

Reporte por robo o extravío

En caso de robo o extravío de tu equipo, pone a su disposición los siguientes requisitos y pasos a seguir:

¿Quién puede solicitarlo?

- El titular de la línea extraviada o robada o bien, el Representante Legal o contacto registrado.

¿Cuándo se puede solicitar?

- Cuando la línea se encuentre dentro del ciclo de vida de Celixto o se encuentre todavía en sistema.

Pasos a seguir:

- i. El usuario deberá realizar el reporte de robo o extravío en:
 - a. Call Center
 - Marcar al número 55 9088 6650.
- ii. El usuario deberá proporcionar el número telefónico e IMEI (*International Mobile Station Equipment Identity*, por sus siglas en inglés), el cual podrá ser consultado en una etiqueta blanca debajo de la batería del equipo terminal adquirido; así como también consultarlo en el empaque del dispositivo o previamente haber marcado desde dicho equipo al *#06#. Recuerde que el IMEI solamente podrá ser consultado desde el equipo terminal robado o extraviado, por lo que tome sus precauciones previo a cualquier incidente.
- iii. Celixto realizará la suspensión inmediata de su línea y bloqueo del equipo terminal señalado y se mencionará el proceso para recuperar el número reportado.