

# Internet en Tu Casa Amigo

Promueve con tus clientes el servicio de Internet en tu Casa Amigo, que podrán adquirir en Distribuidores y Cadenas Comerciales a partir del 05 de agosto.

- Distribuidores Autorizados
- Cadenas Comerciales
- Servicio a Clientes

Del: 05.08.2024

Hasta: nuevo aviso

## Descripción

Con **Internet en tu Casa Amigo**, tu cliente disfrutará el servicio de internet residencial que da conexión vía WiFi a través de un módem inalámbrico por medio de recargas Amigo para cualquier parte del hogar.

Dependiendo del monto de la recarga que realice, obtendrá los siguientes beneficios:

Recargas	\$10	\$20	\$30	\$50	\$80	\$100	\$150	\$200	\$300	\$500
GB incluidos nacionales	1 GB	2 GB	3 GB	7 GB	10 GB	15 GB	20 GB	30 GB	45 GB	80 GB
Velocidad de Navegación	10 Mbps								15 Mbps	
Vigencia	1 día	2 días	3 días	7 días	13 días	15 días	25 días	30 días		

1 Gigabyte (GB) equivale a 1,024 Megabytes (MB).

Las recargas las podrá realizar en cualquier medio en los que actualmente se encuentran disponibles.

**La Oferta Comercial para Servicio a Clientes permanece sin cambios ya que, es la misma para Distribuidores y Cadenas Comerciales.**

### Características y beneficios:

- No requiere agendar citas para su instalación.
- No necesita ningún tipo de cableado.
- Navegar en la Red 4G o 5G (dependiendo de la cobertura y módem adquirido).

Para su activación, el usuario podrá adquirir un módem inalámbrico a través de Amigo Kit y, por promoción, recibirá el triple de beneficios:

Amigo Kit	Activación	Recarga de activación	¿Qué pasa con la recarga de activación?	Beneficios	Vigencia
Internet en tu Casa Amigo	Internet en tu Casa Amigo	\$100, \$150 o \$200	Se descuentan para activar nuevos beneficios	Una recarga de Internet en tu Casa Amigo 300	Consulta la vigencia de la Recarga Internet en tu Casa 300
		\$50 u \$80	Se descuentan para activar beneficios	Una recarga de Internet en tu Casa Amigo 150	Consulta la vigencia de la Recarga Internet en tu Casa 150

### Importante:

- > Internet en Tu Casa Amigo se activará con una recarga mínima de \$50 en una sola exhibición (los cuales se descontarán para activar cualquiera de los beneficios antes mencionados) + el primer evento de navegación con costo.
- > Tu cliente deberá realizar el registro en el Portal de Internet en Tu Casa para poder utilizar el servicio.
- > La recarga de activación de \$300 y \$500 no tienen promoción, por lo que proporcionarán los beneficios de cada recarga.
- > Por ningún motivo se deberá conectar el módem del usuario en el Punto de Venta por que la ubicación se puede ver afectada, ya que la SIM se configura en automático con el módem. El usuario debe de ingresar sus datos una vez que lo haya colocado en la ubicación donde lo va utilizar.

Nota: las vigencias de las promociones comienzan a partir del ingreso de la recarga de activación en la línea, por lo cual realiza lo más pronto posible tu registro en el Portal de Internet en tu Casa Amigo para que puedas disfrutar del servicio.

**Valida la Regla comercial para ventas en el documento anexo a este comunicado.**

## Cientes participantes

Usuarios nuevos a través de la activación de un Amigo Kit con un módem Telcel.

## Tarifa

Consulta los precios en la sección de “**Descripción**”

## Activación

### Importante:

Tus usuarios deben colocar y conectar su módem en el sitio de su casa donde lo utilizarán. Preferentemente, deben ubicarlo en un lugar abierto, alto y despejado. Menciónales que no deben colocarlo cerca de hornos de microondas o paredes de metal que puedan interferir con la señal.

Para poder hacer uso del servicio, tu usuario deberá registrarse en el Portal de Internet en tu Casa Amigo al cual será dirigido automáticamente al conectarse al módem y tratar de navegar o ingresando a través de la liga [www.telcel.com/wifi](http://www.telcel.com/wifi). Aquí el cliente debe capturar su nombre completo, correo electrónico y número móvil Telcel (opcional) en los cuales recibirá notificaciones. Para mayor información consulta el manual del Portal de Internet en tu Casa Amigo.

Es necesario que el usuario complete su registro dentro del Portal de Internet en tu Casa para que pueda hacer uso del servicio, además de poder comprar recargas, consultar saldo, visualizar sus datos (principalmente número de la línea y correo electrónico) o recuperar contraseña.

