

En caso de presentarse el **Robo** o **Extravío** de su equipo celular, por favor realiza los siguientes pasos:

1. Llamar al operador móvil para bloquear la línea y equipo celular: ***300 Opción 6**
NOTA: recuerde que debe conocer el Nit de Magnum (811012106-6) y el número IMEI de su equipo celular o Tablet.
Desde un **teléfono fijo**, puede marcar el **018003000000** o 118
2. Ingresar a la página de internet www.policia.gov.co, donde se deberá diligenciar un formulario. El afectado aportará datos personales básicos y describirá las circunstancias de **modo, tiempo y lugar** en las que perdió o le hurtaron el teléfono. Este punto sólo se puede cumplir, si previamente fue reportado el incidente al operador móvil.
3. Si su equipo celular es un Smartphone y tiene activado la opción para “**Localizar**” y “**Bloquear**” el dispositivo remotamente, acceda a la plataforma web para realizarlo.
NOTA: recuerde que la activación de esta funcionalidad, la puedes realizar, apoyado del departamento de Soporte Técnico, generando el ticket previamente para habilitarlo -antes de que suceda el robo-
4. Generar el ticket de soporte, adjuntando el denuncia y relatando en el cuerpo del ticket, los hechos del suceso; donde se detalle claramente el incidente ocurrido.
5. Después del ticket generado, el departamento de soporte técnico, escala la solicitud al operador móvil para la reposición de la línea y el equipo celular. El tiempo de reposición oscila entre 3 – 8 días hábiles.

RECOMENDACIONES ADICIONALES:



- Cambie los datos de acceso de todas las cuentas, por si acaso tenías guardada esa información en tu móvil.
- Es probable que tengas que bloquear tu tarjeta de crédito si la tenías inscrita en algún servicio del celular.
- La compañía solo reconocerá la reposición de los celulares robados mediante hurto calificado y con denuncia ante las entidades competentes en el cual se especifique claramente los hechos del hurto.
- En caso de una segunda reposición en menos de un año, por cualquier motivo, la compañía no reconocerá la reposición de su celular.