



Reporte de Robo o Extravío.

Si perdiste tu celular o te lo robaron, no te preocupes. En MoSi contamos con un proceso ágil y seguro para apoyarte a proteger tu línea y recuperarla en caso que lo requieras.

- Para reportarlo debes ser el titular de la línea, un representante o contacto autorizado previamente registrado.
- Puedes hacer el reporte en cuanto detectes el robo o pérdida. Es importante que la línea siga activa en el sistema, es decir, que no haya sido dada de baja por inactividad prolongada.

Pasos para reportar tu línea:

1. Inicia el reporte por alguno de nuestros canales oficiales:

- A través de WhatsApp al 33 4100 6674
- Correo electrónico a soporte@mosi.mx

2. Ten a la mano la siguiente información:

- Número telefónico asociado a tu línea MoSi.
- IMEI del equipo (puedes obtenerlo del empaque)

Suspensión temporal de la línea:

Tu línea será bloqueada temporalmente para evitar el uso no autorizado mientras se valida el proceso de recuperación.

¿Quieres recuperar tu número?

- Para recuperar tu número, acude a una sucursal de Farmacias Guadalajara, adquiere un nuevo chip MoSi (sin activarlo) y contáctanos por WhatsApp para apoyarte con la reposición.
- Puede requerirse una validación de identidad para completar el proceso.

En el caso de eSIM:

- Contáctanos por WhatsApp para apoyarte con la compra y la recuperación del número.
- Se enviará un código de activación a tu correo electrónico, previa validación de identidad.

Para cualquier duda o aclaración relacionada con el reporte por robo o extravío, el usuario puede contactar a nuestro centro de atención al cliente a través de los canales oficiales disponibles en <http://MoSi.mx>.

