



COMO REPORTAR HURTO, EXTRAVÍO O RECUPERACION DE IMEI

Para el bloqueo de tu equipo y línea celular por causa de hurto o extravío, deberás tener en cuenta lo siguiente:

1. Para realizar el procedimiento deberás comunicarte a los diferentes canales de atención dispuestos en el enlace “¿Dónde presentar un reclamo?: Canales”
2. Deberás superar las validaciones de identidad de la línea celular, la cuales buscan proteger tu línea de cualquier movimiento que no esté expresamente autorizado por ti, es muy importante que confirmes la información que se te solicitará para poder llevar a cabo el proceso
3. Es importante que conozcas el número del IMEI, marca y modelo de tu equipo celular ya que esta información es indispensable para ejecutar el proceso de bloqueo.
4. Tu equipo celular debió haber sido detectado en la red de Flash con la línea celular adscrita a tu nombre, por más de un día con anterioridad al evento de hurto o extravío, caso en el cual de no cumplirse con esta situación no podemos proceder con tu reporte.
5. Se realizará el bloqueo del equipo celular confirmado y la numeración que se estaba utilizando con el mismo al momento del reporte.
6. Una vez validado que cumples con las condiciones, se procederá a realizar el bloqueo del equipo y la numeración para lo cual te entregaremos un código de seguridad del proceso realizado, el cual deberás guardar ya que en caso de que encuentres el dispositivo este será requerido para ejecutar el desbloqueo. Así mismo el asesor de Servicio al Cliente te informará el ticket de la solicitud tramitada a través del canal contactado.

Para el desbloqueo de tu equipo celular, deberás tener en cuenta lo siguiente:

1. Para realizar el procedimiento deberás comunicarte a los diferentes canales de atención dispuestos en el enlace “¿Dónde presentar un reclamo?: Canales”
2. Deberás superar las validaciones de identidad de la línea celular, la cuales buscan proteger tu línea de cualquier movimiento que no esté expresamente autorizado por ti, es muy importante que confirmes la información que se te solicitará para poder llevar a cabo el proceso
3. Para desbloquear el equipo es indispensable que nos brindes el código de seguridad del proceso de bloqueo se te brindó al momento de realizar el mismo, ya que sin este no se podrá realizar el desbloqueo.
4. Es importante que conozcas el número del IMEI, marca y modelo de tu equipo celular al momento de solicitar el desbloqueo

COMO REPORTAR HURTO, EXTRAVIO O RECUPERACION DE IMEI

5. Una vez validado que cumples con las condiciones, se procederá a realizar el desbloqueo del equipo y la numeración. Es necesario precisar que se ejecutará el levantamiento del bloqueo del equipo terminal, modificando su estado en el listado de equipos terminales sustraídos, perdidos o recuperados.
6. Una vez realizado el proceso de desbloqueo te será informado el ticket del proceso ejecutado