



PROTECCIÓN
CELULAR

GUÍA DE USO

PARA EL TRÁMITE DE
RECLAMACIÓN DE PROTECCIÓN
CELULAR SUBURBIA

CENTRO
DE SEGUROS



Suburbia®

PROTECCIÓN CELULAR SUBURBIA

TE ACOMPAÑA SIEMPRE



En esta **Guía** de **Uso** encontrarás la información que requieres para dar inicio al trámite de **Protección Celular Suburbia**, así como los documentos necesarios y los pasos a seguir.

En caso de dudas puedes acudir al Centro de Seguros ubicado a un costado de Servicio a Clientes de la tienda Suburbia de tu preferencia o bien comunicarte al 800-249-0331 en un horario de lunes a domingo de 9:00 a 21:00 hrs.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. ¿Qué hacer en caso de un Siniestro?	3
2. Lo que debes saber sobre tu trámite de Reclamación	4
3. Beneficios de tu Plan	5
4. Revisa los documentos que deberás presentar de acuerdo a la cobertura	6
4.1 Celular Dañado	7
4.2 Celular con Descarga Eléctrica	8
4.3 Identificación Oficial	9
4.4 Certificado del Plan	10
4.5 Ticket de Compra del Plan	11
4.6 Ticket de Compra del Celular	12
5. Formato de Reclamación Protección Celular Suburbia	13
6. ¿Cómo llenar el Formato de Reclamación Protección Celular Suburbia?	14
7. Bloqueo de IMEI	15
8. Impresión de Pantalla de Bloqueo IMEI	16
9. Acta de Denuncia ante el Ministerio Público	17
10. Desprende tu Formato de Reclamación Protección Celular Suburbia	18
11. ¿Qué hacer en caso de no tener algún documento?	19
12. Glosario	20
13. Avisos de privacidad	21



LO QUE **DEBES SABER** SOBRE TU TRÁMITE DE RECLAMACIÓN

Tu proceso ha comenzado, toma en cuenta estos puntos:

1

Acude al Centro de Seguros Suburbia de tu preferencia donde te brindarán la información detallada para la reclamación que desees realizar. En caso de dudas comunícate al 800-249-0331 de 9 a 21 hrs. de lunes a domingo.

2

Entrega la documentación solicitada en el Centro de Seguros de tu preferencia.

3

En un plazo máximo de 20 días hábiles se estarán comunicando vía telefónica de la Ciudad de México (Lada 55) para brindarte una respuesta.

¿QUÉ DEBES SABER SOBRE TU **TRÁMITE** **DE RECLAMACIÓN?**



Solo se protegen celulares adquiridos en Suburbia.



Tu plan te protege en cualquier parte de la República Mexicana, si el robo ocurre en el extranjero, está excluido.



Si realizaste un cambio de tu equipo celular por garantía, deberás entregar un documento del fabricante o Compañía Telefónica donde muestre el IMEI del equipo protegido y el IMEI del nuevo equipo celular para actualizar tu certificado.



La respuesta de tu reclamación se realizará en un máximo de 20 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba la información completa en el Centro de Seguros.



En caso de ser aprobado tu reclamo, el pago por la suma asegurada será entregado a través de Monedero Electrónico Liverpool.



Debes considerar que si el reclamo es aprobado por la aseguradora, Protección Celular aplicará un deducible del 35% en la cobertura de daño y 40% en la cobertura de robo.



El porcentaje del deducible se aplica al costo final del celular registrado en el ticket de compra.



Si tu reclamación es rechazada, se entregará la carta con los motivos de rechazo.



Se considera daño total cuando el costo de reparación sea superior al 50% de su valor comercial.



En caso de Descarga Eléctrica, sólo se cubre 1 evento al año.



En reclamación de robo, acude a tu Compañía Telefónica y solicita el bloqueo de IMEI, se te proporcionará un folio, mismo que deberá aparecer en el Acta del Ministerio Público.

BENEFICIOS DE TU **PLAN**

En la siguiente tabla puedes identificar el beneficio que deseas reclamar así como el deducible que se aplicará.

PROTECCIÓN CELULAR	
BENEFICIOS	DEDUCIBLE
DAÑO TOTAL ACCIDENTAL	35%
DAÑO TOTAL POR AGUA	35%
DESCARGA ELÉCTRICA	0%
ROBO TOTAL CON VIOLENCIA	40%
ROBO TOTAL SIN VIOLENCIA	40%

REVISA LOS DOCUMENTOS QUE DEBERÁS PRESENTAR DE ACUERDO A LA COBERTURA



Es importante que marques los documentos que vayas recopilando. Una vez completos, entrégalos en el Centro de Seguros.

