

GUÍA DE BOLSILLO PARA ROAMING INTERNACIONAL



La información contenida en la "Guía de Bolsillo" puede estar sujeta a variaciones



¿Cómo activar el servicio de Roaming Internacional ?

Para activar el servicio:

- Llame al *611 y será atendido por nuestro Equipo de Roaming Internacional.
- Si posee un plan “Empresas” contáctese con su Consultor de Ventas quien se encargará de tramitar su activación y resolver todas sus inquietudes.

También podrá recibir información en:

- roaming@alegro.com.ec
- www.alegro.com.ec (Chat en línea)
- En los puntos de venta Alegro.



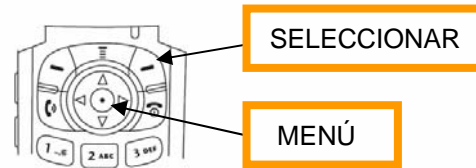
Antes de viajar

1. Con al menos un día hábil de anticipación a su viaje comuníquese al * 611 y verifique si existe cobertura en su (s) lugar (es) de destino
2. Verifique las tarifas del servicio al llamar al * 611
3. Debe firmar el formulario de aceptación del servicio de Roaming Internacional, si no lo ha hecho anteriormente. Lo podrá encontrar en la página web www.alegro.com.ec o solicitar su envío por fax
4. Configure su buzón de mensajes con la clave personal antes de salir de viaje, llame al *123 para hacerlo opción 0 (cero)
5. Reciba su equipo de préstamo y verifique las instrucciones de manejo del mismo, debe firmar un acta de entrega de equipo.
6. Empaque su cargador
7. Ud. debe tener su equipo propio y el equipo de préstamo, apague su equipo propio antes de salir de viaje.



Al arribar a su destino

- Prenda el equipo que recibió en préstamo
 - El equipo que recibió en préstamo es el que utilizará para el servicio de Roaming Internacional.
 - Recomendamos que no prenda su equipo propio mientras está usando el servicio de roaming con el equipo de préstamo porque puede afectar al funcionamiento regular del servicio.
- En caso de que al prender el teléfono de préstamo, no pueda encontrar señal automáticamente, siga los siguientes pasos para la búsqueda manual de red:
 1. Presione el botón de “Menú”
 2. Seleccione la opción de “Programación”
 3. Seleccione la opción de “Red”
 4. Seleccione la opción de “Redes disponibles” buscará la señal más cercana
- Para realizar llamadas debe reemplazar el código internacional de marcado con el signo +
 - Para marcar el signo + debe mantener presionada la tecla 0 (cero) por 3 segundos



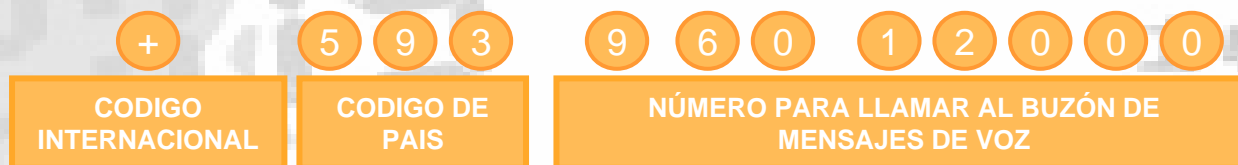
¿Cómo escuchar sus mensajes de voz?

EL BUZÓN DE MENSAJES Y SU CLAVE DEBEN SER CONFIGURADOS ANTES DE SALIR DE VIAJE PARA PODER HACER USO DE ESTE SERVICIO

- Puede acceder a su buzón de mensajes desde su equipo móvil en zonas de cobertura de roaming.
- Puede acceder a su buzón de mensajes desde otros equipos fijos y móviles
- Esta llamada tendrá costo de llamada internacional.

