

POLÍTICA DE ROBO Y/O EXTRAVÍO.

"BROMOVIL®" ofrece a los usuarios los medios habilitados para realizar el reporte de robo y/o extravío de su dispositivo móvil y de su tarjeta SIM. Como resultado, el usuario tiene derecho a solicitar la suspensión de su línea o la cancelación del servicio de internet "BROMOVIL®". Además, si al usuario le roban o extravía su dispositivo móvil, "BROMOVIL®" podrá bloquear su IMEI.

El usuario debe notificar de manera inmediata y solicitar a "BROMOVIL®", a través de los medios disponibles, la suspensión y/o cancelación de la línea telefónica y/o bloqueo del número de serie IMEI del dispositivo móvil que haya sido robado o extraviado, así como cualquier otro motivo que pudiera tener como consecuencia el uso indebido de los servicios de telefonía e internet móvil en el Territorio Nacional o en Territorio Extranjero (Estados Unidos o Canadá), con la finalidad de evitar que un tercero ajeno al Titular haga mal uso de la línea o dispositivo y participe en cualquier actividad ilegal.

¿CUÁLES SON LOS MEDIOS HABILITADOS PARA REPORTAR EL ROBO O EXTRAVÍO?

En caso de robo y/o extravío del dispositivo móvil y tarjeta SIM, es importante que el usuario tome medidas inmediatas para proteger su información personal y evitar el uso no autorizado de su línea telefónica o dispositivo. El usuario puede solicitar la suspensión y/o cancelación de su línea telefónica o el bloqueo del IMEI de su dispositivo, realizando su reporte a "BROMOVIL®", a través de los siguientes medios:

1. Ante el operador "BROMOVIL®"; y;
2. Ante la Agencia del Ministerio Público: El usuario debe acudir a la agencia más cercana a su domicilio y levantar la denuncia correspondiente para que, en caso de que localicen a la persona que tiene el equipo móvil se pueda realizar un seguimiento de responsabilidad penal.

Además, el usuario debe tener en cuenta que, en algunas localidades, se tiene la opción de tramitar la denuncia a través de internet. Se recomienda que consulte la página de internet de su ciudad para identificar los lugares, horarios y requisitos que necesita para levantar la denuncia.

La denuncia presentada ante las autoridades judiciales no implica automáticamente la suspensión y/o cancelación del servicio de telefonía e internet móvil ni el bloqueo del IMEI del dispositivo móvil por parte de "BROMOVIL®". Por lo tanto, es importante que el usuario se ponga en contacto con "BROMOVIL®" e informar del robo y/o extravío de su dispositivo y TARJETA SIM.

¿CUÁNTO TIEMPO TIENE EL USUARIO PARA REALIZAR EL REPORTE DE ROBO Y/O EXTRAVÍO?

El usuario deberá reportar el robo y/o extravío de su equipo móvil y la TARJETA SIM dentro de las 24 horas siguientes al incidente. El

usuario debe tomar en cuenta que, si no hay alguna recarga activa o contratación de un paquete en 75 días hábiles, se da de baja automáticamente la línea telefónica, por lo que, pasando el plazo correspondiente el usuario no puede solicitar la suspensión o cancelación de la línea telefónica, dando por hecho, que está ya se encuentra dada de baja por "BROMOVIL®".

¿CUÁLES SON LOS PASOS A SEGUIR PARA GENERAR EL REPORTE DE ROBO Y/O EXTRAVÍO EN BROMOVIL®?