	DOCUMENTOS	DAÑOS	DESCARGA ELÉCTRICA	ROBO
<input type="checkbox"/> 1	Celular dañado junto con los accesorios (cargador y batería original).	EQUIPO, CARGADOR Y BATERÍA	EQUIPO, CARGADOR Y BATERÍA	NO APLICA
<input type="checkbox"/> 2	Identificación oficial vigente y legible por ambos lados: IFE o INE, Pasaporte, Cédula Profesional, Matrícula Consular, FM2 o FM3. NOTA: En caso de que el Cliente sea menor de Edad, se requiere la Identificación oficial vigente del Padre o Tutor.	COPIA FOTOSTÁTICA	COPIA FOTOSTÁTICA	COPIA FOTOSTÁTICA
<input type="checkbox"/> 3	Certificado del Plan de Protección Celular.	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA
<input type="checkbox"/> 4	Ticket de compra del Plan de Protección Celular.	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA
<input type="checkbox"/> 5	Ticket de compra del Equipo Celular. NOTA: Si el Equipo Celular fue contratado en Plan de renta, deberás entregar el Contrato.	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA
<input type="checkbox"/> 6	Formato de Reclamación completo y firmado por el Cliente. NOTA: Este formato lo podrás obtener en el Centro de Seguros de la tienda Suburbia de tu preferencia o imprimirlo desde esta Guía de Uso (pág 18).	ORIGINAL	ORIGINAL	ORIGINAL
<input type="checkbox"/> 7	Formato Acuse de Recibo del Equipo Celular. NOTA: Este formato lo agregará un Ejecutivo del Centro de Seguros al momento de entregar tu documentación completa y equipo celular (aplica para coberturas por daño y descarga eléctrica).	ORIGINAL	ORIGINAL	NO APLICA
<input type="checkbox"/> 8	Carta evaluación del Fabricante o Compañía Telefónica informando el daño por Descarga Eléctrica.	NO APLICA	ORIGINAL	NO APLICA
<input type="checkbox"/> 9	Bloqueo de IMEI (Pantalla de Bloqueo de IMEI).	NO APLICA	NO APLICA	ORIGINAL O COPIA FOTOSTÁTICA
<input type="checkbox"/> 10	Acta de denuncia que incluya: -Fecha del siniestro. -Descripción del equipo robado con marca, modelo, número de IMEI. -Número de folio asignado por la Compañía Telefónica con el que llevó a cabo el bloqueo de IMEI. NOTA: Esta Acta debe contar con sello y firma del Agente del Ministerio Público. En caso de presentar acta de Ministerio Público digital, deberá contar con su sello digital y código QR.	NO APLICA	NO APLICA	ORIGINAL O COPIA CERTIFICADA



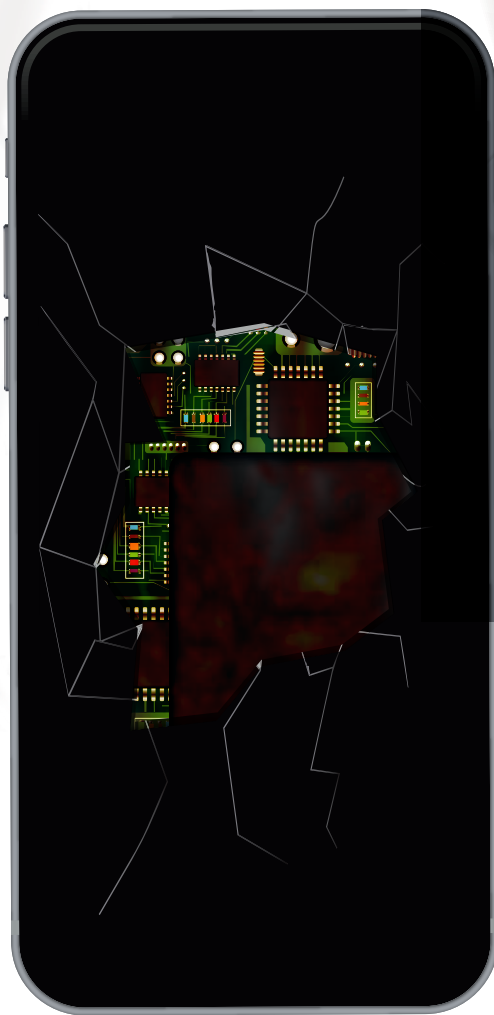
Al final de esta Guía de Uso podrás encontrar ejemplos útiles de los documentos necesarios que deberás recopilar de acuerdo a la cobertura que reclamarás, así como las instrucciones para el llenado de los formatos adicionales.