Pasos:

1. Marque al siguiente número:



2. Escuchará una grabación que le pedirá que marque su número Alegro seguido de la tecla #

Ejemplo: 09 609 7000 #

3. Escuchará una grabación que le pedirá que marque su clave de buzón de mensajes seguido de la tecla #

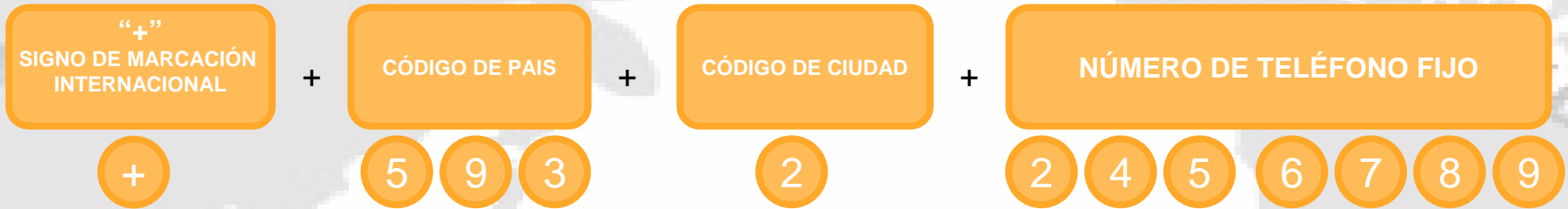
4. Escuche sus mensajes como lo hace regularmente

No habrá notificación de recepción de mensaje de voz. Las llamadas que son desviadas al buzón de voz tendrán costo de llamada saliente internacional y entrante.



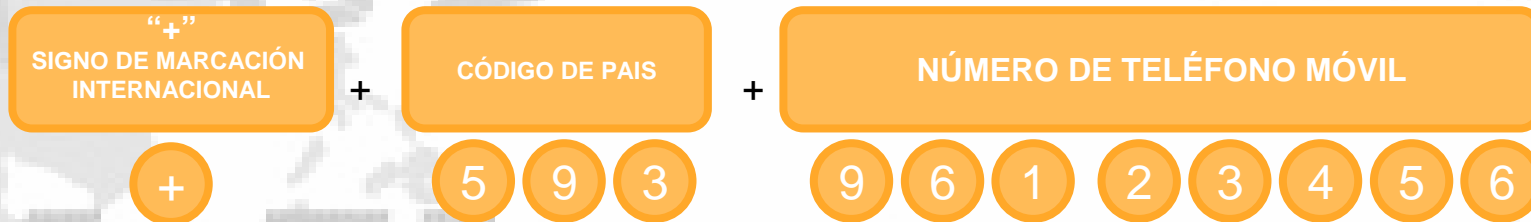
Maneras de marcar desde su móvil (Los ejemplos asumen que el cliente esta en Miami- EE.UU.)

¿Cómo realizar llamadas a teléfonos fijos en Ecuador?

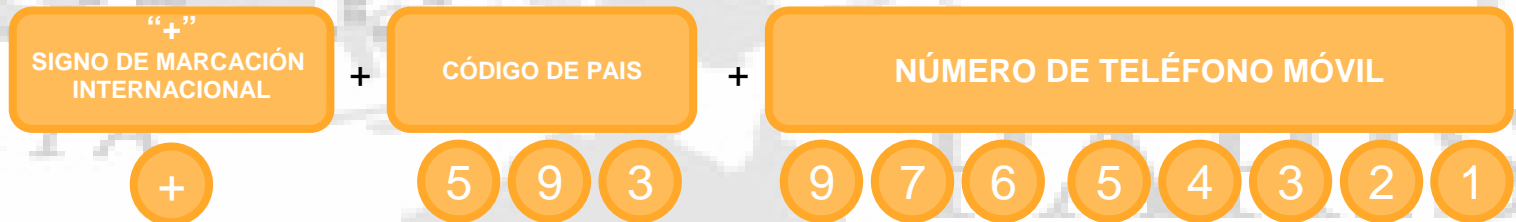


Ejemplo: Llamada a Quito desde EE.UU. (número ficticio)

¿Cómo realizar llamadas a teléfonos móviles en Ecuador?