Si en algún momento se detecta un cambio de ubicación del módem, se avisará al usuario a través del Portal Internet en tu Casa indicándole el monto a pagar de \$100, mismo que podrá realizar a través de su tarjeta de crédito o débito, o por medio de una recarga Entretenimiento la cual se podrá adquirir por: Recarga Amigo Móvil (RAM), Mi Telcel web y app, telcel.com, en ventanillas de CACs, en el IVR\*321 y paulatinamente se ira liberando en las Plataformas propias de los Distribuidores y Cadenas Comerciales.

**Consulta el Manual de Internet en tu Casa Amigo, anexo a este comunicado.**

Para activar un Amigo Kit Internet en tu Casa Amigo, tu cliente debe seguir los siguientes pasos:

1. Adquirir módem Amigo Kit Internet en tu Casa Amigo (Módem)
2. Seleccionar el Esquema de Cobro de Internet en tu Casa Amigo.
3. Realizar una recarga de \$50 ó más en una sola exhibición.
4. Conectar y encender su dispositivo en la ubicación donde será usado.
5. Registrarse en el portal de Internet en tu Casa.
6. Realizar la primera navegación con costo.

**Al momento de adquirir su módem, orienta a tu cliente para que ingrese su recarga mínima de activación de \$50, y recuérdale que al llegar a la ubicación donde será utilizado, realice su registro en el portal Internet en tu Casa para empezar a gozar de los beneficios y completar su primer evento con costo.**

Tu usuario también puede acceder a telcel.com para descargar la guía de instalación de su módem a través de la ruta: [www.telcel.com](http://www.telcel.com) >> Personas >> Menú >> Dispositivos conectados y seguridad>> Telcel en tu Casa >> ¿Qué es Internet en tu Casa Amigo? >>

## Compatibilidad

- > Internet en tu Casa Amigo solo es compatible con módems Telcel homologados.
- > Convive con el Paquete Internet por Tiempo de 2 horas ilimitado
- > Convive con la Recarga Amigo Entretenimiento de \$100 para cambios de ubicación.
- > Es compatible con Migraciones de Pospago a Prepago (con Amigo Kit) y Prepago a Pospago únicamente entre Oferta Comercial de Internet en tu Casa.

- > El cliente podrá realizar Renuévate, considerando que la línea debe estar con el Esquema de Cobro de Internet en tu Casa Amigo.
- > El usuario podrá hacer uso de los datos estando conectado a la Red 5G de Telcel, siempre y cuando, el equipo terminal utilizado cuente con las capacidades técnicas necesarias, así como se disponga de un Chip Inteligente (SIM Card) versión 6.2 en adelante y se encuentre dentro de la zona de cobertura garantizada 5G.
  - **Consulta la disponibilidad de cobertura:**
    - Para CAC, CVT y Telefónico a través de la siguiente liga: [www.telcel.com/cobertura](http://www.telcel.com/cobertura)
    - DAT y Cadenas Comerciales a través de Mi Telcel Distribuidores Corporativo en la opción del menú de Internet en tu Casa.

- > **NO** es compatible con los siguientes servicios:
    - De voz ni SMS
    - Saldo de Regalo derivado de las Recargas Amigo.
    - Paquetes Amigo Sin Límite, Internet Amigo (**si el usuario adquiere uno de estos Paquetes, se le proporcionará la oferta de Recargas de Internet en tu Casa Amigo correspondiente al monto adquirido**).
    - Paquetes Amigo Sin Límite de \$270 y \$400
    - Paquete de Internet por Tiempo de 1 hora
    - Servicios de Adelanta Saldo o Adelanta Megas
    - Pasatiempo
    - Roaming internacional
- No es compatible para cambios de Esquema de Cobro.