CELULAR DAÑADO



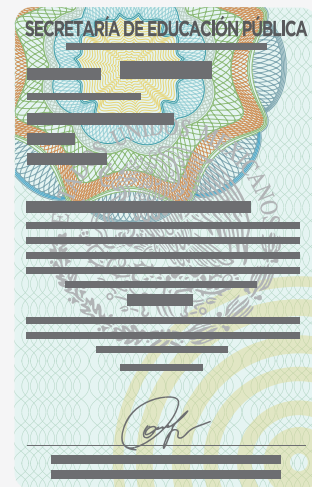
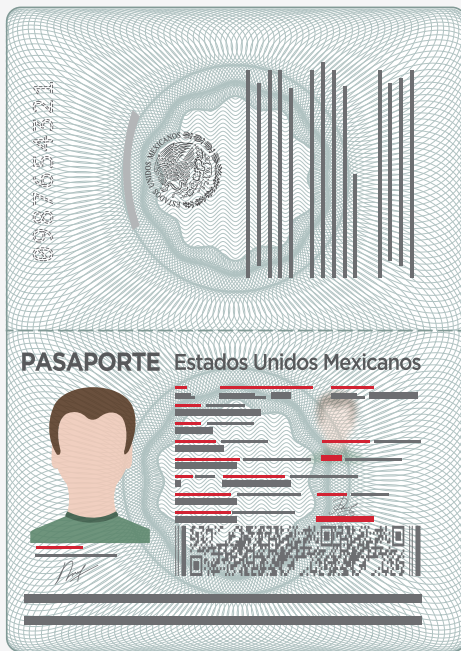
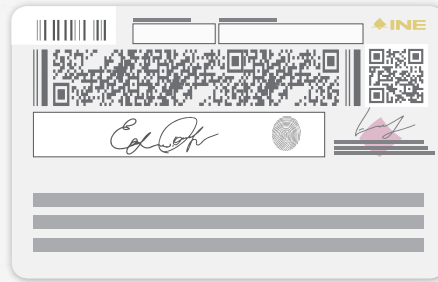
- Se considera Daño Total del equipo celular cuando el costo de reparación sea superior al 50% de su valor del ticket de compra.
- Para este beneficio se aplicará un deducible del 35%.
- En el Formato de "Acuse de Recibo del Equipo Celular", deberás detallar las condiciones en las que se está entregando el equipo.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar según sea el caso de daño.

CELULAR CON DESCARGA ELÉCTRICA




- Deberás acudir con el Fabricante o Compañía Telefónica de tu equipo celular para la evaluación del daño (Samsung, Apple, Motorola, Telcel, AT&T, Movistar, etc.).
- El Fabricante o Compañía Telefónica serán los únicos que podrán abrir el equipo para su diagnóstico.
- El Fabricante o Compañía Telefónica te entregarán una carta con el dictamen.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar según el caso.

IDENTIFICACIÓN OFICIAL




- La Identificación oficial debe ser vigente.
 - INE o IFE
 - Cédula Profesional
 - Pasaporte
 - FM2
 - FM3
- Puedes consultar vigencia del IFE o INE en la lista nominal <http://listanominal.ine.mx>
- La imagen presentada es de referencia y puede variar de un país/estado a otro.

CERTIFICADO DEL PLAN






CERTIFICADO



PROTECCIÓN CELULAR
 Folio: P0001

El ticket de compra de tu Protección Celular te indica el plan contratado y la compañía que te respalda.

Descripción Ticket	Compañía de asistencia	Protección Celular Suburbia
AWP	Allianz Assistance marca comercial de AWP México S.A. de C.V. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia Jurídica • Descarga Eléctrica • Robo Total con Violencia • Robo Total sin Violencia • Daño Total Accidental • Daño Total por Agua
TWG	The Warranty Group México S.A. de C.V. 	
GPAIG	Garantplus S.A. de C.V. 	

