

TELCEL SIEMPRE CONTIGO

En tus viajes al extranjero toma en cuenta los siguientes tips:

PAQUETES, TARIFAS Y COBERTURA

Antes de salir de viaje verifica en www.telcel.com/viajero donde encontraras información muy importante que te servirá para tu viaje:

- Paquetes y Tarifas
- Servicios y Cobertura
- Compatibilidad de tu equipo en tu destino

POLÍTICA DE USO DE SERVICIOS SIN FRONTERA:

Usuarios Plan de Renta (Pospago) y Amigo de Telcel (Prepago)

La línea deberá haber registrado tráfico dentro de la red de Telcel (en México) previo a la utilización de los servicios dentro de la cobertura "Sin Frontera" (Estados Unidos y/o Canadá)

Los Servicios "Sin Frontera" NO SON PARA USO INTERNACIONAL PERMANENTE

Se considerará que existe un Uso Internacional Permanente cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

(1) El usuario haya hecho uso de los servicios "Sin Frontera" por un periodo igual o mayor a 29 días continuos fuera del Territorio Nacional (Pospago) y/o sea mayor al promedio de minutos y/o SMS consumidos por el usuario durante los últimos 3 meses dentro del Territorio Nacional

(2) Sea mayor al promedio de minutos y/o SMS consumidos por el usuario durante los últimos 3 meses dentro del Territorio Nacional o sea mayor a 200 minutos y/o SMS (Pospago) 100 minutos y/o SMS (Prepago)

El consumo de Datos por el uso de las redes sociales y mensajería instantánea (Facebook®, Twitter® y WhatsApp®) aplicará conforme a los Términos y Condiciones establecidos en el Plan Tarifario y/o Paquete que el usuario tenga contratado y/o Esquema de Cobro y/o Promoción de recargas.

Más información en: https://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/sin-frontera

¿CÓMO ACTIVAR LOS DATOS MÓVILES PARA TENER SERVICIO DE INTERNET EN EL EXTRANJERO?

ANDROID

1. Accede a ajustes del dispositivo.
2. Selecciona la opción "Conexiones"
3. Selecciona "Redes móviles"
4. Escoge la función "Roaming de datos" y Actívala



IPHONE

1. Accede Ajustes
2. Selecciona "Datos móviles"
3. Selecciona "Opciones"
4. Selecciona la opción para activar la Itinerancia de datos.

WIFI ACTIVO EN EL EXTRANJERO

Si tienes activa la opción de WiFi y al mismo tiempo itinerancia de datos/Roaming de Datos, tu equipo celular puede cambiar de manera dinámica entre ambas opciones, esto puede generar cargos en tu factura Telcel y/o descontar saldo de tus recargas en caso de que pierdas la conexión WiFi y continúes navegando en la red móvil, sin que percibas el cambio.

Las actualizaciones automáticas en mi equipo ¿generan cargos?

En tus viajes al extranjero te sugerimos verificar que la opción de "actualización automática" de aplicaciones se encuentre apagada para evitar que se generen cargos por consumo de datos sin que te des cuenta:

ANDROID

1. Ingresa a la PlayStore
2. Selecciona la opción de menú (icono superior derecho)
3. Selecciona "Configuración"
4. Selecciona "Preferencia de Red"
5. Selecciona "Actualización automática de apps"
6. Finalmente selecciona "No actualizar apps automáticamente"

IPHONE

1. Selecciona Configuración
2. Ingresa App Store
3. Desactiva Actualizaciones de apps

SI TU EQUIPO NO DETECTA SEÑAL

Prueba las siguientes soluciones:

- Apaga el equipo por 10 segundos y vuelve a encenderlo
- Si al apagarlo y encenderlo no funciona, intenta lo siguiente:

1. Valida que el "modo avión se encuentre desactivado
2. Valida que no tengas desactivado Roaming de Datos

Si con estos pasos continúas sin solución, contáctanos

Desde México Marca *500 sin costo desde tu Telcel

Desde el extranjero Marca +52(55)25813300 sin costo desde tu Telcel



¿CÓMO MARCAR DESDE EL EXTRANJERO?

Celular: (+) 52 - Número a 10 dígitos

Número Fijo: (+) 52 - Código de área – Número

A otro país: + código de país, código de área y número

Enviar un SMS: + código de país, código de área y número

Recuerda que las marcaciones a 10 dígitos desde el extranjero no siempre pueden ser completadas, por lo que te recomendamos guardar tus contactos con la marcación internacional.

¿CÓMO ENCENDER VOLTE EN TU EQUIPO?

ANDROID

1. Accede a ajustes del dispositivo.
2. Selecciona la opción "Conexiones"
3. Selecciona "Redes móviles"
4. Escoge la función "Llamadas de VoLTE" y Actívala

IPHONE

1. Accede Ajustes
2. Selecciona "Datos móviles"
3. Selecciona "Opciones"
4. Selecciona la opción para activar LTE (VoLTE)

¿QUÉ HACER EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE TU EQUIPO?

- Es importante solicitar la suspensión de tu línea lo más pronto posible, de esta manera no estarás obligado a pagar los consumos generados posteriores al reporte:
- Marca + 52 (55) 2581 3300 sin costo desde un Telcel.
- Si estás en Estados Unidos puedes marcar desde un fijo sin costo al 1 888 350 40 35.

