



Metro Protection

Mantente protegido.
Mantente conectado.

La información contenida en este documento no se aplica a los clientes con teléfonos celulares con código de área de Nueva York.

Protección proporcionada por



Metro Protection

Obtén la máxima tranquilidad con Metro Protection. Ya sea que tu dispositivo se haya perdido, te lo hayan robado o se haya dañado inesperadamente, te ofrecemos reemplazos rápidos y reparaciones realizadas por expertos. Mantén una conexión segura con protección digital y de identidad agregada. Elige la cobertura que más te convenga y protege su dispositivo hoy mismo.

Cobertura de Metro Protection

Qué se incluye	Metro Complete Protection (recomendado)	Metro Advanced Protection
Cobertura del dispositivo › Pérdida (P) › Robo (R) › Daños accidentales (DA) › Falla mecánica y eléctrica (ME)*	Ilimitado	5 reclamos** (P/R/DA)
Reparación solo de la pantalla frontal***	\$0	\$20 - \$29
Tarifa de servicio por reclamos de DA y ME aprobados	\$10 - \$90	\$20 - \$175
McAfee Security for Metro by T-Mobile† Protecciones de seguridad digital para tus dispositivos e identidad › Mantente a salvo de las amenazas y estafas en línea mientras navegas por la web › Protege tu identidad, incluyendo el reembolso por robo de identidad de hasta \$1M › Mantén segura la información de inicio de sesión y genera contraseñas seguras	✓	✓
Scam Shield™ Premium Controles avanzados de llamadas para gestionar el spam y las llamadas molestas › Tecnologías avanzadas de bloqueo de estafas › Bloquea llamadas, mensajes de texto o ambos de cualquier número › Obtén información con la búsqueda inversa de números de teléfono	✓	
Opciones de servicio fiables y rápidas › Reparaciones en el mismo día solo de la pantalla frontal*** › Envío del dispositivo al siguiente día hábil, cuando esté disponible††	✓	✓
Soporte a través de la app Metro Protection › Soporte técnico en vivo ilimitado (llamadas, chats, pantalla/cámara compartida) para ayudar con la configuración, la conectividad, el Bluetooth, el Wi-Fi y mucho más††† › Citas remotas para configuración de dispositivos inteligentes › Gestión de planes y presentación de reclamos 24/7 › Localizador de tiendas	✓	✓

Metro Basic Protection

¿Quieres traer tu propio dispositivo o necesitas una opción económica para tu dispositivo wearable o tableta? Nuestro plan Metro Basic Protection te permite mantener tu dispositivo en óptimas condiciones durante muchos años. Por \$3 o \$6 al mes, por dispositivo, según el nivel del dispositivo, más los impuestos aplicables, disfruta de cobertura para un reclamo por pérdida, robo o daños accidentales durante cualquier periodo de 12 meses consecutivos; además, accede a la app Metro Protection para gestionar tu plan y para presentar y rastrear tus reclamos. Este plan no incluye soporte técnico ilimitado, McAfee® Security for Metro by T-Mobile with ID Theft Protection ni Scam Shield™ Premium. Consulta las tablas de Deducibles y tarifas de servicio y Límites de reclamo para obtener más información.

* La cobertura por fallas mecánicas y eléctricas comienza después de que vence la garantía del fabricante.

** Sujeto a cualquier periodo de 12 meses consecutivos a partir de la fecha de la primera reparación o reemplazo.

*** Solo teléfonos inteligentes elegibles. Esto se aplica siempre y cuando el servicio de reparación esté disponible; de lo contrario, proporcionaremos un dispositivo de reemplazo y cobraremos la tarifa de servicio adecuada en función del nivel del dispositivo por todo el resto de daños accidentales.

† McAfee® Security for Metro by T-Mobile with ID Theft Protection está sujeto al acuerdo de licencia y al aviso de privacidad de McAfee y es para uso personal en dispositivos compatibles. No todas las funciones están disponibles para todos los sistemas operativos. Consulta los requisitos del sistema en <https://www.mcafee.com/en-us/consumer-support/help/system-requirement.html>. Para obtener más información y consultar los avisos legales, visita <https://www.mcafee.com/en-us/consumer-support/policy/legal.html>.

†† El envío al siguiente día hábil está disponible para los reclamos aprobados antes de las 8:30 p.m. ET.

††† Lunes a domingo de 8 a.m. a 11 p.m. ET, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad.