Datos del cliente

Nombre completo _____

Fecha de nacimiento _____ Teléfono de contacto _____ E-mail _____

Domicilio _____

Datos del celular

Marca _____ Modelo _____ Precio del celular en ticket _____

Compañía de telefonía celular _____ No. de ticket de compra del celular _____

TE: _____ TR: _____ TIENDA: _____

Datos del plan

Fecha de compra de la protección _____

Costo total del plan (Valor ticket) \$ _____

IMEI _____

Protección Celular Suburbia te respalda por 12 meses

No. de ticket de compra del plan _____ Firma del cliente _____

TE: _____ TR: _____ TIENDA: _____

No. de promotor _____

Declara haber recibido Certificado y Kit de Bienvenida con los puntos importantes del plan. Se me informó que los Términos, Condiciones y el Contrato de Servicio del plan están disponibles en miseseguro.suburbia.com.mx/proteccion-celular mismos que acepto.
 Si la fecha del ticket del celular es diferente a la fecha de contratación de su protección, se deberá colocar la fecha de entrega del celular nuevo.
 Fecha de entrega: dd/mm/aaaa
 En caso de que el equipo salga de la tienda sin protección, se cuenta con hasta 7 días para protegerlo directamente en el Centro de Seguros Suburbia para la inspección física del celular.
 Para la asistencia otorgada por The warranty group las coberturas del plan son respaldadas por Virginia Surety Seguros de México S.A. de C.V. exceptuando Descargo Eléctrico.
 En caso de ser aprobado tu reclamo, el pago será bonificado en Monedero Electrónico Liverpool. Aplican deducibles.
 La intermediación y colocación de la protección en las tiendas físicas son realizadas por Grupo Promotora Masiva de Seguros, Agente de Seguros, S.A. de C.V., la cual cuenta con la autorización correspondiente por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Suburbia S. DE RL. DE C.V., por medio de sus empresas filiales y/o subsidiarias es un medio de cobro que opera bajo la marca Suburbia® Consulta tiendas participantes. Consulta restricciones.

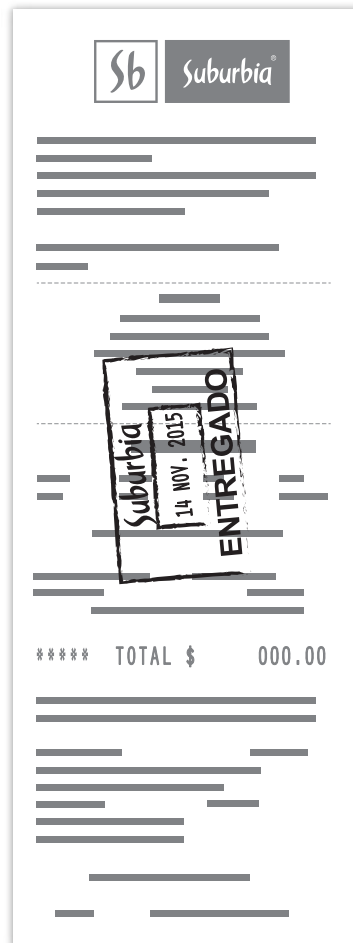
- Este documento te fue entregado al momento de contratar el Plan Protección Celular.
- Debe contener la firma del titular que contrató Protección Celular.
- En caso de **no** contar con tu certificado de Protección Celular, puedes solicitar la reimpresión en el Centro de Seguros ubicado a un costado de Servicio a Clientes de la tienda Suburbia de tu preferencia.

TICKET DE COMPRA DEL PLAN



- Este documento se te proporciona al momento de realizar la compra de tu Protección Celular.

TICKET DE COMPRA DEL CELULAR




- Este documento lo obtienes al momento de realizar la compra del Celular.

FORMATO DE RECLAMACIÓN

PROTECCIÓN CELULAR

SUBURBIA

 **FORMATO DE RECLAMACIÓN**

PROTECCIÓN CELULAR SUBURBIA

DATOS DEL CLIENTE

Nombre completo: _____ Fecha del Reclamo: _____
 No. de Póliza y/o Certificado: _____ N° de Cuenta donde cargo el pago del seguro: _____
 Domicilio: _____ C.P.: _____
 Estado: _____ Correo Electrónico: _____
 Teléfono (local y/o móvil): _____ Ocupación: _____

DATOS DEL EQUIPO

Marca: _____ Modelo: _____
 IMEI: _____ Fecha de Compra del equipo: _____

COMPANÍA QUE PROTEGE SU CELULAR:

Allianz Global Assistance: _____ AIG Garantplus: _____ The Warranty Group: _____
 ¿Es usted empleado de SUBURBIA? SI: _____ NO: _____

Beneficio a Reclamar: Robo Total con Violencia Descarga Eléctrica Robo Total sin Violencia
 Daño Total Accidental Daño Total por Agua

Datos del Evento: (Breve Descripción de los hechos)

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA RECLAMACIÓN

EN TODOS LOS CASOS DEBE PRESENTAR:

Original del Formato de Reclamación (Este documento debe estar completamente requisitado y firmado por el Solicitante)	
Identificación oficial vigente y legible por ambos lados: IFE o INE, Pasaporte, Cédula Profesional, Matricula Consular, PAIS o PAIS.	
Original o copia del Certificado del Plan	
Original o copia del Ticket de Pago del Plan	
Original o copia del Ticket de Compra (Prepago)	
Copia del contrato de Compra del Celular (Prepago)	
Original de Formato de transferencia completamente requisitado y Estado de Cuenta vigente no mayor a 3 meses, copia de la credencial del empleado (siempre y cuando el Cliente sea empleado Suburbia)	

