

Términos y condiciones Roaming Internacional

Contenido

1. Activación o desactivación del servicio
2. Tarifas de Voz y SMS por demanda
3. Paquetes de Voz y SMS
4. Paquetes de datos
5. Cobertura
6. Canales de Atención
7. Preguntas Frecuentes

Roaming Internacional

1. Activación, desactivación o modificación de Roaming

El servicio de Roaming no está activo por defecto en tu línea, la solicitud de activación o desactivación la debe realizar el titular de la línea o contacto autorizado en los siguientes canales:

- Si tienes una línea Pospago abierto, Prepago o Cuenta Control antes de viajar comunícate al #500 o acercarte a un Centro de Experiencia.
- Si tienes una línea Corporativa, tu contacto autorizado puede comunicarse al #600

2. Tarifas de Voz y SMS por demanda

El valor del minuto de Roaming de Voz se cobrará de acuerdo con el tipo de llamada realizada. El cobro de SMS se realizará por cada envío realizado. Las tarifas de SMS y voz incluyen IVA del 19%, adicionalmente la voz tiene impuesto nacional al consumo del 4%.

TARIFAS SERVICIO DE VOZ Y SMS EN PESOS IVA INCLUIDO					
Países	Valor min. Saliente	Valor min. Entrante	SMS Entrante	SMS Saliente	MMS
Todos	\$3.999	\$2.650	Gratis	\$799	N/A
Marítimo o Aéreo	\$9.900			\$1.990	N/A

- Tarifas en pesos, incluido IVA.
- Las llamadas generadas por los usuarios en Roaming a números 1-800, Toll Free (Servicios de consulta, Calling card, etc.) generan costo de llamada saliente.
- Las llamadas de emergencia son gratis, ejemplo, 911 en USA.
- Recuerde que los consumos generados en Roaming no se pueden consultar en línea.
- Las llamadas realizadas al buzón de voz generan cobro de llamada saliente.



- Las llamadas incluyen IVA del 19% e imptoconsumo del 4%; los SMS tienen IVA del 19%.
- Las líneas prepago tienen disponible el servicio de Roaming voz y SMS únicamente.

3. Paquetes de Voz y SMS

Aplica para clientes con líneas Cuenta Control o Prepago

Paquete Voz	Valor	Capacidad	Países	Vigencia	Activación
Paquete diario 10 minutos	\$5.000 / día	10 minutos	Argentina, Brasil, Canadá, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, Uruguay, USA ó Venezuela.	1 día	Envía un SMS con la palabra RVOZ1 al #646
Paquete semanal 50 minutos	\$25.000 / semana	50 minutos		1 semana	Envía un SMS con la palabra RVOZ7 al #646

Condiciones y restricciones Paquetes Voz

- Tener activo el servicio de Roaming o contratarlo en #500: Para clientes cuenta control se activará el servicio de VOZ y DATOS.
- Si el cliente no desea utilizar el servicio de Roaming de Datos, debe desactivar la opción de datos móviles en su celular evitando así cobros no deseados en su factura.
- En el momento de la activación se debe solicitar que la vigencia del servicio de roaming, sea igual o mayor a la vigencia del paquete de voz que se desea contratar.
- Tener saldo disponible (Recargas) por el valor del paquete que desea contratar. No aplican saldos promocionales.
- La vigencia del paquete inicia en el momento de la contratación.
- Una vez finalizado podrá seguir realizando o recibiendo llamadas a tarifa por demanda o contratar un nuevo paquete de voz.
- El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin.
- Las tarifas incluyen IVA y están sujetos a cambios o retiros de la oferta sin previo aviso.

Aplica para clientes con líneas Cuenta Control o Prepago

Paquete SMS	Valor	Capacidad	Países	Vigencia	Activación
Paquete diario 10 SMS	\$2.000 / día	10 SMS	Canadá, Puerto Rico y USA.	1 día	Envía un SMS con la palabra RSMS al #5563

Condiciones y restricciones Paquetes SMS

- Tener activo el servicio de Roaming o contratarlo en #500: Para clientes cuenta control se activará el servicio de VOZ y DATOS.



