

PROTOCOLO

para la venta e información al cliente del servicio

ROAMING INTERNACIONAL

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO:

Roaming Internacional le permite al cliente de telefonía celular que viaja al EXTERIOR, hacer uso de su móvil para realizar y recibir llamadas, mensajes de texto, aplicaciones de transferencia y recepción de datos manteniendo su mismo número. La utilización de este servicio solo se podrá realizar en aquellas redes locales o internacionales en donde el ICE mantenga convenios de prestación del servicio.

///ROAMING VOZ Y SMS///

El consumo de ROAMING VOZ Y SMS ES ILIMITADO (sin tope de consumo). Sin embargo el servicio puede ser suspendido en cualquier momento tanto por el operador visitado como por el ICE si se detecta fraude o consumo excesivo en la facturación servicio.

El costo de las llamadas salientes y entrantes, al igual que los mensajes de texto salientes serán cargados a tu facturación (Postpago) o rebajados del saldo principal (Prepago y Fusión k)

Los precios de las llamadas varían según la Región visitada; se tarifican en dólares, pero deberás pagar el equivalente en colones según el tipo de cambio del día. El servicio se cobra por minuto.

Las llamadas para acceder al casillero de voz serán cobradas como salientes (MIDA) de acuerdo con la tarifa de la Región visitada. Las llamadas desviadas al casillero de voz

serán facturadas como una llamada entrante y como una saliente (MIDA) de acuerdo con los precios de la Región visitada.

Si utilizas tarjetas prepago o algún medio alternativo para realizar llamadas internacionales; desde el terminal móvil donde se encuentra activo el servicio Roaming del ICE, se generará el cobro respectivo por el uso de la tarjeta y adicionalmente el cobro por la llamada en Roaming.

Cada llamada recibida en Roaming factura un monto adicional de comunicación saliente nacional con tarifa M.I.D.A.

El envío de SMS se cobra por cada evento, el cual está compuesto por 160 caracteres como máximo. El pago es el equivalente en colones, según el tipo de cambio de dólar del día.

El SMS recibido es GRATUITO.



Somos *esencial*
COSTA
RICA



#sömosdelosmismos

/// ROAMING DATOS ///

El consumo mínimo es de 1 kbyte y se cobra en DÓLARES de acuerdo con la cantidad de información transmitida (subida o bajada).

El precio es por consumo de kbyte y se calcula mediante la siguiente fórmula:
(Cantidad de bytes / 1024) * (Tarifa)
* (Tipo de cambio del Dólar US del día).
Ver tarifas en www.kolbi.cr

El costo del consumo por kbyte será cargado a tu facturación (Postpago) o rebajados del saldo principal (Prepago y Fusión k)

La velocidad de conexión depende del OPERADOR Internacional que brinda el servicio.

Te recomendamos desactivar la ITINERANCIA DE DATOS para impedir actualizaciones y descargas automáticas, de ésta forma evitarás el alto consumo del servicio Roaming Datos.

PARA EL CASO DE CLIENTES ROAMING POSTPAGO:

- El consumo de internet será establecido por defecto en \$200, con la Herramienta de Control Consumo de Roaming Datos, puede cambiar el rango de consumo mayor o menor al establecido por defecto.+
- Por medio del *808# se accesa para:
1 Cambiar Rango / 2 Consultar Saldo dentro y fuera del país.

/// RECOMENDACIONES ///

PROGRAMACIÓN DEL MÓVIL

Sí tiene configurado su Terminal móvil para que reciba automáticamente correos electrónicos o tiene alguna aplicación o servicio de su celular activo que requiera INTERNET como: Whatsapp, Skype, Twitter, Facebook, entre otros, estando en Roaming, esto le generará transmisión de datos frecuentemente, por lo que, debe considerarlo para evitar elevados cargos en su facturación.

/// VARIABLES PARA UN ADECUADO ///

USO DEL SERVICIO A TOMAR EN CUENTA

- 1 MENSAJE (solo texto) 20 kb
- 1 PÁGINA WEB 180 kb
- 1 MENSAJE con archivo adjunto de fotografía 350 kb
- 1 MINUTO de transmisión de música 500 kb
- 1 MENSAJE con archivo adjunto de Word, Excel, Power Point 300 kb
- 1 MINUTO de transmisión de video 2 MB
- 1 Aplicación/juegos/canción 4MB
- Redes Sociales cargas / descargas de imágenes 500 MB

Somos *esencial*
COSTA RICA



#sömosdelosmismos

/// ASISTENCIA Y SOPORTE ///

En caso de presentarse inconvenientes con el servicio ROAMING INTERNACIONAL o si desea realizar alguna consulta adicional, puede utilizar las siguientes opciones de atención:

- 1- Llamar desde un teléfono móvil o fijo en CR marcando 1193.
- 2- Llamar desde un teléfono fijo ó móvil fuera de CR marcando el +506 8888 1193. Si estas en Roaming ésta llamada es GRATUITA.
- 3- Enviar un correo electrónico a icecelular@ice.go.cr. Si sos cliente EMPRESARIAL a: 800empresa@ice.go.cr o IncidenciasEmpresariales@ice.go.cr

/// INFORMACION GENERAL ///

SOBRE EL SERVICIO ROAMING

ACTIVACIÓN/DESACTIVACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

El cliente acepta y reconoce que la activación/desactivación de la facilidad Roaming internacional, a través de medios electrónicos (autogestión) tiene los mismos efectos y validez legal que si se realizara de forma presencial.

Te sugerimos consultar los precios del servicio Roaming voz y datos, antes de salir del país, a fin de que tengas conocimiento del costo de las llamadas, SMS y transmisión de datos que se generan estando fuera del país. Accesa a esta información aquí:

TARIFAS ROAMING POSTPAGO

TARIFAS ROAMING PREPAGO

En caso de presentarse inconvenientes con relación a la conexión de la facilidad Roaming, presentarse a cualquier agencia ICE para la verificación de la tarjeta SIM, Micro SIM o Nano SIM, el Ejecutivo de Servicio al Cliente le atenderá y, si es necesario, le realizará el cambio de SIM sin costo alguno.

Si presenta inconvenientes para registrar en forma automática la RED del Operador del país visitado, debe seleccionar la RED manualmente en su móvil. "Cada modelo de celular presenta diferentes configuraciones, por lo que, se recomienda leer el MANUAL del terminal a fin de que tenga la información paso a paso de su modelo en específico".

Si su móvil cuenta con la funcionalidad de GPS, se le recuerda que las actualizaciones de ubicación en el mapa se realizan en línea y cada descarga del mapa de ubicación genera un uso del servicio de Roaming internacional Datos, lo cual genera un cobro por el Operador Internacional por uso de su RED.

Al conectarse a redes inalámbricas WiFi identificadas como gratuitas debe tener cuidado con el uso de cualquier aplicación, dado que, es posible que esté utilizando también la RED móvil y esto le generará transmisión de datos, lo cual genera un cobro por el Operador internacional por uso de su RED.

Somos *esencial*
COSTA RICA



#sömosdelosmismos