En caso de Daño Total por Agua / Daño Total Accidental:

Entregar celular, pila y cargador original en el Centro de Seguros de Suburbia	
--	--

En caso de Descarga Eléctrica:

Presentar carta de evaluación del Fabricante o Compañía Telefónica informando el Daño por Descarga Eléctrica	
Entregar celular, pila y cargador original en el Centro de Seguros de Suburbia	

En caso donde el Cliente sea Menor de edad:

Copia de Identificación Oficial Vigente con Fotografía y Firma del Tutor (IFE, Pasaporte, Cédula Profesional)	
---	--

Para Robo Total con Violencia / Robo Total sin Violencia:

Copia de la Pantalla de bloqueo de IMEI proporcionado por el IFT (www.ift.org.mx)	
Original o copia certificada del Acta de Denuncia presentada ante el Ministerio Público. (Es indispensable que el documento indique la fecha del suceso, descripción del equipo robado, marca, modelo y número completo de IMEI, lo cual debe contar con sello y firma del agente del MP)	

Nota: Es importante que realice la cancelación de su N° IMEI para iniciar el análisis de su reclamación

LUGAR Y FECHA: _____

_____ Firma de Conformidad del Cliente.

Nota: El tiempo de respuesta es de 20 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba la documentación ya sea inicial y/o complementaria.


DATOS OFICINA DE SEGUROS

Nombre del Promotor: _____ SELLO
 Almacén: _____ Número: _____
 Firma: _____

*Es importante señalar que esta solicitud de documentos se hace de manera enunciativa, más no limitada, por lo que en caso de requerir cualquier documentación adicional necesaria para la definición de su reclamo, la compañía que protege su celular la solicitará con la debida oportunidad.

- Este documento puedes obtenerlo en el Centro de Seguros o en la página 23 de esta Guía de Uso.
- Debes ingresar una breve descripción de los hechos indicando fecha, lugar y hora de cómo sucedió el siniestro.
- Deberá incluir la firma del Cliente que contrató Protección Celular.

¿CÓMO LLENAR EL **FORMATO** DE RECLAMACIÓN DE PROTECCIÓN CELULAR SUBURBIA?



FORMATO DE RECLAMACIÓN

PROTECCIÓN CELULAR SUBURBIA

DATOS DEL CLIENTE

Nombre completo: _____ Fecha del Reclamo: _____
 No. de Póliza y/o Certificado: _____ N° de Cuenta donde cargo el pago del seguro: _____
 Domicilio: _____ C.P. _____
 Estado: _____ Correo Electrónico: _____
 Teléfono (local y/o móvil): _____ Ocupación: _____

DATOS DEL EQUIPO

Marca: _____ Modelo: _____
 IMEI: _____ Fecha de Compra del equipo: _____

COMPAÑÍA QUE PROTEGE SU CELULAR:

Allianz Global Assistance _____ AIG Garantplus _____ The Warranty Group _____
 ¿Es usted empleado de SUBURBIA? SI NO

Beneficio a Reclamar: Robo Total con Violencia Descarga Eléctrica Robo Total sin Violencia
 Daño Total Accidental Daño Total por Agua

Datos del Evento: (Breve Descripción de los hechos)

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA RECLAMACIÓN

EN TODOS LOS CASOS DEBE PRESENTAR:

Original del Formato de Reclamación (Este documento debe estar completamente requisitado y firmado por el Solicitante)	
Identificación oficial vigente y legible por ambos lados: IFE o INE, Pasaporte, Cédula Profesional, Matrícula Consular, FM2 o FM3.	
Original o copia del Certificado del Plan	
Original o copia del Ticket de Pago del Plan	
Original o copia del Ticket de Compra (Prepago)	
Copia del contrato de Compra del Celular (Postpago)	
Original de Formato de transferencia completamente requisitado y Estado de Cuenta vigente no mayor a 3 meses, copia de la credencial del empleado (siempre y cuando el Cliente sea empleado Suburbia)	

En caso de Daño Total por Agua / Daño Total Accidental:

Entregar celular, pila y cargador original en el Centro de Seguros de Suburbia	
--	--

En caso de Descarga Eléctrica:

Presentar carta de evaluación del Fabricante o Compañía Telefónica informando el Daño por Descarga Eléctrica.	
Entregar celular, pila y cargador original en el Centro de Seguros de Suburbia	