## Consideraciones

### Ejemplos de la promoción Amigo Kit Internet en tu Casa Amigo: Recarga de \$50 u 80



### Recarga de \$100, \$150 y \$200



<b>Amigo Kit Internet en tu Casa Amigo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; En caso de que el cliente realice una recarga de \$50 u \$80, \$100, \$150 y \$200, este monto se debitará para activar la promoción correspondiente.</li> <li>&gt; Las recargas de \$300 y \$500 no otorgan promoción, estas recibirán los beneficios que da cada una.</li> </ul> <p><b>Para que el usuario pueda disfrutar de su servicio, debe registrarse dentro del Portal Internet en tu Casa.</b></p>
<b>Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Es indispensable no separar el equipo de la SIM Card (Chip) durante la vigencia de la promoción, en caso de hacerlo, ésta se perderá.</li> </ul>
<b>Funcionamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Por ningún motivo pre regístres o regístres al usuario en tu Punto de Venta ya que la ubicación y la SIM quedarán configurados en automático en esa ubicación.</li> <li>&gt; Las recargas realizadas no se van a saldo Amigo, estas activarán los GB correspondientes al monto de la recarga y conforme a este esquema de cobro.</li> <li>&gt; Al realizar múltiples recargas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Se sumarán los GB de las recargas adquiridas.</li> <li>– Se conservará la vigencia mayor.</li> </ul> </li> <li>&gt; Los datos de la recarga que no se hayan consumido, se perderán al término de la vigencia de este mismo.</li> <li>&gt; Si tu usuario se consume los GB de su recarga, deberá realizar otra para continuar navegando.</li> <li>&gt; Los datos podrán utilizarse únicamente dentro del territorio nacional.</li> <li>&gt; No aplica Política de Uso Justo</li> <li>&gt; La disponibilidad del servicio puede variar de acuerdo con la zona geográfica de ubicación del domicilio, la cantidad de dispositivos conectados, u otros factores como la ubicación del módem inalámbrico en el domicilio.</li> <li>&gt; La velocidad podría verse afectada si existen factores de interferencia externos típicos de los servicios de telecomunicaciones inalámbricos, tales como edificios, estructuras, otras señales WiFi, los muros o paredes de la residencia, etc.</li> <li>&gt; La velocidad de navegación, dependerá de: la recarga realizada, cobertura de Telcel, localización del módem dentro del domicilio, número de dispositivos conectados</li> <li>&gt; El APN para las líneas Internet en tu Casa es: <b>hogar.itelcel.com</b></li> <li>&gt; En caso de que el usuario coloque la SIM en un Smartphone o cambie la SIM a otro modem que NO esté homologado por Telcel, <b>se bloqueará la navegación y se le direccionará al portal de Internet en tu Casa</b> en donde se le notificará el motivo por el cual no tiene servicio.</li> </ul>
<b>Consulta de saldo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; La consulta de vigencia y datos disponibles para navegar se puede realizar a través de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Portal Internet en tu Casa.</li> <li>– Centros de Atención a Clientes</li> </ul> </li> </ul>
<b>Cambio de Ubicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; En caso de que tu usuario mueva de ubicación el módem posterior al registro, ya no podrá navegar y se le direccionará al Portal Internet en tu Casa, en donde se le notificará el cambio de ubicación y se le solicitará realizar la compra de una recarga entretenimiento de \$100 (IVA incluido). Este pago lo puede realizar a través del Portal o a través de los medios descritos en la sección de Activación. Esta recarga no modifica el ciclo de vida de la línea, no otorga unidades de servicio ni se ingresa a Saldo Amigo, solo permite el cambio de ubicación para que tu cliente pueda seguir navegando.</li> <li>&gt; Si tu usuario movió de ubicación el módem y lo regresa a su ubicación original de registro, podrá continuar navegando.</li> <li>&gt; En caso de que tu usuario indique que hubo una falla de corriente eléctrica en su domicilio o que desconectó y conectó el módem y fue re direccionado al portal en la sección de Cambio de Ubicación sin haberlo movido, indícale que deberá reiniciarlo.</li> </ul>
<b>Zona de cobertura</b>	Para conocer la zona de cobertura donde lo utilizará tu usuario, puedes utilizar el portal que ya conoces para Pospago: <a href="http://internetencasa.telcel.com/login">http://internetencasa.telcel.com/login</a>



## Ruta de escalamiento

### Servicio a Clientes

**R09** >> Usuario >> Asesor Personalizado R9 o Atención a Clientes Telefónico >> Miniswitch

**R01 a R08** >> Usuario >> Asesor Personalizado o Atención a Clientes Telefónico >>

- En caso de tener fallas con el servicio de Internet en tu Casa Amigo >> Soporte Tecnológico (Asesores Tecnológicos)
- Promoción en Amigo Kit Internet en tu Casa Amigo >> Suspend GSM

Asesores Tecnológicos		
Región	Extensión	Correo
1	3304	attr01@telcel.com
2	3109	attr02@telcel.com
3	3598	attr03@telcel.com
4	2210	attr04@telcel.com
5	8007532867	attr05@telcel.com
6	5291	attr06@telcel.com

7	2222022905	attr07@telcel.com
8	9999607771	attr08@telcel.com

**Distribuidores Autorizados y Cadenas Comerciales**

**R09** >> Usuario >> Distribuidores/Cadenas >> Operaciones R9 (6745) >> Miniswitch

**R01 a R08** >> Usuario >> Distribuidores/Cadenas Comerciales >> Analista de Desarrollo de Distribuidores o de Cadenas Comerciales >> War Room de Prepago

- En caso de tener fallas con el servicio de Internet en tu Casa Amigo >> Usuario >> Distribuidores/Cadenas Comerciales >> Analista de Desarrollo de Distribuidores o de Cadenas Comerciales >> Soporte Tecnológico (Asesores Tecnológicos)

Asesores Tecnológicos		
Región	Extensión	Correo
1	3304	attr01@telcel.com
2	3109	attr02@telcel.com
3	3598	attr03@telcel.com
4	2210	attr04@telcel.com
5	8007532867	attr05@telcel.com
6	5291	attr06@telcel.com
7	2222022905	attr07@telcel.com
8	9999607771	attr08@telcel.com

**Atentamente**  
**Ma. Angélica Solano González**  
**Sub Dirección de Operaciones / Comisiones**

