

# Telcel Sin Frontera

Pospago masivo y corporativo-empresarial

## I. Descripción.

**Telcel Sin Frontera** es un servicio adicional que brinda al usuario la posibilidad de utilizar las canastas de Minutos, Mensajes de Texto (SMS) y Datos incluidas en el Plan Tarifario (en versiones abierto, mixto y Consumo Controlado) que tenga contratado de forma indistinta en México, Estados Unidos y en Canadá; en el entendido que el uso principal de los servicios incluidos en el Plan Tarifario que el usuario tenga contratado debe ser dentro del territorio nacional.

Una vez que el usuario ha agotado las canastas de servicios incluidos en el Plan Tarifario que tenga contratado, ya se estando en México, Estados Unidos, Canadá, los consumos adicionales de Minutos, SMS o Datos que realice estando en México, Estados Unidos, Canadá se tasarán conforme a la tarifa por **consumo adicional nacional** por Minuto, SMS o Kilobyte (KB) / Megabyte (MB) correspondiente al Plan Tarifario que tenga contratado.

### I.1 Contratación

El servicio podrá ser contratado y dado de baja, en cualquier momento, llamando sin costo:

- **Estando en México:** al \*111 o \*500 desde su Telcel.



- **Estando en Estados Unidos y Canadá:** al +52 (55) 2581 3300.

El servicio estará disponible durante 6 (seis) meses contados a partir de su contratación.

## ***1.2 Funcionamiento.***

Los **minutos** incluidos en el Plan Tarifario que el usuario tenga contratado podrán ser utilizados de la siguiente manera:

- **Estando en México:** Para llamadas con destino a México, Estados Unidos y Canadá.
- **Estando en Estados Unidos:** Para llamadas con destino a Estados Unidos, Canadá y México.
- **Estando en Canadá:** Para llamadas con destino a Canadá, Estados Unidos y México.

Los **minutos** de las llamadas entrantes, estando en México, Estados Unidos o Canadá, no tienen costo.

Cuando el Plan Tarifario contratado por el usuario incluye **Número Gratis**<sup>1</sup>, el usuario podrá hacer uso de los Números Gratis elegidos (para llamar o mensajear), estando en Estados Unidos o Canadá, conforme a los Términos y Condiciones aplicables al uso de Números Gratis estando en México.

La consulta de **buzón de voz**, estando en Estados Unidos o Canadá, se cobrará por minuto y se debitarán de los minutos incluidos en el Plan Tarifario que el usuario tenga contratado;

---

<sup>1</sup> Los Números Gratis son números elegidos por el usuario para realizar llamadas sin costo los primeros 5 minutos o para enviar Mensajes de Texto SMS de forma ilimitada. Información de Números Gratis en [www.telcel.com](http://www.telcel.com).

una vez agotados, se cobrará conforme a la tarifa por minuto adicional indistinto aplicable.

Los **SMS** incluidos en el Plan Tarifario que el usuario tenga contratado podrán ser utilizados de la siguiente manera:

- **Estando en México:** Para envío de Mensajes de Texto (SMS) a México, Estados Unidos y Canadá.
- **Estando en Estados Unidos:** Para envío de Mensajes de Texto (SMS) a Estados Unidos, Canadá y México.
- **Estando en Canadá:** Para envío de Mensajes de Texto (SMS) a Canadá, Estados Unidos y México.

Los **datos** incluidos en la canasta del Plan Telcel contratado podrán ser utilizados cuando el usuario se encuentre en México, Estados Unidos o en Canadá; una vez agotados, se cobrará conforme a la tarifa por KB/MB adicional aplicable por consumo de datos estando en territorio nacional aplicable al Plan Tarifario que el usuario tenga contratado.

Cuando el usuario se encuentre en Estados Unidos. o Canadá, el consumo de datos se debitará en el siguiente orden:

- 1) De los Datos incluidos en el Plan Tarifario Telcel contratado;
- 2) En caso que el usuario opte en cualquier momento por adquirir un Paquete Viajero Internacional de Internet, el consumo de **datos** se debitará primero de los MB incluidos en el Plan Tarifario que el usuario tenga contratado y, al término de los mismos, de los datos incluidos en el Paquete contratado;
- 3) Una vez agotados los Datos incluidos en el Plan y en su caso en el Paquete Viajero Internacional de Internet, se cobrará conforme a la tarifa por KB/MB adicional aplicable por consumo de datos estando en territorio nacional aplicable al Plan Tarifario que el usuario tenga contratado;

En caso que el usuario opte en cualquier momento por adquirir un Paquete Viajero Internacional de Voz y/o SMS (Zona 1), los beneficios incluidos en el Paquete aplicarán únicamente para la cobertura de América Latina.

## **II. Tarifas.**

- **Precio sin IVA:** \$43.11
- **Precio con IVA:** \$50.00

El precio comunicado incluye IVA del 16%, tasa que puede variar al momento de la facturación del servicio de conformidad con lo establecido en la legislación fiscal/tributaria vigente al momento de la realización del cobro.

