



## INFORMACIÓN DE PROCESOS RELACIONADOS AL IMEI.

---

### Reporte por robo o extravío.

Todo acerca de cómo hacer cambios en el servicio Flash Mobile.

#### Cómo bloquear un número.

Marca \*555 desde tu Flash Mobile o contáctanos al Chat de Servicio a Clientes de lunes a viernes de 9 a.m. a 9 p.m., y sábados de 9 a.m. a 3 p.m. Una vez que lo hagas, sigue las indicaciones para bloquear el servicio. Para continuar con el bloqueo, deberás proporcionar como mínimo 3 de estos datos: número a 10 dígitos, fecha de la última recarga, tipo de Plan, las 3 últimas llamadas realizadas, o nombre del titular de la línea.

#### Recuperar mi número.

Si quieres recuperar tu número Flash Mobile en una nueva SIM Card, contáctanos al Chat de Servicio a Clientes de lunes a viernes de 9 a.m. a 9 p.m., y sábados de 9 a.m. a 3 p.m. y sigue las indicaciones para recuperar tu número.

#### Verifica que tu equipo móvil no sea robado.

Antes de adquirir un equipo móvil, verifica en el siguiente enlace <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/consulta-de-imei> si el IMEI está incluido en la lista mundial de celulares robados.

#### ¿Sabes qué es el IMEI y para qué sirve?

El IMEI, del inglés Mobile System Equipment Identity, es el código internacional de identidad de 15 dígitos que tiene cada equipo móvil. Sirve para bloquear una terminal, para desbloquearla, para liberarla, para ubicarla y más.

#### Proceso de bloqueo de un equipo móvil mediante el IMEI.

Para poder bloquear un equipo móvil, los clientes Flash tendrán que enviar los siguientes documentos a [soporte.clients@flashmobile.mx](mailto:soporte.clients@flashmobile.mx):

1. Nombre completo del titular del equipo.
2. Marca/modelo del equipo e IMEI del equipo.
3. Número Flash Mobile a 10 dígitos.
4. Foto legible de la factura de compra del equipo.
5. Foto legible de la caja del equipo, en la que se vea el código de barras del IMEI.
6. Foto legible del documento oficial con fotografía (INE o pasaporte vigente). La identificación debe estar vigente.
7. Número alternativo de contacto.
8. Las fotos enviadas deben estar en formato .jpg o PDF.

#### Reporte por robo o extravío.

Si quieres bloquear tu número Flash Mobile, contáctanos al Chat de Servicio a Clientes disponible en nuestra página <https://www.miflashmobile.mx/homepage> de lunes a viernes de 9 a.m. a 9 p.m., y sábados de 9 a.m. a 3 p.m., o a través de nuestro USSD de tu equipo móvil \*555 o en la página oficial de Facebook: Flash Servicios MX.