

Fecha: 22.09.2014

Vigencia: del 23.09.2014 a

 HASTA NUEVO AVISO INMEDIATA INFORMATIVA

CIR. DE REFERENCIA: A_207_2014

VERSIÓN: 0

Página: 01 de 02

Distribuidores Autorizados Telcel Cadenas Comerciales Centros de Atención a Clientes Personal Interno Telcel
 Ventas Operación Capacitación Mercadotecnia General

Desbloqueo de equipos por código

Actualización de funcionalidad

Disponible para usuarios Prepago, Pospago y Planes Mixtos

Descripción

Se actualiza la funcionalidad para efectuar el desbloqueo de equipos vía código, la cual permitirá a los usuarios gestionar el envío del código de desbloqueo de su equipo y conocer los pasos para realizar este procedimiento, sin acudir a un Centro de Atención a Clientes Telcel.

Para poder generar el código de desbloqueo, los usuarios deben seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la página www.telcel.com/desbloqueo
2. Seleccionar marca y modelo del equipo que se desea desbloquear
3. Por seguridad se solicitará escribir las palabras que aparecerán en una imagen y dar clic en CONSULTAR

Si el equipo que se consulta se puede desbloquear vía código entonces se deberá introducir el número celular a 10 dígitos, el IMEI del dispositivo y dar clic en el botón de CONSULTAR.

De ser correcta la verificación de los datos anteriores, el usuario recibirá un SMS con el código y las instrucciones para poder desbloquear el equipo.

Si la validación que se hizo entre el número de teléfono y el IMEI no fue exitosa, se enviará un SMS al usuario solicitando que se revise la información enviada e invitándolo a acudir a un Centro de Atención a Clientes para recibir ayuda.

Usuarios Participantes

Usuarios nuevos y actuales de Prepago, Pospago y Planes Mixtos.

Consideraciones

No se podrá realizar el desbloqueo de equipos por código en los siguientes casos:

- > Equipos que se encuentren reportados como robados
- > Equipos de Pospago y Planes Mixtos que tengan el IMEI relacionado a la contratación de un Plan Tarifario y se encuentren dentro de su Plazo Forzoso
- > No se cuente con las herramientas adecuadas provistas por el fabricante
- > En el caso de que la marca del dispositivo móvil ya NO exista, no se encuentre en México o Telcel ya no tenga relación comercial, ejemplo: Palm, Dell, Ericsson, Qualcomm, etc.

Información Adicional

No Aplica.

**Atentamente,
Telcel R9**

Soporte



Área generadora: Gerencia de Estrategias
Comerciales