En caso donde el Cliente sea Menor de edad:

Copia de Identificación Oficial Vigente con Fotografía y Firma del Tutor (IFE, Pasaporte, Cédula Profesional)	
---	--

Para Robo Total con Violencia / Robo Total sin Violencia:

Copia de la Pantalla de bloqueo de IMEI proporcionado por el IFT (www.ift.org.mx)	
Original o copia certificada del Acta de Denuncia presentada ante el Ministerio Público. (Es indispensable que el documento indique la fecha del suceso, descripción del equipo robado, marca, modelo y número completo de IMEI, la cual debe contar con sellos y firma del agente del MP)	

Nota: Es importante que realice la cancelación de su N° IMEI para iniciar el análisis de su reclamación

LUGAR Y FECHA: _____

Firma de Conformidad del Cliente.

Nota: El tiempo de respuesta es de 20 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba la documentación ya sea inicial y/o complementaria.

DATOS OFICINA DE SEGUROS

Nombre del Promotor: _____ SELLO
 Almacén: _____ Número: _____
 Firma: _____

*Es importante señalar que esta solicitud de documentos se hace de manera enunciativa, más no limitada, por lo que en caso de requerir cualquier documentación adicional necesaria para la definición de su reclamo, la compañía que protege su celular la solicitará con la debida oportunidad.

1

2

3

4

Ingresar los datos del Cliente:
 Indicando un número telefónico donde se pueda contactar para seguimiento de su Reclamación.

Marca con una x la documentación que estás presentando dependiendo del beneficio reclamado.

Información del celular, aquí debes ingresar los datos del celular, el beneficio reclamado y una breve descripción de los hechos. Para la cobertura de robo total con o sin violencia deberá coincidir con lo declarado ante el Ministerio Público.

Firma de conformidad del Cliente.

BLOQUEO DE **IMEI**

El bloqueo de IMEI se requiere para la protección de tus datos y evitar que el equipo sea utilizado por alguien más.

Pasos para bloqueo de IMEI:

1

Acude al Centro de Atención a Clientes de tu Compañía Telefónica (Telcel, Movistar, etc.) a solicitar el bloqueo de IMEI.

2

Solicita un comprobante del trámite de bloqueo de IMEI, el cual deberá contener la siguiente información:

- Número de folio de bloqueo de IMEI.
- Número de IMEI bloqueado.
- Nombre del propietario del equipo celular.
- Nombre y firma del ejecutivo de la Compañía Telefónica que está realizando el bloqueo.

3

Consulta en la página del IFT **www.ift.org.mx** que tu IMEI se encuentra bloqueado y realiza la impresión de esa pantalla.

(Ejemplo de formato pág. 16)

IMPRESIÓN DE PANTALLA BLOQUEO **IMEI**



- La imagen presentada es de referencia.
- La pantalla deberá ser entregada a color.
- En caso de recibir una impresión en B/N, el asegurado deberá escribir la siguiente leyenda con tinta AZUL **"Confirмо que el IMEI Bloqueado corresponde al equipo asegurado"**.

ACTA DE DENUNCIA ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO

ACTA DE DENUNCIA
MINISTERIO PÚBLICO

- Este documento lo obtienes en el Ministerio Público.
- Deberá contener:
 - La narración detallada de cómo ocurrieron los hechos
 - La fecha y lugar del suceso
 - Descripción del equipo robado indicando:
 - Marca y Modelo
 - Número de IMEI
- Es importante que en el Acta de Denuncia **aparezca el folio de bloqueo IMEI** que te proporcionó tu Compañía Telefónica.
- El Acta tiene que ser en original o copia certificada y debe contar con sello y firma del agente del Ministerio Público.
- Si el Acta del Ministerio Público es digital, deberá contener la firma electrónica, sello digital o Código QR.
- Si requieres asesoría jurídica vía telefónica y/o presencial, puedes comunicarte al 54816008 de lunes a domingo las 24 hrs.
- La imagen anexa es de referencia y puede variar de un estado a otro.