Ejemplo: Llamada a móvil Alegro desde EE.UU. (número ficticio)

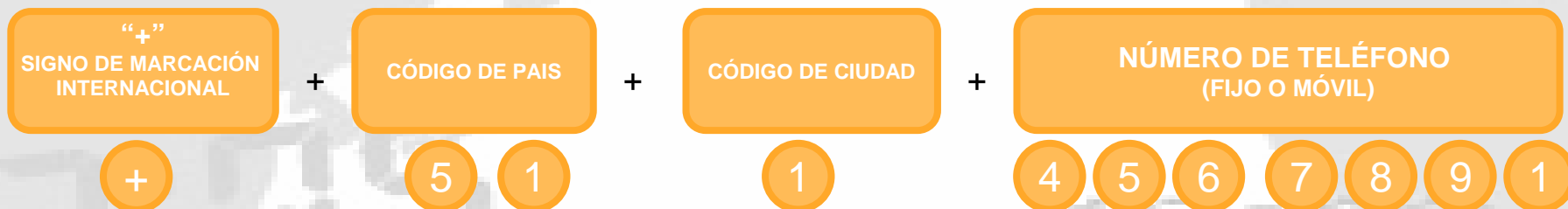


Ejemplo: Llamada a móvil de otras operadoras desde EE.UU. (número ficticio)



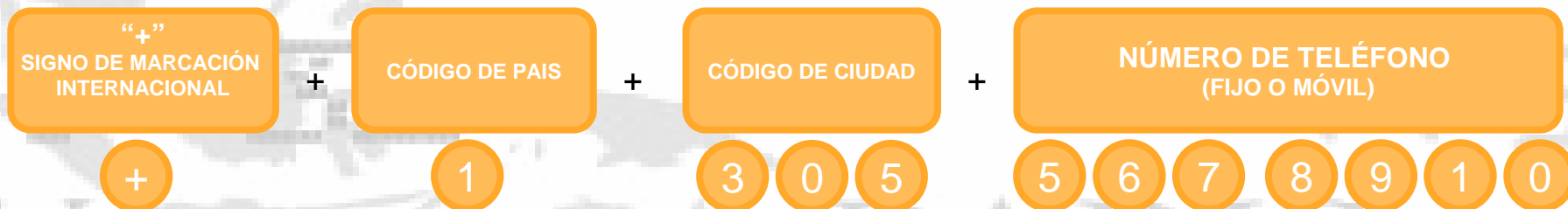
Maneras de marcar desde su móvil (Los ejemplos asumen que el cliente esta en Miami- EE.UU.)

¿Cómo realizar llamadas hacia teléfonos de países que no sean Ecuador?



Ejemplo: Llamada a número fijo en Lima – Perú desde EE.UU. (número ficticio)

¿Cómo realizar llamadas al país/ ciudad donde Ud. se encuentra?



Ejemplo: Llamada desde Miami EE.UU. hacia Miami EE.UU. (número ficticio)

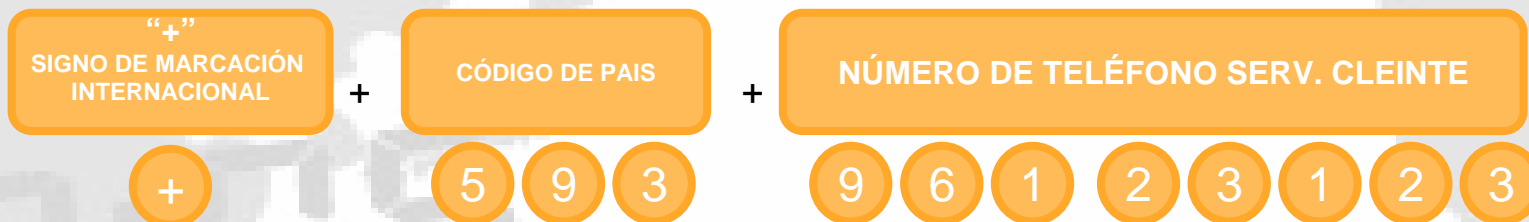
No se podrá hacer llamadas a través del directorio de teléfonos su numeración no es adecuada



Maneras de marcar desde su móvil (Los ejemplos asumen que el cliente esta en Miami- EE.UU.)

¿Cómo realizar llamadas Servicio al Cliente?