Cómo inscribirte

Puedes inscribir tu dispositivo en Metro Protection al comprar o activar un dispositivo Metro by T-Mobile que cumpla los requisitos. Si deseas inscribirte después, o si traes tu propio dispositivo (BYOD, por sus siglas en inglés), debe ser dentro de los 30 días posteriores a la activación del dispositivo y este deberá pasar una inspección mecánica visual en cualquier tienda Metro by T-Mobile antes de la inscripción.

La inscripción es opcional, puede cancelarse en cualquier momento y no es necesaria para obtener el servicio inalámbrico Metro by T-Mobile.

Casi todos los dispositivos son aptos para recibir protección, incluidos los teléfonos inteligentes, los teléfonos de funciones básicas, los dispositivos BYOD, las tabletas, los dispositivos wearables, los puntos de acceso, los routers y los módems.

Costo mensual recurrente por dispositivo (más impuestos aplicables)		
Nivel de dispositivo	Complete	Advanced
1	\$10	\$6
2		
3		
4		
5 y BYOD	\$16	\$12
6		

Para conocer el nivel de tu dispositivo, visita mymetroclaim.com/deductible o pregunta a un asociado de ventas. Tus costos mensuales se detallarán por separado en tu estado de cuenta. Si cambias tu dispositivo por otro clasificado en otro nivel, el cargo mensual correspondiente al nuevo nivel se reflejará en tu factura. Tu cargo mensual también cambiará debido a los ajustes por depreciación del dispositivo.



Escanea el código QR para descargar la app Metro Protection.

Vuelve a la normalidad rápidamente.

Presentar un reclamo es rápido y sencillo.

Ve a mymetroclaim.com 24/7. Es fácil y cómodo tanto para presentar un reclamo como para comprobar el estado del mismo. También puedes presentar un reclamo utilizando la app Metro Protection o llamando a Assurant® al **1-800-316-2075**.

Recuerda presentar un reclamo dentro del plazo indicado en los documentos de tu cobertura.

Ten lista la siguiente información.

- Marca, modelo, número de teléfono o IMEI, y detalles sobre lo que le ha ocurrido a tu dispositivo dañado o perdido/robado
- Información de contacto y PIN de la cuenta (es posible que te solicitemos un documento de identidad con fotografía durante el proceso de reclamo)
- Método de pago del deducible/tarifa de servicio
- Información de envío (solo dentro de EE.UU.)

Es posible que se te solicite documentación adicional, como un formulario de prueba de pérdida, para tramitar tu reclamo.

Solo para usuarios de iPhone: Es posible que se te solicite inhabilitar la función Encontrar/Encontrar mi iPhone antes de presentar un reclamo y antes de devolver un dispositivo reclamado.

Consejo útil: Si pierdes tu dispositivo o te lo roban, llama a Metro by T-Mobile al **1-888-8metro8** para suspender el servicio y evitar su uso no autorizado.

- Los límites de reclamo varían según el tipo de incidente y el plan de cobertura seleccionado, y están sujetos a cualquier período de 12 meses consecutivos a partir de la fecha de la primera reparación o reemplazo. La cobertura máxima por reclamo aprobado será el menor entre el valor de reemplazo del dispositivo cubierto o el precio de compra del dispositivo reclamado, menos tu deducible o tarifa de servicio. Consulta la tabla de Límites de reclamos que figura a continuación y los documentos de tu cobertura para obtener información adicional sobre los límites específicos de reclamos de tu plan.

Límites de reclamo

Tipo de incidente	Metro Complete Protection	Metro Advanced Protection	Metro Basic Protection
Pérdida, robo y daños accidentales (límite anual total de reclamos)	Ilimitado	5	1
Reparación solo de la pantalla frontal (solo para teléfonos inteligentes)	Ilimitado	Ilimitado	N/A
Falla mecánica o eléctrica	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

- Reemplazaremos tu dispositivo por otro reacondicionado de igual tipo y calidad. Si no hay ningún dispositivo reacondicionado disponible, lo reemplazaremos por un dispositivo nuevo de igual tipo y calidad.
- El color del dispositivo puede variar según la disponibilidad.
- El dispositivo reacondicionado viene con una garantía limitada de 180 días o con la garantía original del fabricante en el caso de los dispositivos nuevos.
- Si se repara tu dispositivo, las piezas utilizadas para la reparación procederán del inventario de nuestro servicio técnico autorizado. Esto puede incluir piezas reacondicionadas, reconstruidas o nuevas de tipo y calidad similares a las piezas originales del dispositivo.

Deducibles y tarifas de servicio

Una vez que se apruebe tu reclamo, se te cobrará un deducible/tarifa de servicio (basado en el nivel de dispositivo, el tipo de reclamo y el plan de cobertura seleccionado), más los impuestos aplicables, mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o eCheck. También puedes pagar en efectivo en cualquier tienda de Metro by T-Mobile. A medida que tu dispositivo se deprecia, puede clasificarse en otro nivel y tu deducible/tarifa de servicio se ajustará en consecuencia.