PROTECCIÓN CELULAR SUBURBIA

DATOS DEL CLIENTE

Nombre completo: _____ Fecha del Reclamo: _____
 No. de Póliza y/o Certificado: _____ N° de Cuenta donde cargo el pago del seguro: _____
 Domicilio: _____ C.P. _____
 Estado: _____ Correo Electrónico: _____
 Teléfono (local y/o móvil): _____ Ocupación: _____

DATOS DEL EQUIPO

Marca: _____ Modelo: _____
 IMEI: _____ Fecha de Compra del equipo: _____

COMPAÑÍA QUE PROTEGE SU CELULAR:

Allianz Global Assistance _____ AIG Garanplus _____ The Warranty Group _____

¿Es usted empleado de SUBURBIA? SI _____ NO _____

Beneficio a Reclamar: Robo Total con Violencia Descarga Eléctrica Robo Total sin Violencia
 Daño Total Accidental Daño Total por Agua

Datos del Evento: (Breve Descripción de los hechos)

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA LA RECLAMACIÓN

EN TODOS LOS CASOS DEBE PRESENTAR:

Original del Formato de Reclamación (Este documento debe estar completamente requisitado y firmado por el Solicitante)	
Identificación oficial vigente y legible por ambos lados: IFE o INE, Pasaporte, Cédula Profesional, Matrícula Consular, FM2 o FM3.	
Original o copia del Certificado del Plan	
Original o copia del Ticket de Pago del Plan	
Original o copia del Ticket de Compra (Prepago)	
Copia del contrato de Compra del Celular (Pospago)	
Original de Formato de transferencia completamente requisitado y Estado de Cuenta vigente no mayor a 3 meses, copia de la credencial del empleado (siempre y cuando el Cliente sea empleado Suburbia)	

En caso de Daño Total por Agua / Daño Total Accidental:

Entregar celular, pila y cargador original en el Centro de Seguros de Suburbia	
--	--

En caso de Descarga Eléctrica:

Presentar carta de evaluación del Fabricante o Compañía Telefónica informando el Daño por Descarga Eléctrica Entregar celular, pila y cargador original en el Centro de Seguros de Suburbia	
---	--

En caso donde el Cliente sea Menor de edad:

Copia de Identificación Oficial Vigente con Fotografía y Firma del Tutor (IFE, Pasaporte, Cedula Profesional)	
---	--

Para Robo Total con Violencia / Robo Total sin Violencia:

Copia de la Pantalla de bloqueo de IMEI proporcionado por el IFT (www.ift.org.mx) Original o copia certificada del Acta de Denuncia presentada ante el Ministerio Público. (Es indispensable que el documento indique la fecha del suceso, descripción del equipo robado, marca, modelo y número completo de IMEI, la cual debe contar con sellos y firma del agente del MP)	
---	--

Nota: Es importante que realice la cancelación de su N° IMEI para iniciar el análisis de su reclamación

LUGAR Y FECHA: _____

Firma de Conformidad del Cliente.

Nota: El tiempo de respuesta es de 20 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba la documentación ya sea inicial y/o complementaria.

DATOS OFICINA DE SEGUROS

Nombre del Promotor: _____
 Almacén: _____ Número: _____
 Firma: _____

SELLO

*Es importante señalar que esta solicitud de documentos se hace de manera enunciativa, más no limitada, por lo que en caso de requerir cualquier documentación adicional necesaria para la definición de su reclamo, la compañía que protege su celular la solicitará con la debida oportunidad.



¿QUÉ HACER EN CASO DE **NO TENER** ALGÚN DOCUMENTO?

- Si eres **extranjero** y no cuentas con FM2, deberás presentar FM3 o Credencial de Inmigrado.
- Si solo cuentas con copia simple del **Acta de Denuncia**, debes acudir con el Ministerio Público para que te entregue una copia certificada.
- Si es **menor de edad**, el formato de reclamación debe ser firmado por el padre o Tutor y presentar una identificación oficial vigente.
- En caso de no contar con tu **Certificado del Plan**, puedes solicitar una reimpresión en el Centro de Seguros ubicado a un costado de Servicio a Clientes de la tienda Suburbia de tu preferencia.



GLOSARIO

Cliente: Es la persona que contrata el Programa de Servicios que suscribe la compañía que respalda, con la finalidad de proteger un nuevo equipo celular.

Compañía Telefónica: Proveedor que proporciona servicios de telecomunicaciones tales como telefonía y acceso a comunicaciones de datos. (Telcel, AT&T, Movistar, etc.)

Deducible: Es la participación económica a cargo del Cliente en caso de la realización del Evento. Esta obligación se pagará en un porcentaje sobre el valor del ticket de compra del celular.

Fabricante: Empresa dedicada a producir telefonía celular para venderla a distribuidores o directamente a consumidores.
Por ejemplo: Samsung, Apple, Huawei, LG, Sony, Lenovo, ZTE, etc.

Falla por Descarga Eléctrica: Significa el daño del equipo celular derivado de un aumento o disminución de energía de una estación de suministro local mientras él mismo se encuentra conectado a una toma de energía eléctrica, causando daños irreparables al equipo celular.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

IMEI: Número de identificación del equipo, lo puedes revisar en el certificado.

