica	No aplica (Cuba \$0.41)	\$0.41

Sujeto a cambios sin previo aviso. \* Tarifas en dólares americanos.

## Paquetes

# Viajero Internacional Vacacionista de Voz y SMS

Telcel ofrece Paquetes de Voz y SMS para Pospago en Roaming Internacional.

## Paquete Viajero Internacional Vacacionista de Voz y SMS

Zona	Renta Mensual (MXN)**	Tarifa Preferente por minuto (MXN)**	La Tarifa Preferente por minuto aplica en llamadas Entrantes, Salientes con destino al propio país visitado, Salientes a México, Salientes a Estados Unidos y América Latina <sup>1</sup>	Tarifa Preferente por SMS (MXN)**
Zona 1 Estados Unidos y América Latina <sup>1</sup>	\$174	\$2.90		\$2.32

(Plazo mínimo de contratación 30 días)\*\*\*

## Paquetes Viajero Internacional Vacacionista de Voz

Zona	Minutos Incluidos	Tarifa*	Minuto Adicional*	Clave de Activación SMS (Marcación 33001)
Zona 2 Canadá y Europa Preferente <sup>2</sup>	20	\$20	\$1.20	MMUN20
	50	\$45	\$1	MMUN50
	200	\$135	\$0.90	MMUN02

Tarifas incluyen IVA del 16%.

## Zonas

- Las tarifas y los Paquetes Viajero Internacional de Voz Pospago se encuentran divididos por zonas:

### Zona 1

#### Estados Unidos

(incluyendo Puerto Rico e Islas Vírgenes Americanas)

#### América Latina

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

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

### Zona 3

#### Resto del Mundo

Cualquier país con el que Telcel tiene convenio y no se encuentra en otra zona, en el caso de Voz y SMS incluye El Caribe.

**75%**  
puede ahorrar  
tu cliente en su  
consumo de voz y

**50%**  
en su consumo de  
SMS con los Paquetes  
Viajero Internacional

\* Tarifas en dólares americanos.

\*\* Tarifas en pesos mexicanos.

\*\*\* Para contratar es necesario comunicarse a los números de Atención a Clientes Viajero Telcel o acudiendo a algún CAC. El Paquete no causa baja automática, el usuario puede solicitar la baja posterior al plazo mínimo de contratación comunicándose a Atención a Clientes Viajero Telcel. Para llamadas salientes a otros destinos la tarifa aplicable será de \$0.90 (USD).

## Paquetes Viajero Internacional Vacacionista de SMS

Zona	SMS Incluidos	Tarifas*	Mensaje Adicional	Clave activación SMS
<b>Zona 1</b> Estados Unidos y América Latina <sup>1</sup>	25 100	\$4.50 \$12.50	\$0.25 \$0.20	SUAM25 SUAM10
<b>Zona 2</b> Canadá y Europa Preferente <sup>2</sup>	25 100	\$6.50 \$19.50	\$0.35 \$0.25	SMUN25 SMUN10

(No incluye consumo de Zona 1)

Los Paquetes tienen una vigencia de 30 días a partir de la fecha de contratación. La tarifa por SMS adicional es aplicable dentro de la vigencia del Paquete. El usuario puede contratar dos Paquetes de distinta cobertura simultáneamente.

\*Tarifas en dólares americanos. Sujeto a cambio sin previo aviso.



### ¿CÓMO CONTRATARLO?

Envía un SMS al 33001 con la clave del Paquete de Voz o SMS, también puedes marcar sin costo desde tu Telcel al \*500 si estás en México, o si ya te encuentras en el extranjero al +5255 2581 3300

## Paquete Viajero Internacional Ejecutivo (Telcel Plus Internacional)

Al contratar este Paquete, por una renta adicional a su Plan Tarifario, tu cliente obtendrá tarifas preferentes de Voz y SMS en sus viajes a Estados Unidos y América Latina<sup>1</sup>. Este Paquete está diseñado para viajeros frecuentes.

Renta mensual* (MXN) para Estados Unidos y América Latina <sup>1</sup>	Tarifa Preferente por minuto* (MXN)	Tarifa Preferente aplicable a llamadas	Tarifa Preferente para SMS* (MXN)	Activación	Plazo mínimo de contratación
\$115	\$2.32	Entrantes, Salientes con destino al propio país visitado, Salientes a México, Salientes a Estados Unidos y América Latina <sup>1</sup>	\$1.74	En Centros de Atención a Clientes o comunicándose a Atención a Clientes Viajero Telcel	6 meses

<sup>1</sup> América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay.

