

Guía de Uso *Roaming* Movistar



Guía de Uso

Roaming

A. Apagar y encender su celular

Recuerde apagar su equipo antes de dejar la cobertura de Movistar Costa Rica y encenderlo hasta llegar al país destino. Esto le garantizará un mejor funcionamiento del servicio y de su equipo.

B. Selección de red

Para poder utilizar su servicio Movistar en el exterior, es necesario que su equipo se conecte, registre o active con una red extranjera. La mayoría de las veces, esta conexión se realiza de forma automática. El equipo busca la red con mayor señal para operar en Roaming; por ejemplo: el código de la red Vivo en Brasil es 724 06. (Muchas veces puede aparecer el código de red en el teléfono, en lugar del nombre de la red visitada).

En Centroamérica (excepto Honduras), Sudamérica y España le recomendamos conectarse a las redes de Movistar, en ciertos países de Europa con la operadora O2 y en Brasil con VIVO. Así obtendrá mejores tarifas en llamadas entrantes y salientes (locales y a Costa Rica), SMS e Internet Móvil en Roaming sobre la tarifa normal. A continuación se adjunta el listado de países con redes Movistar disponibles:

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	República Checa
	Argentina	Eslovaquia
	Uruguay	
	Brasil (Vivo)	

Roaming **Guía de Uso**

Si su equipo no se registra automáticamente, se adjuntan los pasos básicos para realizar la selección manual de red por dispositivo. Se recomienda validar el manual de usuario:

iPhone	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustes 2. Operador 3. Desactivar Automático 4. Seleccionar red
LG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menú 2. Ajustes o configuración 3. Redes o "Mas" (en algunas de las versiones de Android se omite este paso) 4. Conexiones y Redes o Redes Móviles. 5. Operadores de Red (selecciona un Operador de Red)
Motorola	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menú 2. Ajustes o configuración 3. Redes o "Mas" (en algunas de las versiones de Android se omite este paso) 4. Conexiones y Redes o Redes Móviles. 5. Operadores de Red (selecciona un Operador de Red)
Nokia (Windows Phone)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menú de aplicaciones 2. Configuración 3. Datos Móviles 4. Selección de red 5. Manual
Huawei (Android)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustes 2. Redes Móviles 3. Roaming de datos 4. Operadores de red 5. Selección manual
Samsung (Android)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menú 2. Ajustes o configuración 3. Redes o "Mas" (en algunas de las versiones de Android se omite este paso) 4. Conexiones y Redes o Redes Móviles 5. Operadores de Red (selecciona un Operador de Red)

Las redes disponibles aparecerán en la pantalla del equipo con el "CÓDIGO DE RED" o "NOMBRE DEL OPERADOR". Debe seleccionar la red deseada y al instante podrá realizar y recibir llamadas normalmente. Se recomienda seleccionar la red manualmente, en zonas donde haya cobertura Movistar.

Roaming **Guía de Uso**

C. Acuerdos Internacionales

Movistar Costa Rica le ofrece el servicio de Roaming Internacional en más de 220 destinos a nivel mundial. En países con presencia Movistar (Latinoamérica y España), VIVO (Brasil) o O2 (Europa) se registrará de manera automática o manual en dichas redes.

Contamos con acuerdos de Roaming Directo¹ para que su experiencia como usuario del servicio Roaming Movistar sea agradable y de fácil acceso.

D. Cómo realizar llamadas o enviar mensajes de texto.

A un teléfono del país donde se encuentre

Marque el número local:

Número de Teléfono

A un teléfono de Costa Rica

“ + ”
Signo de marcación
internacional

+

506

+

Número de Teléfono
(Fijo o Móvil)

A un teléfono de otro país

“ + ”
Signo de marcación
internacional

+

Código
de País

+

Código
de Area

+

Número de Teléfono
(Fijo o Móvil)

E. Servicio al cliente en el extranjero

Ante cualquier consulta o inconveniente con el uso del servicio de Roaming Movistar ponemos a su disposición nuestro número de atención al cliente: +506-6002-0693. Esta llamada será facturada con base a los precios establecidos para una llamada al país origen (Costa Rica).

¹ **Acuerdo Directo:** negociación comercial entre dos operadores que permite que los clientes de una operadora se puedan conectar/registrar en la red de otra operadora (generalmente de otro país) y utilizar los servicios (llamadas, mensajes de texto y navegación) como si fueran clientes de esta.

Roaming **Guía de Uso**

F. Emergencias en el extranjero

Puede llamar al 112 (llamada sin cargo)

G. Servicios disponibles:

a. SMS: Mensajes de texto - envío y recepción

Este servicio le permite enviar y recibir mensajes de texto desde el país que se encuentre.

Características:

- Los consumos realizados serán incluidos en su factura mensual como excedentes al cupo asignado en el plan contratado.
- La recepción de los mensajes (SMS recibidos) es completamente gratis.

b. Voz: Llamadas - emisión y recepción

Este servicio le permite emitir y recibir llamadas desde el país que se encuentre.