Pago de la Reclamación: Es el importe que está obligado a pagar la compañía de asistencia que brinda la protección de acuerdo a los términos y condiciones en el plan contratado.

Robo total con violencia: Es el apoderamiento con violencia (física o moral) del equipo celular, sin derecho y sin consentimiento de la persona que pueda disponer de él con arreglo a la ley.

Robo total sin violencia: Se entenderá por robo sin violencia, al apoderamiento del equipo celular, sin derecho y sin consentimiento de la persona que, conforme a la ley, pueda disponer de él.

Valor del Celular: Es el que se indica en el ticket de compra.

AVISO DE PRIVACIDAD SUBURBIA

I. IDENTIDAD Y DOMICILIO DEL RESPONSABLE: Suburbia, TD S.A. de C.V., Liverpool PC S.A. de C.V. y Suburbia, S. de R.L. de C.V. (conjuntamente o cada uno de ellos en lo individual como el "Responsable"), con domicilio en calle Mario Pani, número 200, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Delegación Cuajimalpa, Código Postal 05348, Ciudad de México. II. FINALIDADES: Los datos personales que se obtengan por los diversos canales (verbal, escrito, o a través de medios electrónicos), serán utilizados para realizar las siguientes finalidades que son necesarias para otorgarles los servicios adquiridos: verificar su identidad e información; integrar su expediente; actualizar nuestra base de datos; analizar su capacidad y calificación crediticia para la contratación de una línea de crédito; gestionar pagos derivados de su crédito; prestar los servicios y llevar a cabo la compra y venta de productos solicitados (incluyendo sin limitar tiendas e internet); entregarle en tienda y/o a domicilio de sus productos, informarle y/o contactarle, respecto al estatus de sus compras de bienes y/o servicios, la devolución y/o cambio de productos, la emisión de facturas, la contratación de seguros, cumplir con la normatividad aplicable y requerimientos de las autoridades con base en Ley y atender sus dudas, quejas y sugerencias como cliente. Adicionalmente, su información personal podrá ser utilizada para informarle sobre nuestras ofertas, promociones y encuestas respecto a nuestros productos y/o servicios, prospección comercial y fines estadísticos e históricos. III LIMITAR EL USO O DIVULGACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES: Si desea limitar el uso o divulgación de sus datos personales, así como para dejar de recibir mensajes promocionales por parte del Responsable, deberá enviar un correo electrónico, dirigido a la Oficina de Privacidad a la siguiente dirección electrónica: datospersonales@suburbia.com.mx, donde podrá solicitar se le incluya en los listados de exclusión internos de no contactar para fines promocionales y mercadológicos. Asimismo, podrá inscribirse en el Registro Público para Evitar Publicidad (REPEP) de la Procuraduría Federal del Consumidor (REPEP), accediendo a la siguiente liga: <http://repep.profeco.gob.mx/>; IV. AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL: Para conocer nuestro aviso de privacidad integral, deberá acceder a la página de internet: <https://www.suburbia.com.mx> en el apartado de Avisos de Privacidad.

AVISO DE PRIVACIDAD PROMASS

Con base en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, GRUPO PROMASS Y SUS FILIALES reconocen que la Privacidad y la Seguridad de su información personal es un derecho, por lo cual GRUPO PROMASS Y SUS FILIALES están comprometidos a resguardar su información personal con los más altos índices de seguridad legal, tecnológica y administrativa. Asimismo, a no vender, alquilar, compartir o divulgar su información personal a terceros con fines ilícitos o contrarios a los de su titular. De acuerdo a lo anterior, el presente "Aviso de Privacidad" se aplica a toda la información, incluyendo la información personal recopilada por GRUPO PROMASS, SUS FILIALES, así como terceros* con los que GRUPO PROMASS Y SUS FILIALES, celebren o vayan a celebrar relación contractual, a efecto de brindar servicios personalizados, contando siempre con los mismos niveles de seguridad exigidos por ley. Por lo antes mencionado, y al momento de leer el presente "Aviso de Privacidad", usted otorga su consentimiento a GRUPO PROMASS Y SUS FILIALES para recopilar y utilizar sus datos personales para los fines que más adelante se especifican. Se entenderá que ha otorgado su consentimiento, si usted no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos al presentarle el presente aviso de privacidad.

AVISO DE PRIVACIDAD

Para conocer el **Aviso de Privacidad** de la compañía que opera su plan acceda a [miseguro.suburbia.com.mx/proteccion-celular](https://www.miseguro.suburbia.com.mx/proteccion-celular)

CENTRO DE SEGUROS |  



Allianz  Assistance

AIG Garanplus