1. Primeramente, el usuario deberá contactar a "BROMOVIL®" para reportar el robo y/o extravío, ya sea por: vía telefónica comunicándose al número de teléfono 55 7005 8695, *bro *276 en un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 p.m. o mediante correo electrónico enviar su solicitud: soporte@bromovil.com.
2. El usuario se identificará con su Identificación Oficial Vigente que acredite su titularidad (IFE/INE), licencia de conducir con fotografía vigente, cédula profesional vigente con fotografía o pasaporte vigente) y proporcionar su número de IMEI (Identificador Único de Equipo Móvil, por sus siglas en inglés International Mobile Equipment Identity) del dispositivo móvil para su bloqueo.
3. Una vez que el usuario se haya identificado, "BROMOVIL®" procederá a la suspensión de la línea y el bloqueo del IMEI, y le entregará un número de reporte asignado.
4. En caso de que el robo o extravío sea durante el transcurso del envío por paquetería al domicilio del usuario, se le solicitará al usuario los datos completos y actualizados de la dirección de entrega, como: nombre completo del usuario titular, número de teléfono, e-mail o correo electrónico con el que efectuó la compra, dirección completa (calle, número exterior e interior, colonia, ciudad, estado y código postal), referencias de la dirección (entre que calles cruza el domicilio y color de fachada de la casa). No aplica para cambios de domicilio, en estos casos, se solicita el retorno del paquete para enviar nuevamente el paquete a la dirección solicitada por el usuario).
5. Posteriormente, "BROMOVIL®" se contactará con paquetería para realizar el reporte correspondiente y proporcionara los datos del usuario, asimismo se le hará entrega por paquetería un número de reporte asignado, el cual "BROMOVIL®" compartirá con el usuario para que pueda darse seguimiento y se pueda completar la entrega.
6. Se le pide al usuario que esté pendiente de llamadas y del seguimiento de su paquete con su número de guía.
7. Si "BROMOVIL®" confirma que fue robado y/o extraviado la TARJETA SIM durante el envío, entregará una nueva TARJETA SIM (la tarjeta sim no tendrá ningún costo deberá pagar el usuario el paquete contratado y el servicio de envío) siempre y cuando este confirmado el extravío por parte de la paquetería.

Después de que el usuario haya reportado el robo o extravío a "BROMOVIL®", este tendrá un plazo de 24 a 48 horas, a partir de la solicitud del usuario. En caso de no recibir respuesta debido a la falta de colaboración y seguimiento por parte de la paquetería asignada con respecto al reporte del usuario, BROMOVIL se encargará de notificar al usuario a través de los medios de comunicación habilitados.

"BROMOVIL®" no tendrá responsabilidad alguna si durante el envío del equipo móvil o la TARJETA SIM la paquetería asignada realiza debidamente las gestiones y aún así no pueda establecer contacto con el usuario para la entrega del paquete, que el usuario no se encuentre en el domicilio que fue seleccionado para la entrega de su paquete o el usuario no recoga el paquete en el punto de entrega seleccionado.

"BROMOVIL®" al recibir el reporte correspondiente por parte del usuario, revisará si la línea telefónica reportada como extraviada o robada es una línea activa, entendiéndose por esta, que se encuentre debidamente registrada en la base de datos interna de "BROMOVIL®", asimismo que la línea telefónica cuenta con un paquete contratado de cualquiera de las modalidades de prepago ofrecidos en la página web: www.bromovil.com y que la línea telefónica no está suspendida por falta de pago o por encontrarse fuera del ciclo de vida de acuerdo al Contrato de Adhesión suscrito entre el usuario y "BROMOVIL®".

De haber cumplido con las disposiciones establecidas y contar con lo necesario para la validez del trámite, se podrá continuar con la suspensión y/o cancelación de la línea telefónica y el bloqueo del IMEI del equipo móvil.

SUSPENSIÓN DE LA LÍNEA TELEFÓNICA Y COBROS POR LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS.

Una vez que el usuario haya realizado el reporte de robo y/o extravío, "BROMOVIL®" suspenderá cualquier tipo de cobro posterior por los servicios de telefonía e internet móvil, el usuario sólo será responsable de los consumos y contratación de servicios realizados con anterioridad a dicho reporte.

