

# Activación, Desactivación y Modificación servicio Roaming Internacional



Solicita gratis a Tigo la activación del servicio de Roaming Internacional a través del menú USSD (\*111#) opción servicios, acercándose a uno de nuestros Centros de Servicios y Ventas o a través del Ejecutivo Corporativo en caso de cuentas corporativas. Este servicio está disponible para usuarios pospago, planes cuenta control, Arma Tu Plan y para Prepago (solo servicio de voz y mensajes de texto).

Debes haber cancelado mínimo 3 facturas y tener scoring A o B.

Cuando actives el servicio de Roaming recibirás tres (4) mensajes de texto informativos como notificaciones de activación, tarifas de voz, datos, sms y como marcar.

**Cobertura en países de América:** Aruba, Anguilla, Antillas Holandesas, Argentina, Antigua y Barbuda, Bolivia, Brasil, Barbados, Canadá, Chile, Costa Rica, Islas Caimán, Dominica, República Dominicana, Ecuador, Granada, Guatemala, Guayana, Honduras, Haití, Jamaica, St. Kitts y Nevis kn, St. Lucia, México, Montserrat, Nicaragua, Panamá, Perú, Puerto Rico, Paraguay, El Salvador, Surinam, Islas Turcas y Caicos, Trinidad y Tobago, Uruguay, Estados Unidos, St. Vicente y las granadinas, Venezuela, Islas Vírgenes Británicas.

**Cobertura en resto del mundo:** Malta, Afganistán, Angola, Albania, Armenia, Australia, Austria, Azerbaiyán, Burundi, Bélgica, Burkina Faso, Bulgaria, Bahréin, Bielorrusia, Botswana, República Centroafricana, Suiza, China, Costa de Marfil, Congo, Cabo Verde, Chipre, República Checa, Alemania, Djibouti, Dinamarca, Egipto, España, Estonia, Finlandia, Fiji, Francia, Reino Unido, Georgia, Ghana, Gibraltar, Guinea, Gambia, Grecia, Hong Kong, Croacia, Hungría, Indonesia, India, Irlanda, Irán, Iraq, Islandia, Israel, Italia, Jordán, Japón, Kenia, Kirguistán, Reino de Camboya, Kuwait, lao, Líbano, Liechtenstein, Sri Lanka, Lesoto, Lituania, Luxemburgo, Letonia, Marruecos, Madagascar, Maldivas, Macedonia, Montenegro, Mauricio, Malasia, Namibia, Níger, Nigeria, países bajos, noruega, Nueva Zelandia, Pakistán, Filipinas, Papúa Nueva Guinea, Polonia, Portugal, Palestina, Qatar, Rumania, Rusia, Ruanda, Arabia Saudita, Senegal, Singapur, San Marino, Sudán, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia, Chad, Tailandia, Tayikistán, Turquía, Taiwán, Tanzania, Uganda, Ucrania, Vietnam, Serbia, República de Sudáfrica, Zimbabue, Groenlandia, Tunisia, República de Corea, Cuba.

Cuando llegues a tu destino enciende el equipo terminal móvil. Si Tigo tiene acuerdo de Roaming Internacional con un operador de tu destino, el celular ejecuta la búsqueda de red automáticamente. Si no lo hace automáticamente, se debe hacer manualmente.

El proceso para **escoger la red** del operador manualmente es el siguiente:

Ingresa al menú principal del celular, selecciona configuración:

1. Selecciona opciones de red, servicios de red, redes móviles (depende del celular)
2. Selecciona elegir red, operadores de red
3. Selecciona manual
4. Aparecerán las redes disponibles y elige la red a emplear según el país destino y los acuerdos Roaming. Si escoges un operador móvil con el cual no tenemos acuerdo no tendrás servicio

Para **Android** sigue los siguientes pasos:

En el menú principal selecciona **Config.=>Más Configuraciones=>Redes móviles=>Operadores de red=>Buscar redes=> selecciona tu red preferida**

Para **Blackberry** sigue los siguientes pasos:

En el menú principal selecciona =>**Gestionar conexiones =>opciones de red móvil =>Red => Modo de selección de red =>Manual**

Para **IOS (Iphone)** sigue los siguientes pasos:

En el menú principal selecciona **Ajustes=>Operador=>Deshabilita la opción automático=> selecciona tu red preferida.**

Para hacer uso del servicio de datos (internet, navegación, chat, mail, etc) debes asegurarte que en tu teléfono tienes la opción de **datos en roaming o itinerancia de datos** habilitada.

Para **Android** sigue los siguientes pasos:

En el menú principal selecciona **Config.=>Más Configuraciones=>Redes móviles=>Roaming de datos**

Para **IOS (Iphone)** sigue los siguientes pasos:

En el menú principal selecciona **Ajustes=> General => Datos móviles=> Itinerancia de datos => habilita la opción**

Para **Blackberry** sigue los siguientes pasos:

En el menú principal selecciona =>**Gestionar conexiones** =>**opciones de red móvil** =>**Seleccionar Red** => **En servicio de datos** => **desactivar/activar**

Para **Windows Phone** sigue los siguientes pasos:

En el menú principal selecciona =>**Aplicaciones** =>**configuración** =>**Red de telefonía móvil** => **opciones de Roaming de datos** => **desactivar/activar roaming**

## Para tener en cuenta

---

*Si tienes un Smartphone, cuando el celular se conecte a la red de otro país, inmediatamente empieza a descargar información y desde ese momento estarías haciendo uso del servicio de datos en Roaming. Si no deseas tener cargos extra asegúrate de desconectar el servicio de datos. Seguirás teniendo activo el servicio de voz y mensajes de texto.*

*Los equipos "Smartphones" realizan una conexión a la red de datos del operador de una manera periódica para establecer actualización de ubicación, intercambio de archivos, emails e intercambio de datos específicos para ciertos servicios. Este intercambio emplea la red de datos GPRS/3G del operador donde el usuario hace presencia en Roaming internacional y por lo tanto también se registran consumo de datos en Roaming internacional, generando los cobros de conformidad con la tarifa para el servicio de datos que aplique.*

## ¿Cómo desactivar el servicio?

---

El usuario podrá solicitar en cualquier momento la desactivación del servicio de Roaming Internacional por medio de los canales establecidos para atención a clientes: a través de \*111# (opción servicios – Roaming – desactivación), Centros de Ventas y Servicio (CDVS), y ejecutivos corporativos (en caso de líneas corporativas). Este procedimiento será efectivo en el mismo momento de la solicitud.

## ¿Cómo modificar los días de activación del servicio?

---

El usuario podrá modificar el tiempo de activación del servicio (sea ampliando o disminuyendo el tiempo de activación registrado en el momento de la activación) a través de los canales establecidos para atención a clientes: \*111# (opción servicios – Roaming – Modificación), Centros de Ventas y Servicio (CDVS). Una vez el usuario modifique los días de activación, la solicitud inicial perderá vigencia y solo se tendrá en cuenta la última solicitada.