



1. Activa

1 Enciende tu dispositivo de reemplazo y sigue la configuración en pantalla. La mayoría de los dispositivos te guiarán automáticamente para activar tu servicio.

2 Elige la opción que aplique a tu caso.

¿Usas una eSIM (sin SIM física)?

Una vez que enciendas el dispositivo, sigue los pasos en pantalla para activarla durante la configuración. Es posible que te pidan transferir tu número desde tu dispositivo anterior o escanear un código QR. Para obtener ayuda adicional, visita t-mobile.com/esim.

¿Usas una SIM nueva?

Inserta la nueva tarjeta SIM en tu dispositivo de reemplazo. Sigue las instrucciones en pantalla para activar tu servicio. Si lo necesitas, puedes completar la activación en t-mobile.com o contactar al soporte de T-Mobile al 1-800-937-8997.

¿Usas una SIM existente?

Si tu dispositivo dañado tiene una bandeja para SIM, mueve la tarjeta SIM de tu dispositivo dañado al nuevo. Tu servicio debería comenzar a funcionar una vez que enciendas el dispositivo.

Te ayudaremos a configurar tu dispositivo de reemplazo.

Llama al 1-866-847-4995 ahora para hablar con un experto para configurar tu dispositivo, o programa una cita virtual en p360.pocketgeek.com.



2. Devuelve

Devuelve el dispositivo dañado en un plazo de 10 días desde la recepción del dispositivo de reemplazo; de lo contrario, se te cobrará una tarifa de equipo no recuperado, tal y como se indica en los documentos de tu cobertura.

Antes de hacerlo, recuerda lo siguiente:

+ Transfiere los datos que desees y borra el resto.

+ Desactiva todas las funciones de seguridad para proteger tu información personal. Los clientes de Apple deben consultar la tarjeta de instrucciones adicionales para desconectarse de iCloud. Escanea el código QR a la derecha para ver un video explicativo.



+ Coloca el dispositivo dañado en la caja en la que se recibió el dispositivo de reemplazo, acolchado y embalado de forma segura para evitar daños durante el tránsito.

+ Sella el paquete de forma segura con cinta adhesiva duradera.

+ Completa la sección "From" de la etiqueta de envío prepagada y envía el paquete desde cualquier ubicación de USPS.

Consejos útiles

Visita la sección de FAQs (preguntas frecuentes) en mytmocclaim.com para obtener información, como dónde encontrar los materiales de devolución prepagados.

Si recuperas tu dispositivo perdido o robado, llama a T-Mobile al 1-800-937-8997 para que lo desbloqueen antes de devolverlo.

Recibirás un correo electrónico cuando recibamos tu dispositivo dañado. Para rastrear la devolución, escribe el número de rastreo debajo del código de barras de la etiqueta de envío prepagada y visita usps.com/manage.

Si tienes algún problema con tu dispositivo dañado, llámanos en un plazo de 7 días a partir de la recepción del dispositivo al 1-866-866-6285.

Para conocer la garantía limitada del dispositivo de reemplazo, visita mytmocclaim.com/warranty.

Descarga



Descarga e inscríbete en la app Protection 360® by Assurant® para descubrir todos los beneficios incluidos en tu plan.

+ Accede a soporte técnico en vivo ilimitado por llamada o chat para todos tus dispositivos inteligentes

+ Consulta los detalles de tu cobertura

+ Presenta y rastrea un reclamo

+ Soluciona problemas de tu dispositivo con guías explicativas útiles



Escanea el código QR o descárgala directamente desde el App Store® o Google Play™.