

GUÍA DE USO

PARA EL TRÁMITE DE RECLAMACIÓN DE
PROTECCIÓN CELULAR PLAN CERO SUBURBIA



PROTECCIÓN
CELULAR



Protección Celular Plan Cero

En la siguiente tabla, puedes identificar las coberturas con las que cuentas.

Coberturas		
Robo Total con Violencia	Robo Total sin Violencia	Rotura de Pantalla

DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE SINIESTRO

A continuación, se enlistan los documentos que se requieren para iniciar el trámite de reclamo de [Protección Celular Plan Cero](#).

De acuerdo con la cobertura a reclamar, reúne los documentos legibles mencionados en la siguiente lista:

Documentos	Rotura de pantalla	Robo
1.- Celular dañado (sin accesorios y desbloqueado).	✓	
2.- Identificación oficial vigente y legible por ambos lado: IFE o INE, Pasaporte.	✓	✓
3.- Formato de Reclamación. Descargalo dando clic aquí	✓	✓
4.- Factura del equipo o Ticket de compra de la adquisición del celular	✓	✓
5.- Fotos del equipo (Donde se muestre el daño)	✓	
6.- Geolocalización. Esta información se obtiene a través de los servicios del fabricante (Find my iPhone, Google Chronology o Huawei)		✓
7.- Bloqueo de IMEI (pantalla de bloqueo de IMEI)		✓
8.- Acta de denuncia que incluya: -Fecha del siniestro -Descripción del equipo robado con marca, modelo, IMEI.		✓

NOTA: la documentación inicial entregada es enunciativa más no limitativa, por lo que la aseguradora podrá solicitar documentación adicional si así lo requiere para generar su dictamen.

LO QUE DEBES SABER SOBRE TU TRÁMITE DE RECLAMACIÓN

Estos son los puntos importantes que debes conocer antes de iniciar el trámite:



Se protegen celulares nuevos y reacondicionados que se compren en Suburbia.



En caso de robo con o sin violencia, se entregará un equipo celular reacondicionado de características similares al siniestrado.



No se cubren accesorios, rayaduras, raspaduras y el desgaste normal del equipo; daños causados intencionalmente o por una conducta negligente.



No se considera Robo Total con o sin Violencia el abandono u olvido del celular, pérdida o desaparición.



Es necesario que los equipos cuenten con la instalación y activación de geolocalización.



Cubre 1 evento de rotura de pantalla y 1 evento de robo.



Es importante realizar respaldo de la información del equipo en caso de que se determine irreparabilidad ya que se perderá la información en caso de reemplazo.



Se deberá entregar el equipo desbloqueado o bien el código de desbloqueo para que en caso de reparación puedan hacer las pruebas pertinentes del dispositivo.

CELULAR CON ROTURA DE PANTALLA



- Se recomienda entregar el equipo dañado desbloqueado para verificar el correcto funcionamiento después de la reparación correspondiente.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar según sea el caso del daño.



IDENTIFICACIÓN OFICIAL

APLICA PARA TODAS LAS COBERTURAS



- La identificación oficial puede ser credencial para votar, pasaporte o cédula profesional.
- La identificación oficial debe estar vigente. Verifica la vigencia de la misma en la Lista Nominal: <https://listanominal.ine.mx>
- Las imágenes presentadas son de referencia y pueden cambiar.

FACTURA DEL EQUIPO O TICKET DE COMPRA DE ADQUISICIÓN CELULAR

APLICA PARA TODAS LAS COBERTURAS



- En caso de no contar con factura fiscal, se podrá presentar otro comprobante o el correo de confirmación de compra como son ticket de compra o recibo e-commerce.
- La imagen presentada es de referencia.

FOTOS DEL EQUIPO

APLICA PARA LA COBERTURA ROTURA DE PANTALLA

- Deberán presentarse por ambos lados del equipo en donde se muestre correctamente el daño.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar según sea el caso.

FRENTE



REVERSO



GEOLOCALIZACIÓN

APLICA PARA LA COBERTURA DE ROBO

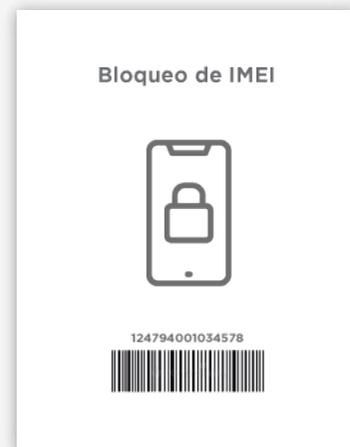


- La geolocalización del equipo debe ser congruente con los hechos reportados en la denuncia.
- Esta información se obtiene a través de los servicios del fabricante (Find my iPhone, Google Chronology o Huawei).
- Si tienes duda de cómo obtener esta información, [da clic aquí](#).

BLOQUEO DE IMEI

APLICA PARA LA COBERTURA DE ROBO

- El bloqueo de IMEI se requiere para la protección de tus datos para evitar que el equipo sea utilizado por alguien más.
- Acude al Centro de Atención a Clientes de tu compañía telefónica (Telcel, AT&T, etc.) a solicitar el bloqueo de IMEI (para telefonía abierta la aseguradora te brindará los pasos a seguir).
- Consulta que el IMEI se encuentre bloqueado en la página del IFT www.ift.org.mx y realiza la impresión de esa pantalla.
- La imagen presentada es de referencia.



ACTA DE DENUNCIA ANTE EL MP

APLICA PARA LA COBERTURA DE ROBO



- Este documento deberá contener:
 - La narración detallada de cómo ocurrieron los hechos.
 - La fecha y lugar del suceso.
 - Descripción del equipo robado mencionando marca, modelo y número de IMEI.
- El acta tiene que ser en original o copia certificada y debe contar con nombre, 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.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar de un estado a otro.



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.).

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

IMEI: número de identificación de tu equipo, lo puedes revisar en el certificado.

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.

AVISO DE PRIVACIDAD SUBURBIA

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 la 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 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: HYPERLINK "mailto:datospersonales@suburbia.com.mx" 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 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 GNP

El tratamiento de los datos personales en Grupo Nacional Provincial, S.A.B. se realiza de conformidad con el Aviso de Privacidad Integral, disponible en la página de internet gnp.com.mx o bien, llamando al 55 5227-9000