

# Cómo enviar la documentación requerida

## Elija una opción (en línea o por fax) y siga los pasos

### En línea (recomendada)

- 1 Imprima, rellene y firme la Declaración jurada y el Comprobante de pérdida.  
Se encuentra en la página 2 de este documento.
- 2 Escanee o tome una fotografía de la declaración jurada completa, y su identificación con foto válida.  
Formas de identificación con foto aceptables: Licencia de conducir, pasaporte, tarjeta de identificación emitida a nivel federal o identificación de matrícula consular válidos.
- 3 Suba ambos documentos a [phoneclaim.com/metro-uploader](http://phoneclaim.com/metro-uploader)

### Envíelos por fax.

- 1 Imprima, rellene y firme la Declaración jurada y el Comprobante de pérdida.
- 2 Saque una copia de su identificación con foto válida y luego escriba a mano su número identificador de reclamo en cada papel.
- 3 Envíe ambos documentos por fax al 1-866-306-2268.

## Cómo evitar demoras en el procesamiento de su reclamo

El documento lleva un código de barras que es específico de su reclamo. Si usa una fotocopia con un código de barras incorrecto, se demorará su reclamo.

### Asegúrese de incluir una identificación con foto válida.

- Formas de identificación con foto aceptables: Licencia de conducir, pasaporte, tarjeta de identificación emitida a nivel federal o identificación de matrícula consular válidos
- Formas de identificación no aceptables: Identificaciones de estudiante, identificaciones laborales, certificados de nacimiento, tarjetas de la seguridad social
- El nombre de la identificación debe coincidir con el nombre del titular de la cuenta de Metro que complete la Declaración jurada y el Comprobante de pérdida.
- Si el nombre no coincide, posiblemente deba presentar documentación adicional.
- La identificación no puede estar vencida. Si la identificación aparece alterada, falsificada, ilegible o no es legítima, no podremos continuar con su reclamo.

### Asegúrese de que todos los documentos escaneados o enviados por fax sean claros y fáciles de leer.

- Al fotocopiar su identificación con foto, tenga en cuenta que puede usar las funciones de ampliación y contraste para asegurarse de que la identificación sea fácil de leer.
- Son preferibles las copias en blanco y negro.

## Cómo encontrar el fabricante, el modelo y el ESN/MEID/IMEI del dispositivo

### Para la mayoría de los dispositivos:

- Encuentre esta información en los siguientes lugares:
- En la parte posterior del teléfono o dispositivo o debajo de la batería (algunas baterías no tienen acceso)
  - Su Acuerdo de Cliente (disponible en [phoneclaim.com/metro](http://phoneclaim.com/metro))
  - La caja en la que le vino el teléfono o dispositivo
  - Si no dispone de ninguno de estos elementos, comuníquese con Metro.

### Para los productos Android:

- Inicie sesión en [google.com/dashboard](http://google.com/dashboard).
- Haga clic en la sección de Android para mostrar el ESN/MEID/IMEI.

### Para los productos Apple:

- Abra iTunes.
- Elija iTunes > Preferencias en Mac OS X.
- Elija Editar > Preferencias en Windows.
- Haga clic en la pestaña Dispositivos
- Coloque el mouse sobre "dispositivo de respaldo" para visualizar el ESN/MEID/IMEI.

Visítenos en línea en [phoneclaim.com/metro](http://phoneclaim.com/metro) o llame a Asurion al 1-866-862-3397 si tiene preguntas sobre el procesamiento de los reclamos.

# Declaración jurada y Comprobante de pérdida

ESTE DOCUMENTO DEBE SER RELLENADO POR UN TITULAR DE CUENTA DE SU CUENTA DE METRO WIRELESS.  
LA PERSONA QUE RELLENE ESTE DOCUMENTO DEBE, ADEMÁS, PRESENTAR UNA FOTOCOPIA DE SU IDENTIFICACIÓN CON FOTO VÁLIDA.

## EL FRAUDE DE SEGURO ES UN DELITO.

Para su protección, toda persona que, a sabiendas, presente un reclamo de seguro falso o fraudulento con la intención de dañar, defraudar o engañar a cualquier aseguradora es culpable de cometer un delito y puede estar sujeta a multas y prisión. Cuando se descubre el fraude, Asurion toma las medidas apropiadas para detener ese acto e investiga todos los recursos legales disponibles.

## ¿Sobre qué dispositivo es su reclamo?

TODOS LOS CAMPOS SON OBLIGATORIOS. POR FAVOR, USE TINTA NEGRA O AZUL.

Número de identificación de reclamo:

Número inalámbrico:    -    -

Fabricante:

(Ejemplos: Samsung, LG, ZTE, etc.)

Modelo:

(Ejemplos: GalaxyS4, F60, ZMAX, etc.)

ESN/MEID/IMEI:

(Consulte las instrucciones de la página anterior)

## ¿Qué le sucedió al dispositivo?

Mi dispositivo:  Se perdió  Fue robado  Se dañó  No funciona bien

Fecha del suceso: \_\_\_\_\_ Lugar del suceso: \_\_\_\_\_

Describe qué sucedió: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Información del titular o de la cuenta

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Teléfono primario: \_\_\_\_\_ Teléfono alternativo: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Dirección de facturación: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

## Acuerdo de reclamo

Por la presente, hago un reclamo de seguro contra la empresa aseguradora tal como se muestra en esta declaración jurada de reclamo de seguro. Reconozco que si alguna propiedad que es sujeto de este reclamo y que es reemplazada o pagada por el asegurador se recupera en cualquier momento, es propiedad de la empresa aseguradora y debe ser devuelta a dicha empresa aseguradora. Comprendo que si no devuelvo tal propiedad, quedaré sujeto al pago de una tarifa de hasta \$300 por la no devolución en virtud de la política de seguros, y autorizo que se utilice el método de pago utilizado originalmente en la presentación de este reclamo.

Juro/afirmo que el dispositivo que estoy reclamando es de mi propiedad y que la afirmación provista anteriormente es verdadera y precisa. Comprendo que presentar, a sabiendas, información falsa o fraudulenta para respaldar este reclamo de seguro, con la intención de perjudicar, defraudar o engañar a una aseguradora constituye un delito. Asurion puede tomar acciones legales, incluso informar al organismo de orden público, cuando se sospeche un fraude en la presentación de un reclamo de seguro.

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_