En tanto el usuario no realice el reporte correspondiente seguirá siendo responsable del pago de los servicios de telefonía e internet móvil que se encuentren vigentes o que sean contratados con posterioridad.

En caso de que el usuario solicite la reactivación de la línea telefónica, y esta sea activada, se empezarán a generar los cobros por los servicios que contrate el usuario.

¿SE PUEDE CONSERVAR EL MISMO NÚMERO DE LA TARJETA SIM EXTRAVIADA Y/O ROBADA?

El usuario puede conservar su número anterior, solamente debe adquirir una nueva TARJETA SIM o "eSIM" preactivada con el paquete conocido como "ARRANQUE" como provisional para recuperar su línea, cuando "BROMOVIL®" le notifique que su línea se ha recuperado exitosamente, el usuario podrá gozar de la misma línea que tenía anteriormente y podrá adquirir cualquier otro paquete ofertado en la página oficial de "BROMOVIL®": <https://bromovil.com/planes-movilidad/>

Para este proceso deberá comunicarse por vía telefónica al número de teléfono 55 7005 8695, *bro *276 en un horario de atención de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 p.m. o mediante correo electrónico enviar su solicitud: soporte@bromovil.com para que "BROMOVIL®" pueda darle el seguimiento correspondiente y el usuario pueda conservar su mismo número.

¿CÓMO RECUPERAR LA LÍNEA TELEFÓNICA SI EL USUARIO NO TIENE SU IDENTIFICACIÓN OFICIAL?

"BROMOVIL®" solicita a los usuarios la identificación oficial vigente como la INE/IFE para autenticar la veracidad de la identidad del Titular de la línea telefónica, si el usuario no cuenta con dicha identificación hay otras formas de que pueda identificarse como la licencia de conducir o pasaporte vigente.

Si el usuario no cuenta con ninguno de estos documentos deberá tramitar su Identificación Oficial en el Instituto Nacional Electoral para que se le expida una nueva credencial de elector y pueda realizar su trámite por robo y/o extravío. En caso de que la credencial también haya sido robada y/o extraviada deberá reportarlo ante el Instituto Nacional Electoral o acudir al módulo más cercano a su domicilio.

"BROMOVIL®" no podrá dar seguimiento a la solicitud del usuario para suspender o cancelar su línea telefónica o el bloqueo del IMEI del dispositivo móvil si no cuenta con un documento oficial válido que acredite su titularidad.

¿QUÉ SUCEDE CON EL SERVICIO DE TELEFONÍA E INTERNET MÓVIL CONTRATADO POR EL USUARIO AL MOMENTO DEL ROBO O EXTRAVÍO?

No hay reembolsos ni descuentos si el usuario tenía algún paquete (incluyendo prepago y MiFi) o recarga activa al momento del incidente, por lo que, el usuario tiene que volver a realizar la contratación de los servicios de telefonía e internet móvil en el sitio web oficial de "BROMOVIL®".

¿CÓMO SABER SI EL EQUIPO DE TELEFONÍA CUENTA CON REPORTE DE ROBO Y/O EXTRAVÍO?

El usuario puede consultar si su equipo de telefonía cuenta con un reporte de robo y/o extravío en el sitio web del Instituto Federal



BROMOVIL

BROCOMUNICACIONES MOVILES, S.A.P.I. DE C.V.
BMO210126NU7
JUSTICIA 2732, CIRCUNVALACIÓN VALLARTA
CP. 44689, GUADALAJARA, JALISCO. MÉXICO.

de Telecomunicaciones (IFT): <https://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/consulta-de-imei>.

En caso de que desee consultar el usuario el estatus de su reporte de robo y/o extravío en el sitio del Instituto Federal de Telecomunicaciones, previamente debe realizar su reporte ante la compañía telefónica de "BROMOVIL®" donde se le dará seguimiento interno para la suspensión o cancelación del servicio de la línea telefónica o el bloqueo de IMEI del equipo móvil.