Características:

- Los consumos realizados serán incluidos en su factura mensual como excedentes al cupo asignado en el plan contratado.
- Los precios de las llamadas emitidas y recibidas los puedes consultar en nuestro sitio web www.movistar.co.cr

En Centroamérica (excepto Honduras), Sudamérica y España le recomendamos conectarse en las redes de Movistar; en Europa en redes O2, ya que obtendrá mejores tarifas para llamadas, mensajes de texto y datos en Roaming internacional.

c. Buzón de Mensajes: Notificación de mensajes

Cuando reciba un mensaje en su buzón se le notificará a través de un mensaje de texto.

Recepción de Mensajes

Podrá recibir sus mensajes desde el país en que se encuentre, llamando al número +506-6002-0600, siendo el costo una llamada a Costa Rica.

Roaming **Guía de Uso**

d. Movistar Sin Fronteras: Uso de datos locales en redes Movistar

Centroamérica y México

Con Movistar puede utilizar su cupo de datos locales (o paquetes de datos) en servicios prepago y postpago en las redes Movistar de México, Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Panamá como si estuviera en Costa Rica y con una tarifa excedente (fuera de cupo) igual a la tarifa local.

Al agotarse los cupos de datos locales en postpago y control, los clientes pueden contratar paquetes extra de 4G que les permitirán seguir navegando con el beneficio de Movistar sin Fronteras; de igual forma, los clientes prepago pueden contratar paquetes locales o recargar por medio del APP para seguir disfrutando el beneficio. Todos los clientes pueden acceder a estos paquetes por medio del menú *123#.

Uso de los cupos de minutos y SMS: Esta funcionalidad de Movistar sin Fronteras está habilitada en las redes Movistar de los países mencionados anteriormente y aplica únicamente para ciertos planes corporativos. Para más información consulte a su ejecutivo de cuenta, previo a su uso.

Estados Unidos, Canadá y Suramérica (únicamente disponible para datos)

Al conectarse en cualquier red de Estados Unidos, Canadá y las redes Movistar de Suramérica (Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú, Brasil, Chile, Uruguay y Argentina) y por un costo diario de \$5, los clientes postpago y control navegan con el internet de su plan como si estuvieran en CR y al finalizar el cupo, navegarán en consumo excedente a \$1,0/MB; los clientes prepago, por los mismos \$5/día, pueden navegar en dichas redes con paquetes de datos locales, únicamente.

Para poder utilizar este beneficio los clientes control y prepago deben activar la promoción por los días deseados al menú *123# opción 3: roaming, dicha activación se puede realizar por 1, 2, 5 y 10 días consecutivos y únicamente se puede contratar con saldo de recarga. Si el cliente se consume el cupo de sus paquetes locales, la navegación por descarga se hará a \$1,0/MB. Para los clientes postpago este beneficio viene activo por defecto.

Al agotarse los cupos de datos locales en postpago y control, los clientes pueden contratar paquetes extra de 4G que les permitirán seguir navegando con el beneficio de la promoción; de igual forma, los clientes prepago en el extranjero pueden contratar paquetes locales para seguir disfrutando el beneficio. Todos pueden acceder a estos paquetes por medio del menú *123#.

Roaming **Guía de Uso**

Para todos los clientes postpago, prepago o control si en algún momento durante el plazo de la promoción, se conectan con un operador no Movistar en Suramérica, se les tarificará la navegación, en excedente para postpago y por descarga para prepago y control, a la tarifa no promocional definida en la oferta comercial de \$6/MB.

e. Alarmas de consumo y suspensión de datos

Con el propósito de que el cliente pueda controlar su consumo en roaming datos, se ha establecido un umbral de 100 MB de navegación, en el cual el cliente recibirá tres notificaciones: a los 80MB, a los 100MB y cuando el servicio de datos sea suspendido. Es importante aclarar que únicamente se suspende el servicio de datos, los servicios de voz y SMS permanecen activos.

Para reconectar los datos y continuar navegando, se tiene que contactar a través de alguno de los Canales de Atención al Cliente Movistar en Costa Rica y realizar la solicitud.

El consumo de minutos y SMS no serán alertados, estos se contemplan en el límite de consumo roaming de la línea.

H. Canales de contacto

Usted puede obtener mayor información con respecto al servicio Roaming Movistar en los siguientes canales

- a. Página web: **www.movistar.co.cr**
- b. Correo **atencionroamingclientes.cr@telefonica.com**
- c. Centro de Atención Telefónica al **1693**, o **+506 6002-0693** si se encuentra fuera de Costa Rica.
- d. Centros de Atención Presencial (CAPs)
http://movistar.cr/centros-de-atencion-presencial dentro de los horarios de atención
- e. Redes sociales; Twitter: **@movistar_cr** | Facebook: **movistarcostarica**
- f. WhatsApp: **+ 506 6111-1693**