Nivel de dispositivo	Pérdida y robo	Daños accidentales y fallas mecánicas/eléctricas			Reparación solo de la pantalla frontal (solo para teléfonos inteligentes)		
	Todos los planes	Complete	Advanced	Basic	Complete	Advanced	Basic
1	\$20	\$10	\$20	\$20	\$0	\$20	N/A
2	\$50	\$25	\$50	\$50			
3	\$60	\$30	\$60	\$60			
4	\$120	\$35	\$75	\$120			
5 y BYOD	\$200	\$60	\$125	\$200			
6	\$275	\$90	\$175	\$275			

Puedes encontrar una lista completa de los dispositivos elegibles y los niveles correspondientes en mymetroclaim.com/deductible.

Cosas importantes que debe saber

Resumen de McAfee® Security for Metro® by T-Mobile

McAfee Security for Metro by T-Mobile with ID Theft Protection es proporcionado por McAfee y está sujeto al acuerdo de licencia y al aviso de privacidad de McAfee. Es posible que no todas las funciones estén disponibles en todas las ubicaciones. Es posible que algunas funciones requieran registro para activarse. Para obtener más información y consultar los avisos legales, visite <https://www.mcafee.com/en-us/consumer-support/policy/legal.html>.

- El seguro contra robo de identidad está suscrito y administrado por American Bankers Insurance Company of Florida, una compañía de Assurant, en virtud de pólizas de grupo o generales. La descripción aquí incluida es un resumen y tiene fines solo informativos. No incluye todos los términos, condiciones y exclusiones de las pólizas descritas. Consulte las pólizas reales para conocer los términos, condiciones y exclusiones de la cobertura. Es posible que la cobertura no esté disponible en todas las jurisdicciones. Consulte el resumen de beneficios y los términos de servicio adicionales del producto en <https://www.mcafee.com/en-us/consumer-support/policy/legal.html>.

- Ley de Informe Justo de Crédito (FCRA, por sus siglas en inglés): Usted tiene varios derechos en virtud de la FCRA, incluido el derecho a disputar la información inexacta que figure en sus informes crediticios. Las agencias de informes crediticios están obligadas a investigar y responder a su disputa, pero no están obligadas a modificar o eliminar información veraz que se haya comunicado de conformidad con la legislación aplicable. Si bien este plan puede brindarle asistencia para presentar una disputa, la FCRA le permite presentar una disputa de forma gratuita ante una agencia de informes crediticios sin la asistencia de un tercero.
- Aunque McAfee Identity Theft Protection le proporciona herramientas y recursos para protegerlo del robo de identidad, ninguna identidad puede estar completamente segura.

Scam Shield™ Premium

Se le concede una licencia limitada, personal, no exclusiva, no comercial, revocable, intransferible y no cedible para descargar y utilizar Scam Shield en un único dispositivo móvil de su propiedad o bajo su control, así como para acceder y utilizar Scam Shield en dicho dispositivo de conformidad con las presentes Condiciones. T-Mobile y/o First Orion Corp. (que opera bajo el nombre de PrivacyStar™) retiene la propiedad exclusiva de todos los derechos de propiedad de Scam Shield en todo el mundo.

Resumen de Metro Protection

Quando se inscriba en el programa, le proporcionaremos una copia de los documentos de cobertura del plan con todos los detalles sobre las prestaciones, las exclusiones y los deducibles/tarifas de servicio. Al aceptar los Términos y condiciones del servicio de Metro by T-Mobile, aceptó recibir los documentos de Metro Protection y las comunicaciones relacionadas por vía electrónica. Sin embargo, tiene derecho a solicitar una copia en papel y puede optar por no recibir los documentos de Metro Protection y las comunicaciones relacionadas por vía electrónica llamando al 1-877-307-9216. Los documentos de la cobertura se entregarán en inglés. Se le notificará por escrito con antelación cualquier cambio sustancial en las condiciones de la cobertura entre 30 y 60 días antes, tal y como se indica en los documentos de su cobertura. El lenguaje utilizado en este anuncio tiene fines solo informativos y puede diferir del lenguaje utilizado en los documentos de su cobertura debido a diferencias lingüísticas. Sus documentos en inglés contienen los términos oficiales de su póliza y tendrán prioridad en caso de disputa. Los empleados de Metro by T-Mobile no son agentes de seguros autorizados y no están cualificados ni autorizados para evaluar la idoneidad de sus coberturas actuales. Este programa puede duplicar otras coberturas que pueda tener, como el seguro de propietario o de inquilino. Este programa lo cubriría antes que cualquier otro seguro. Puede consultar con su agente autorizado para obtener una evaluación de su seguro. Metro by T-Mobile recibe una compensación por los servicios prestados en relación con este programa.