- Si el cliente no desea utilizar el servicio de Roaming de Datos, debe desactivar la opción de datos móviles en su celular evitando así cobros no deseados en su factura.
- En el momento de la activación se debe solicitar que la vigencia del servicio de roaming, sea igual o mayor a la vigencia del paquete de voz que se desea contratar.
- Tener saldo disponible (Recargas) por el valor de este paquete. No aplican saldos promocionales.
- Los SMS entrantes no son descontados del paquete.
- La vigencia del paquete inicia en el momento de la contratación.
- Una vez finalizada la vigencia o los SMS del paquete, podrá seguir enviando o recibiendo SMS a tarifa por demanda o contratar un nuevo paquete de SMS.
- El servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin.

4. Paquetes de datos

- Todos los paquetes de datos tienen IVA del 19% y están sujetos a cambios o retiros de la oferta sin previo aviso.
- De acuerdo con lo establecido por la Ley 1819 de 2017 (Reforma Tributaria), los consumos de datos realizados en Colombia y/o en Roaming Internacional que superen 1,5 UVT (\$47.789 año 2017) en el periodo de facturación, estarán sujetos a Impuesto Nacional al Consumo a la tarifa del 4%.
- El cobro de todos los paquetes de datos es diario y se realiza teniendo en cuenta la hora de Colombia.
- La capacidad de los paquetes de datos inicia a partir del primer consumo y se renueva cada 24 horas.
- Si usted navega en Colombia a velocidad 4G-LTE, en Roaming puede navegar a velocidad similares siempre y cuando el país visitado también tenga implementada tecnología 4G.
- Recuerde que para programar la activación o desactivación de Roaming la línea no debe estar suspendida.
- Los paquetes de Roaming Datos se cobra como un cargo adicional a la factura.

- **Paquete de Navegación \$ 22.900/día (Líneas Pospago y Cuenta Control)**

Paquete	Valor/ día	Capacidad / día	Países
Paquete Navegación \$22.900/ día	\$22.900	500 Mb	En Alemania, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Malta, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Checa, Singapur, Suiza, Turquía, Uruguay y Venezuela
		30 Mb	Resto del Mundo



Condiciones y restricciones

El paquete de Roaming Datos de \$22.900 diarios incluye 500Mb por día en Alemania, Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Hungría, Inglaterra, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Malta, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Checa, Singapur, Suiza, Turquía, Uruguay y Venezuela. En otros países contará con una capacidad de 30 Mb por día. Una vez el cliente alcance las capacidades definidas, podrá seguir usando chat de WhatsApp a una velocidad de hasta 48 kbps.

Los clientes con líneas cuenta control podrán contratar el servicio de Roaming Datos, desde \$22.900 hasta \$229.000 en el periodo de facturación. Los minutos de llamadas realizadas/recibidas en Roaming se descuentan del saldo de recargas.

- **Paquete de Navegación Ilimitado \$ 89.900/día (Lineas Pospago)**

Paquete	Valor/ día	Capacidad / día	Países
Paquete de Navegación ilimitado \$89.900/día	\$89.900	Ilimitado	Países donde Movistar tiene convenio de Roaming internacional

Condiciones y restricciones

Aplica para clientes Pospago abierto, permite navegación ilimitada en todos los países donde Movistar tiene convenio de Roaming Internacional.

- **Paquete de Chat \$ 5.900/día (Líneas Cuenta Control)**

Paquete	Valor/ día	Capacidad / día	Operadores
Roaming Chat de \$5.900	\$5.900	40 Mb	En Estados Unidos y operadores del Grupo Telefónica: Movistar en Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España , Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela; Vivo en Brasil; y O2 en Alemania , Eslovaquia, Irlanda, Rep. Checa y Reino Unido.
		5 Mb	Otros operadores

Condiciones y restricciones

El paquete de Roaming Chat de \$5.900 diarios incluye 40 Mb por día en Estados Unidos y en operadores del Grupo Telefónica: Movistar en Argentina, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay y Venezuela; Vivo en Brasil y O2 en Alemania, Eslovaquia, Irlanda, Rep. Checa y Reino Unido. En otros operadores contará con una capacidad de 5Mb por día. Una vez el cliente alcance las capacidades definidas, podrá seguir usando chat a una velocidad de hasta 48 kbps. Los clientes podrán contratar el servicio de Roaming, desde \$5.900 hasta \$141.600 en el periodo de facturación. Los minutos de llamadas realizadas/recibidas en Roaming se descuentan del saldo de recargas.

5. Cobertura

La cobertura debe ser consultada directamente en la página de Movistar; el servicio de Roaming se presta en todos los países donde Movistar tenga convenios suscritos para tal fin.