<sup>2</sup> Europa Preferente: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, España, Francia, Holanda, Italia, Irlanda, Portugal, Rep. Checa, Reino Unido, Suecia y Suiza.

\*Tarifas en pesos mexicanos

Este Paquete no es compatible con otros Paquetes de SMS de la misma cobertura

## Consideraciones

- La tarifa por minuto preferente aplica en todas las llamadas entrantes y salientes con destino al propio país visitado, hacia México, E.U.A. y hacia los países preferentes de América Latina.
- Las llamadas salientes a otros destinos internacionales se cobrarán conforme a las tarifas estándar vigentes.

- La tarifa preferente por minuto es aplicable para Larga Distancia Internacional estando en la República Mexicana, hablando a E.U.A., Canadá y países preferentes de América Latina (incluye Larga Distancia y Tiempo Aire). En caso de que la tarifa por minuto en Larga Distancia incluido en el Plan Nacional sea inferior, prevalece la tarifa más baja.

- El Paquete Telcel Plus Internacional no convive con los Paquetes Viajero Internacional Vacacionista de Voz y SMS en E.U.A. y América Latina.
- La renta del Paquete Viajero Internacional Ejecutivo no afecta el saldo estimado de la línea, únicamente los consumos realizados.
- El Paquete tiene un plazo mínimo de contratación de 6 meses, en caso de darlo de baja antes, el usuario deberá pagar una penalización.

# Roaming Internacional Voz y SMS Prepago y Mixtos

Con Amigo de Telcel, tu cliente puede seguir comunicado en el extranjero: hacer y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes, utilizar servicios de datos como MMS, navegación WAP, web, BlackBerry (excepto Mixtos), así como consultar y recargar saldo vía USSD.

Recargas desde el extranjero:



En **Estados Unidos** y **Canadá**, tu cliente podrá recargar Tiempo Aire en los siguientes puntos de venta:

- ✓ EMIDA
- ✓ PRANASYS
- ✓ Naranja
- ✓ Movilix (sólo en E.U.A.)
- ✓ More Magic
- ✓ Ezetop Limited
- ✓ Prepay Nation
- ✓ Prasan
- ✓ Celex Internacional
- ✓ Marca Group
- ✓ Tarjetas del noreste USA
- ✓ Debisys
- ✓ Vesta
- ✓ Grupo Amate
- ✓ Ecomor USA



Con Pasatiempo los usuarios de Pospago pueden enviar un **SMS** a la marcación **7474** con el número Amigo al que desean abonar saldo, dejar un espacio en blanco e indicar la cantidad sin centavos.



O recargar Tiempo Aire en dólares desde el extranjero a través de **www.prepaid.com** con cargo a tarjeta de crédito o débito expedida en el extranjero exclusivamente.



Antes de salir de México, tu cliente debe adquirir **Fichas de Tiempo Aire** y llevarlas al país que visite. Podrá recargar su Amigo de la misma forma que en México.

¿Cómo realizar una consulta y/o recarga de saldo?

**Desde el extranjero, consulta y recarga saldo a través de marcaciones cortas vía USSD:**

Consulta de saldo:  
**\*133#SEND**

Recarga de Ficha:  
**\*134\*PIN#SEND**

Tarifas

## Estándar para Prepago y Planes Mixtos

Concepto

**Llamadas entrantes y salientes cualquier destino (tarifas por minuto)**

**SMS enviado**

**MMS enviado (menor a 300 KB)**

**Recarga y consulta de saldo**

**E.U.A., Canadá y América Latina<sup>1</sup>**

**\$1.39**

**\$0.46**

**\$1.62**

**\$0.45**

**Resto del Mundo<sup>2</sup>**

**\$2.78**

**\$0.81**

**\$1.62**

**\$0.45**

**Cobertura Marítima<sup>3</sup>**

**\$5.22**

**\$1.16**

**\$1.62**

**\$0.45**

<sup>1</sup> América Latina: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Rep. Dominicana y Uruguay.

<sup>2</sup> Resto del Mundo: incluye los países no considerados en la cobertura de Estados Unidos, Canadá y América Latina con los que Telcel tiene convenio de servicio Prepago, verifica en [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero)

<sup>3</sup> Cobertura Marítima: verifica las líneas navieras con las que Telcel tiene convenio de servicio Prepago en [www.telcel.com/viajero](http://www.telcel.com/viajero)

Tarifas en dólares americanos.

Sujeto a cambio sin previo aviso.

# 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](mailto:roaming@mail.telcel.com)

### Web:

[www.telcel.com/viajero](http://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



**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 importe 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 americanos mencionadas en esta guía (Roaming Voz).