Equipos cubiertos: El plan de protección cubre el dispositivo y el cargador estándar, la batería estándar y la tarjeta SIM (si aplica a su dispositivo). Los accesorios incluidos en el embalaje original del dispositivo están cubiertos en caso de que se produzca un incidente que afecte simultáneamente tanto al dispositivo como al accesorio.

Tarifas por equipos no recuperados: En caso de falla mecánica/eléctrica o daño accidental, debe devolver el dispositivo dañado o defectuoso en un plazo de 15 días a partir de la recepción del dispositivo de reemplazo. Si no devuelve el dispositivo, se le cobrará una tarifa de equipo no recuperado equivalente al precio minorista del dispositivo de reemplazo, más los costos de envío correspondientes. Le proporcionaremos instrucciones sobre cómo devolver el dispositivo y los materiales de envío prepagados.

Exclusiones: Pérdidas causadas o derivadas de abuso, mal uso o negligencia; servicio prestado por cualquier persona no autorizada por nosotros; daños intencionados o estéticos; condiciones preexistentes; retirada del producto por parte del fabricante; determinados casos fortuitos; daños consecuentes; y pérdidas cubiertas por la garantía del fabricante. Consulte los documentos de su cobertura para obtener una lista completa de las exclusiones.

Plazo: La cobertura comienza en la misma fecha si compró la cobertura al mismo tiempo que su dispositivo. Si compra un dispositivo o activa cualquier otro dispositivo elegible (incluido BYOD) y adquiere un plan de protección en un plazo de 30 días a partir de dicha compra o activación, es posible que el dispositivo deba pasar una inspección mecánica visual para que la cobertura entre en vigor. **Este plan se renueva automáticamente cada mes hasta que se cancele.**

Cancelación: Puede cancelar su cobertura opcional llamando al 1-888-8metro8 o al *611 desde su teléfono Metro by T-Mobile. Los clientes de California también pueden enviar un correo electrónico a ProtectionCancellation@t-mobile.com o escribir a T-Mobile Customer Relations PO Box 37380 Albuquerque, NM 87176-7380, para cancelar su cobertura opcional. Puede cancelar en cualquier momento y recibir un reembolso o crédito, si lo hubiera, del precio aplicable dentro del plazo exigido por la ley. El plan de protección del dispositivo es renovable mensualmente y debe pagarse cada mes; de lo contrario, se cancelará la cobertura de acuerdo con la legislación estatal aplicable por falta de pago. No cancelaremos la cobertura de protección del dispositivo por falta de pago sin darle la oportunidad de pagar dentro del período de preaviso aplicable.

Información sobre el proveedor y el administrador: El deudor y administrador de cobertura de fallas mecánicas y eléctricas, así como de daños accidentales, es Federal Warranty Service Corporation en todos los estados, excepto en Florida, donde es United Service Protection, Inc., y en Oklahoma, donde es Assurant Service Protection, Inc. El suscriptor de propiedad para la cobertura de pérdidas y robos es American Bankers Insurance Company of Florida (NAIC 10111; P.O. 105689, Atlanta, GA 30348). La cobertura se proporciona en virtud de una póliza matriz emitida a Metro PCS. Será el titular del certificado de la póliza de seguro de Metro PCS para las prestaciones por pérdida y robo. Metro PCS: Licencia IA n.º 3000914792, licencia CA n.º 0156006, 1080 Marina Village Pkwy, 4th Floor, Alameda, CA 94501. El administrador del seguro es The Signal P/C, con licencia n.º 103130 (GA) y licencia P/C n.º 0D79676 (CA). La app Metro Protection es proporcionada por The Signal. Estas compañías operan bajo el nombre comercial Assurant. Para los clientes de California, el número de atención al consumidor del Departamento de Seguros de California es 1-800-927-4357. Para los clientes de Maryland, el número de atención al consumidor del Departamento de Seguros de Maryland es 1-800-492-6116. En Utah, la cobertura del seguro se proporciona con el número de formulario CDP20001C-0920. Para solicitar una muestra de los documentos de cobertura específicos de cada estado antes de adquirir la cobertura, o para consultas generales sobre el programa, llame al 1-866-450-5185. Las marcas registradas y los nombres comerciales son propiedad de sus respectivos dueños.



MS13843-1025
M-9336/1025

© 2025 Assurant, Inc.