

Consideraciones importantes *Roaming*



Consideraciones importantes

Roaming

Para Movistar es muy importante acompañarlo en todos sus viajes, sean de negocios o por placer. Por esta razón le queremos brindar algunas sugerencias e informar sobre el uso del servicio Roaming Internacional.

1. Antes de viajar, verifique que su servicio de Roaming y Larga Distancia Internacional estén activos.
2. Para solicitar la activación del servicio de Roaming Internacional de Movistar usted puede:
 - a. Visitar uno de nuestros Centros de Atención Personalizada (CAP) donde le podrán brindar toda la información sobre la contratación del servicio.
 - b. Contactar por medio del canal de **Whatsapp** al **+506 61111693**.
 - c. Llamar de manera gratuita a nuestro Call Center marcando 1693 y solicitar el servicio.
 - d. Enviar un correo a la dirección: **atencionroamingclientes.cr@telefonica.com**, solicitando la activación del servicio.
 - e. Contactar a su asesor de cuenta, si usted es parte de la cartera corporativa de Movistar.
3. Consulte las tarifas del servicio de Roaming Internacional de Movistar en el sitio web:
 Postpago: <http://movistar.cr/descubre/movil/roaming/roaming-postpago>
 Prepago: <http://movistar.cr/descubre/movil/roaming/roaming-prepago>

Recuerde que si viaja a un país donde Movistar tenga presencia, sea en Latinoamérica o España, Vivo en Brasil y O2 si viaja a Europa; y se registra en esta red, obtendrá mejores tarifas en Roaming Internacional.

Zona Movistar Centroamérica y México	Zona Movistar Sudamérica	Zona Movistar Europa
Panamá	Colombia	España
Nicaragua	Venezuela	Alemania
El Salvador	Ecuador	Reino Unido
Guatemala	Perú	Irlanda
México	Chile	Republica Checa
	Argentina	Eslovaquia
	Uruguay	
	Brasil (Vivo)	

Roaming Consideraciones

4. El consumo de Roaming Internacional será reflejado en su factura mensual entre uno y tres meses después del viaje, dependiendo de su ciclo de facturación.

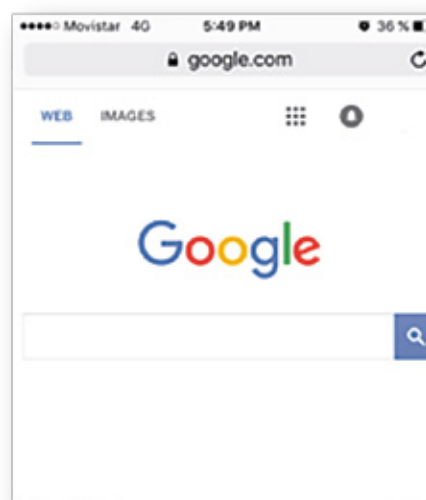
5. Si se conecta a redes inalámbricas o WiFi, debe tener cuidado con el uso de servicios de datos, porque puede estar utilizando también la red móvil.

6. En Roaming Internacional no aplican los cupos de minutos, velocidad de conexión, paquetes de Internet y mensajes de texto incluidos o contratados en su plan local. Todo el tráfico se reflejará como excedente en su factura a excepción de Movistar sin Fronteras¹, en cuyo caso, el cupo de datos para clientes residenciales y los minutos y SMS para clientes corporativos, aplican en consumo Roaming.

7. Si utiliza alguno de los servicios de datos descritos a continuación, se cobrará según las tarifas vigentes para Roaming Internacional (USD\$ x Kilobyte). Recuerde que no aplican los planes de datos locales.



a. Uso de aplicaciones de mensajería instantánea como: Whatsapp, Viber, BlackBerry® Messenger, Google Talk o SKYPE entre otras, consumen datos, inclusive si no las está utilizando, ya que estas aplicaciones actualizan su estado cada cierto tiempo.



b. El consumo de datos por uso de los exploradores o de Internet, depende del tamaño en Kilobytes de la página que esté accediendo. Entre más imágenes, animaciones o videos tenga la página, más datos estará consumiendo.

¹ Ver Movistar sin Fronteras en la Guía de Uso Roaming.

Roaming Consideraciones



c. Si posee un equipo con disponibilidad de redes 3G o 4G LTE, puede consumir mayor cantidad de datos debido a la velocidad de descarga que estas redes permiten.



d. Si posee un equipo con funcionalidad de GPS (Global Positioning System), las actualizaciones de ubicación en el mapa, al ser en línea, se descargan las imágenes del mapa por medio de la red móvil, utilizando el servicio de datos en Roaming Internacional.



e. Enviar o recibir correos electrónicos, a pesar de que no los abra, consume datos en Roaming Internacional.

Roaming Consideraciones

8. En el detalle de la facturación de Roaming Internacional debe tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- a. En las llamadas recibidas no se muestra el número telefónico, dado que los operadores internacionales enmascaran el número del cual se está originando la llamada.
- b. El consumo de datos muestra únicamente los KB consumidos, ya que técnicamente solo es factible visualizar la cantidad de KB y no el tipo de servicio utilizado.

9. Escuche sus mensajes de voz desde cualquier parte del mundo, marcando **+506-6002-0600** y siga las instrucciones de la operadora. Estas llamadas serán facturadas sobre la base de los precios de llamadas al país de origen establecidos para Roaming. Recuerde revisar las tarifas en nuestro sitio web.

10. Tome en cuenta que el límite de consumo establecido en su plan contrato no corresponde al límite de consumo de su servicio Roaming, por lo cual le invitamos a consultar su límite de crédito Roaming a través de los diferentes canales de atención que Movistar pone a su disposición.

11. **Consumo inadvertido Roaming:** Cuando se encuentre en las zonas fronterizas de Costa Rica, debe considerar que el dispositivo celular se conectará a la red de la cual reciba mayor señal, por lo que le recomendamos configurar su celular en selección de red manual, así como tomar las previsiones de revisión de red antes de realizar algún evento facturable como llamadas, SMS o uso de Internet. Esto con el fin de evitar algún cargo adicional por uso de Roaming.

12. Para más información de cobertura, tarifas y funcionamiento del servicio Roaming Movistar, visite:

www.movistar.co.cr

o comuníquese con nuestro Centro de Atención al Cliente vía **Whatsapp** al **+506 61111693** al Call Center **1693** o **+506 6002-0693** si se encuentra fuera de Costa Rica.

También en RRSS:

Twitter: [@movistar_cr](https://twitter.com/movistar_cr)

Facebook: [costaricamovistar](https://www.facebook.com/costaricamovistar)

Estamos donde usted vaya

Roaming

