

Podrás solicitar la suspensión temporal de tu servicio, sin costo alguno, por un plazo de hasta dos (2) meses consecutivos por año de servicio o, si prefieres, la cancelación o baja a través de cualquiera de nuestros canales de atención:

CANAL TELEFÓNICO:

- Desde una línea Flash Mobile al *555
- Desde cualquier operador al 01 6433817

CANAL DIGITAL:

- Al correo electrónico suporte@clientes.flashmobile.pe

Disponible desde las 6:00 h. hasta las 24:00 h, los 7 días de la semana.

Es importante mencionar que esta solicitud solo puede ser presentado por el abonado, en caso sea presentado a través de representante, deberás adicionar poder (otorgado por el abonado) para solicitar la suspensión, cancelación o baja del servicio con firma legalizada ante notario público.

Si te contactas por canal telefónico, deberás indicar tu pretensión de manera clara, esto es, solicitar expresamente la suspensión temporal, cancelación o baja de tu servicio. Recuerda que previo a esto, validaremos tu condición de abonado.

Si te contactas a través de nuestro canal digital recuerda enviarnos un correo desde tu dirección electrónica informada y registrada al momento de activarte en Flash. En tu correo es importante que nos remitas la siguiente información:

- En el asunto indica: "Solicitud de suspensión, cancelación o baja del servicio"
- En el cuerpo del mensaje indica lo siguiente:
 - Nombres y apellidos (recuerda que deber ser el abonado)
 - Tipo y número de documento legal de identidad
 - Precisa cuál es tu solicitud: Suspensión temporal, cancelación o baja de tu servicio.
 - Indica cuál es el número objeto de tu solicitud.
 - Danos más detalles de tu solicitud: (p.e.: si es suspensión, precisa cuánto tiempo deseas suspender y desde cuándo)
- Adjúntanos una fotocopia legible de tu documento de identidad.
- Si es posible, detállanos el motivo de tu solicitud e indícanos algún número de teléfono para contactarnos contigo a fin de darle mayor celeridad a tu solicitud.

A continuación, un ejemplo:

ASUNTO: *Solicitud de suspensión, cancelación o baja del servicio*

MENSAJE: *Equipo FLASH:*

Yo, [Nombres y apellidos], identificado con [tipo y número de documento legal de identidad], solicito la [suspensión temporal, cancelación o baja] de mi servicio cuya línea es [número móvil].

[puedes indicar más detalles de tu solicitud]

Finalmente, adjunto una fotocopia legible de mi documento de identidad; asimismo, pueden contactarme al [indicar algún número móvil] a fin de darle mayor celeridad a tu solicitud.

[firma]



SOLICITA LA SUSPENSIÓN, CANCELACIÓN O BAJA DE TU SERVICIO

Asimismo, para el trámite de tu solicitud, ten presente lo siguiente:

- Para el caso de la **suspensión**, Flash efectuará la suspensión temporal del servicio dentro del plazo de cinco (5) días hábiles de efectuada la solicitud, salvo que hubieres señalado que dicha suspensión se realice en una fecha posterior.

Cuando hagas la solicitud deberás indicarnos la duración de dicha suspensión, la cual no podrá ser menor a quince (15) días calendario. En caso de que no nos indiques el plazo, entenderemos que el plazo solicitado es de dos (2) meses consecutivos.

- Para el caso de la **cancelación o baja**, tu solicitud será atendida hasta en 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de su presentación. Flash no podrá asignar y/o activar tu número telefónico o de abonado que se está dando de baja, por un plazo de noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se hace efectiva la baja del servicio.

De igual manera ten presente que luego de 7 meses sin haber realizado una recarga, tu servicio podrá ser cancelado. Flash Mobile, te comunicará sobre la baja del servicio, 15 días previos a dicha cancelación o al plazo máximo para recuperar el saldo no utilizado de tu recarga (210 días).

Consulta el proceso de Churn [aquí](#).