



PROTECCIÓN
CELULAR

GUÍA DE USO

PARA EL TRÁMITE DE RECLAMACIÓN
DE PROTECCIÓN CELULAR
PLAN BÁSICO SUBURBIA

CENTRO
DE SEGUROS



Suburbia®

PROTECCIÓN CELULAR BÁSICO



Protección Celular Plan Básico es una protección para tu celular con las siguientes coberturas:



Daño accidental
o por agua



Daño por
descarga eléctrica

En esta **Guía de Uso** encontrarás información sobre la documentación que requieres para iniciar el trámite de una incidencia por alguna de las coberturas que protegen a tu equipo celular, así como imágenes de referencia que facilitarán el trámite.

En caso de tener alguna duda, puedes comunicarte al Centro de Atención Telefónica de U-Assist al **55 9226 9595**.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

1. Pasos rápidos para el trámite	3
2. Lo que debes de saber sobre tu trámite de reclamación	4
3. Documentos para reclamar la cobertura de Daño Accidental o por Agua	5
4. Documentos para reclamar la cobertura por Descarga Eléctrica	7
5. Eventos no cubiertos por el Plan Básico Suburbia	9
6. Imágenes de referencia	10
6.1 Identificación oficial	10
6.2 Certificado de "Protección Celular Plan Básico Suburbia"	11
6.3 Ticket compra del plan	12
6.4 Ticket compra del celular	13
7. Glosario	14
8. Avisos de privacidad	16



PASOS RÁPIDOS PARA EL TRÁMITE

Tu proceso ha comenzado sigue los siguientes pasos:

1

Comunícate al Centro de Atención Telefónica de U-Assist al **55 9226 9595**.

2

Ten a la mano tu certificado de Protección Celular, ya que te solicitarán algunos datos como el inicio de vigencia de tu plan y el número de IMEI.

3

En caso de no contar con tu certificado de Protección Celular puedes solicitar una reimpresión en el Centro de Seguros de la tienda Suburbia donde fue adquirido.

4

Revisa en esta Guía de Uso los documentos que deberás de preparar para solicitar el trámite del siniestro.

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



Para iniciar el trámite es necesario contar con el expediente completo. En caso de ser necesario, U-Assist podrá solicitar información adicional.



El tiempo máximo de respuesta a tu trámite es de 20 días hábiles.



Este plan solo cubre equipos celulares adquiridos en tiendas Suburbia (aplica para todos los modelos).



Para las coberturas de Daño Accidental o por Agua aplica un copago. Para conocer los montos revisa la información en la página de la cobertura que deseas reclamar.



En caso de Daño Accidental, por Agua, o Descarga Eléctrica, el artículo se reparará en un Centro de Servicio U-Assist, si no tiene reparación se otorgará un cambio físico por un equipo reacondicionado de características similares.



En caso de reemplazo se te entregará un equipo reacondicionado.



El daño causado intencionalmente se encuentra excluido.



No intentes abrir o revisar tu celular, ya que esto provocará que pierda la garantía del fabricante.



La reclamación de este plan se realiza directamente con U-Assist llamando al **55 9226 9595**.



El trámite no tiene costo.

Los beneficios de Plan Básico Suburbia están protegidos por Unicornio Media S.A.P.I. de C.V.


DOCUMENTOS QUE DEBES DE PRESENTAR PARA COBERTURA DE DAÑO ACCIDENTAL O POR AGUA

Recaba los siguientes documentos y sigue los pasos:

DOCUMENTOS
Formato de Reclamación. NOTA: este formato se enviará a tu correo electrónico al momento de reportar el siniestro vía telefónica
Factura, nota, ticket o recibo de compra que compruebe la propiedad del bien.
Equipo completo (producto dañado, pila original y cargador original).
Identificación oficial (IFE, INE, Pasaporte, Cédula Profesional y en caso de ser extranjero FM2).
Certificado de Protección Celular Suburbia.
Ticket de compra de Protección Celular Plan Básico Suburbia.

NOTA: en ninguna circunstancia debes de intentar abrir o reparar el celular en un lugar que no indique U-Assist.