6. Canales de Atención

- Iniciando una sesión de Chat en bit.ly/1Ezf1dT, horario de atención 24 horas.
- Si la falla presentada está relacionada sólo con el producto de Roaming Datos, puede realizar una llamada gratuita a la línea de Servicio al cliente +57 3164000000, horario de atención 24 horas.
- Más información en www.movistar.co

7. Preguntas Frecuentes

a. ¿Qué hacer cuando se presentan fallas estando fuera del país?

Si su teléfono no se registra o presenta fallas durante el uso del servicio:

- Active y desactive la función modo Avión.
- Si cuenta con un plan local 4G puede navegar a velocidad 4G LTE en los países que cuenten con esta tecnología. Si el país que usted visita no cuenta con dicha tecnología, por favor valide que en su terminal se encuentre en red 3G ó que la red 4G se encuentre desactivada.
- Asegure que la itinerancia ó Roaming datos de su teléfono se encuentre encendida.
- Estas opciones las puede encontrar en el icono de configuraciones/datos móviles. Si luego de estas configuraciones su celular no logra registro automático con la red local, seleccione la red de forma manual: opciones o herramientas, y seleccione el ícono de red. (Puede consultar los manuales de configuración en: http://descubre.movistar.co/Configura_tu_Roaming/).
- Si después de seguir los pasos anteriormente descritos persiste el problema, comuníquese con cualquiera de nuestros canales de atención.



b. ¿Cómo marcar si se encuentra fuera del país?

Al momento de llamar recuerde:

De celular en Roaming a	Fijo en Colombia	+ 57 Cód. ciudad a Llamar y el fijo Eje: + 57 1 6500000
	Móvil en Colombia	+ 57 Celular a Llamar
	Fijo o Móvil en País visitado	Según marcación local
Cualquier país a	Móvil en Roaming	+ 57 celular en Roaming
De Colombia a	Móvil en Roaming	Numero celular en Roaming Directamente

c. ¿Tiene un mensaje de voz en el buzón?

Marque +57 3164000444 y siga las instrucciones. Aplica cargo de llamada saliente.

d. ¿Necesita recargar su línea cuenta control estando en Roaming?

Marque gratis *225#número de PIN# ó ingresando a Mi Movistar.

e. ¿Necesita enviar mensajes de texto? (mensajes enviados de celular a celular –SMS)

Marque el número celular anteponiéndole el signo + y el código del país de la siguiente manera: + 57 315XXXXXX. Aplican las tarifas mencionadas anteriormente.

f. ¿Qué hacer en caso de pérdida o robo?

Debes notificar inmediatamente la pérdida de tu teléfono, en cualquiera de nuestros canales de atención:

- Marca desde el exterior la línea gratuita: +57 3164000000 o en Colombia #500 para líneas individuales o #600 para Empresas o Corporaciones.
- Ingresa a nuestro chat: https://canalesalternos.movistar.co/WebAPI810/Chat/Chat_Roaming/inicio_roamingmovistar.jsp
- Escríbenos: roaming@telefonica.com.co

En caso de no reportar oportunamente la pérdida del equipo los consumos realizados serán asumidos por el cliente.

g. ¿Si tengo Roaming activo y estoy en una ciudad fronteriza, me genera algún cobro?

Es posible que te genere cobro y se debe a que la potencia de red de los operadores internacionales supera los límites fronterizos.

Para evitar el cobro hay varias señales que te indican que estas en Roaming, te enviamos SMS indicando que estas en una red diferente a Movistar, en tu celular aparece el nombre de la red a la que estas Registrado y finalmente apagar la itinerancia en tu celular.



Consulta como hacer esta configuración en tu terminal haciendo clic en http://descubre.movistar.co/Configura_tu_Roaming/

h. ¿Necesita realizar un cambio del servicio de Roaming?

El titular de la línea puede solicitar la **activación, modificación y/o desactivación** del servicio en cualquier momento a través de los canales de atención desde Colombia: #500, #600 (Exclusivo para clientes Corporativos), o fuera del país marcando la línea gratuita +57 316 4000000. La línea debe estar activa y al día en sus pagos para que se haga efectivo cualquiera de los dos procesos.

En caso de haber programado la activación del servicio, esta se realizará a las 00:00 horas Colombia del día solicitado por el cliente. La desactivación del servicio programada, se hará efectiva en la fecha solicitada por el cliente a las 11:40 PM Hora Colombia.