**El cargo del servicio es adicional al Cargo Mensual por Servicio (Renta) del Plan Tarifario** que el usuario tenga contratado y se aplica de forma recurrente mensual hasta que el usuario solicite la cancelación y baja del mismo.

El cargo del servicio se realizará por ciclo de facturación, por lo que en caso de que el usuario solicite la cancelación y baja del servicio previo a que termine su ciclo de facturación, no se realizarán cargos parciales/prorrateados, debiéndose cubrir el costo total del servicio adicional aun y cuando no haya realizado uso de los servicios en Estados Unidos y/o Canadá.

## **III. Política de uso Sin Frontera.**

Para garantizar el uso razonable y evitar el uso de forma permanente estando fuera del Territorio Nacional de los servicios de voz, SMS y/o datos ilimitados (Sin Límite) ofrecidos como “Sin Frontera” están sujetos a lo siguiente:

- Deberán contar con un Plan Tarifario (Pospago) activo que incluya los beneficios “Sin Frontera” o haber contratado el producto adicional “Sin Frontera”.
- Estar al corriente de pago.
- 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:
  - i) El usuario haya hecho uso de los servicios “Sin Frontera” por un periodo igual o mayor a 29 días continuos fuera del Territorio Nacional; esto es, sin haber registrado tráfico nacional dentro de la red de Telcel en el periodo señalado; o
  - ii) Cuando durante el ciclo de facturación corriente el tráfico de minutos, SMS y/o datos estando dentro de la cobertura “Sin Frontera” (E.U.A. y/o Canadá):
    - a) Sea mayor al promedio de minutos SMS y/o MB consumidos por el usuario durante los últimos 3 meses dentro del Territorio Nacional, o
    - b) Sea mayor a 200 minutos y/o SMS; o 1,024 MB (1GB).
  - iii) Cuando el tráfico mensual de Larga Distancia Internacional (LDI) saliente estando en México con destino a E.U.A. y/o Canadá:
    - a) Sea mayor al promedio de minutos o SMS consumidos por el usuario durante los últimos 3 meses dentro del Territorio Nacional, o

b) Sea mayor a 200 minutos y/o SMS.

El Uso Internacional Permanente se considerará como una operación inusual en términos del Contrato. En caso de que el usuario incurra en cualquiera de las prácticas señaladas en los numerales i) o ii) anteriores, Telcel podrá suspender de forma temporal el uso de los servicios en el extranjero para los países incluidos dentro de la cobertura “Sin Frontera” (Estados Unidos y/o Canadá). En los 2 casos, el uso de los servicios estando dentro de México no serán suspendidos, por lo que el usuario podrá seguir haciendo uso de los mismos a su reingreso en el país.

En caso de que el usuario incurra en lo señalado en el numeral iii) anterior, Telcel podrá suspender de forma temporal el uso de los servicios de LDI saliente con destino a E.U.A. y/o Canadá hasta el inicio del siguiente ciclo de facturación. Lo anterior no implica el bloqueo de la línea y podrá seguir haciendo uso de los servicios dentro del Territorio Nacional.

En el caso de los numerales ii) y iii) anteriores se aplicará el criterio que resulte más favorable para el usuario.

- En el caso de Planes Tarifarios con uso de datos ilimitados dentro del Territorio Nacional, su navegación estando dentro de los países de la cobertura “Sin Frontera” se ajustará a la Política de Uso Justo estando dentro del Territorio Nacional aplicable al Plan Tarifario que el usuario tenga contratado. Consulta Política de Uso Justo en [http://www.telcel.com/mundo\\_telcel/quienes-somos/corporativo/uso-justo](http://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/uso-justo).
- El consumo de Datos por el uso de las redes sociales (Facebook, WhatsApp y Twitter) aplicará conforme a los Términos y Condiciones establecidos en el Plan Tarifario y/o Paquete que el usuario tenga contratado.

- La velocidad de navegación dependerá de la capacidad de red disponible del operador que brinde el servicio estando dentro de los países que conforman la cobertura “Sin Frontera” (Operador con el que Telcel cuente con convenio de Roaming Internacional).
- Los servicios “Sin Frontera” no están disponibles para su uso dentro de la Cobertura Marítima ni Aérea.
- Hacer uso de los servicios “Sin Frontera”, estando dentro o fuera del Territorio Nacional, conforme a la Política Antifraude en el Uso de Servicios Ilimitados (disponible en [www.telcel.com/politicaantifraude](http://www.telcel.com/politicaantifraude)).

Para reactivar el uso de los servicios en el extranjero (dentro de la cobertura “Sin Frontera”) y/o de LDI estando en México, el usuario deberá acudir a un Centro de Atención a Clientes en México o comunicarse al número de Atención a Clientes Telefónico \*500 desde su Telcel para solicitar la reactivación los mismos.

#### **IV. Cobertura y vigencia.**

Disponible para su contratación a nivel nacional (Regiones 1 a 9), a partir de su autorización por el Instituto y hasta nuevo aviso.