Marque:



- La llamada a servicio al cliente desde su móvil no tiene costo
- Puede llamar las 24 horas del día los 365 días del año.

Si está en EE.UU.

- Puede marcar el 1877 850 ROAM para contactarse con servicio al cliente de alegro

- Si llama de un teléfono fijo la llamada no tendrá costo.

Ejemplo de uso: Si es que se extravía su teléfono llame al 1877 850 ROAM y reporte el robo.



¿Cómo me pueden contactar? (Los ejemplos asumen que el cliente esta en Miami- EE.UU.)

Todas las personas pueden contactarle mientras Ud. está en cualquier parte del mundo como si estuviera en Ecuador

Las personas que deseen contactarle mientras está haciendo uso del servicio de roaming:

- **Deberán marcar a su número como si Ud. estuviera en Ecuador**
- **Recibirán los cargos como si Ud. estuviera en Ecuador**



Al Regresar a Ecuador

- Apague el equipo que recibió en préstamo y prenda su equipo propio.
 - Recomendamos que no prenda el equipo de préstamo mientras estén en Ecuador puesto que puede afectar a su servicio.
- Contáctese con el *611, Grupo Roaming para notificar de su retorno.
- Acérquese al CAV (Centro de Atención y Ventas) para devolver el equipo o utilice el mismo medio por el que recibió su equipo de préstamo
 - CAV Quito: Av. Amazonas 3837 y Corea
 - CAV Guayaquil: Av. Víctor Manuel Rendón y Córdova
 - Horario de atención: Lunes a Sábado desde las 9h00 hasta las 19h00



Tarifas

Las tarifas de Roaming Internacional son las mismas en cualquier parte del mundo

- El consumo se cobra en minutos redondeados no en fracción de minuto de acuerdo con las regulaciones internacionales de roaming
- Se cobrarán llamadas entrantes y salientes al cliente con servicio de roaming
- Las llamadas a buzón de mensajes tendrán costo de llamada internacional

VALORES POR MINUTO

INCLUYEN TODOS LOS
IMPUESTOS

Llamadas salientes: (Ejemplo asume que el cliente esta en Miami EE.UU.)

INTERNACIONALES:

US\$ 3.43

(Ejemplo de Miami EE.UU. a Otro país en el mundo incluyendo Ecuador)

LOCALES Y NACIONALES:

US\$ 1.57

(Ejemplo de Miami EE.UU. a Miami EE.UU.)

Llamadas entrantes:

US\$ 1.57

LLAMADA RECIBIDA:

(TODAS LAS LLAMADAS RECIBIDAS POR EL CLIENTE EN CUALQUIER PARTE DEL MUNDO)



Para recordar

- Usted hará uso de su mismo número Alegro durante su viaje
- Recuerde configurar su buzón de mensajes y su clave personal antes de salir de viaje.
- Recibirá un equipo en préstamo para poder hacer uso del servicio de roaming
- No encienda su equipo propio y el equipo de préstamo a la vez para no afectar el servicio de Roaming Internacional.
- Los servicios adicionales (SMS, conferencia telefónica, desvío de llamadas, entre otros) dependerán disponibilidad del operador visitado.
- Dúate, tríate, Mondo, On Family, On Company entre otros son servicios que no están disponibles en roaming.
- Las llamadas entrantes que han sido desviadas al buzón de mensajes serán facturadas



Medios y contacto de Información y soporte

Usted podrá contactarse con servicio al cliente de Alegro sin costo mientras está fuera del Ecuador las 24 horas del día, los 365 días del año

- Al número + **593 9 6 123 123** (Llamada desde su celular sin costo).
- Al **1877 850 ROAM** (Llamada desde un teléfono fijo si se encuentra en EE.UU. sin costo)
7 6 2 6
- roaming@alegro.com.ec
- www.alegro.com.ec (Chat en línea).

!Alegro le desea un feliz viaje!

La información contenida en la “Guía de Bolsillo” puede estar sujeta a variaciones



ROAMING
INTERNACIONAL
tu mismo número en los 5 continentes

Alegro
PREMIUM