- a) Reporta el siniestro en el Centro de Atención Telefónica de U-Assist al número **55 9226 9595**.
- b) Un agente te enviará un número de servicio y el formato de siniestro por correo electrónico indicando el monto del copago aplicable, mismo que deberás de imprimir, llenar, firmar y entregar en una de las ubicaciones de los centros de atención de U-Assist disponibles en la página **www.uassist.com.mx/centrosdeatencion** junto con el equipo dañado y la documentación requerida señalada anteriormente. En caso de no haber un Centro de Atención a Clientes de U-Assist en tu localidad, el asesor telefónico te brindará los pasos a seguir.

- 
- c)** Entregarás tu equipo sin accesorios, funda, tarjeta SIM, tarjeta de memoria, de preferencia sin bloqueo y restaurado sin información para análisis, diagnóstico, evaluación del daño y procedencia de la reparación. Esta valoración tendrá una duración promedio de 48hrs.
- d)** Al finalizar la valoración de tu celular se entregará por correo electrónico el dictamen de la procedencia del plan y una vez reparado, tu celular se entregará por el mismo medio.

COPAGO	No. de Eventos
Daño Accidental o por Agua	1 evento
30%	

Una vez finalizada la reparación se te entregará tu equipo celular y deberás de firmar la orden de servicio como garantía y si no es reparable, se te entregará un equipo reacondicionado de características similares. U-Assist te proporcionará 90 días de garantía en reparaciones y 6 meses en equipos reacondicionados.



DOCUMENTOS QUE DEBES DE PRESENTAR PARA LA **COBERTURA POR DESCARGA ELÉCTRICA**

Recaba los siguientes documentos y sigue los pasos:

DOCUMENTOS
Formato de Reclamación. NOTA: este formato se enviará a tu correo electrónico al momento de reportar el siniestro vía telefónica
Factura, nota, ticket o recibo de compra que compruebe la propiedad del bien.
Equipo completo (producto dañado, pila original y cargador original).
Identificación oficial (IFE, INE, Pasaporte, Cédula Profesional y en caso de ser extranjero FM2).
Certificado de Protección Celular Suburbia.
Ticket de compra de Protección Celular Plan Básico Suburbia.

- a)** Reporta el siniestro en el Centro de Atención Telefónica de U-Assist al número **55 9226 9595**.
- b)** Un agente te enviará un número de servicio y el formato de siniestro por correo electrónico indicando el monto del copago aplicable, mismo que deberás de imprimir, llenar, firmar y entregar en una de las ubicaciones de los centros de atención de U-Assist disponibles en la página **www.uassist.com.mx/centrosdeatencion** junto con el equipo dañado y la documentación requerida señalada anteriormente. En caso de no haber un Centro de Atención a Clientes de U-Assist en tu localidad, el asesor telefónico te brindará los pasos a seguir.

- c) Entregarás tu equipo sin accesorios, funda, tarjeta SIM, tarjeta de memoria, de preferencia sin bloqueo y restaurado sin información para análisis, diagnóstico, evaluación del daño y procedencia de la reparación. Esta valoración tendrá una duración promedio de 48hrs.
- d) Al finalizar la valoración de tu celular se entregará por correo electrónico el dictamen de la procedencia del plan y una vez reparado, tu celular se entregará por el mismo medio.

COPAGO	No. de Eventos
Descarga Eléctrica	1 evento
0%	

Una vez finalizada la reparación se te entregará tu equipo celular y deberás de firmar la orden de servicio como garantía y si no es reparable, se te entregará un equipo reacondicionado de características similares. U-Assist te proporcionará 90 días de garantía en reparaciones y 6 meses en equipos reacondicionados.

EVENTOS NO CUBIERTOS POR EL PLAN BÁSICO

- En caso de que el bien sobre el cual se quiera ejercer la protección no coincida con el producto descrito en el certificado.
- En caso de que el producto haya sido previamente abierto, manipulado o modificado por un tercero no autorizado.
- En caso de que el daño haya sido causado por el desgaste natural del producto, es decir, no como consecuencia de un accidente o evento no predecible.
- En caso de que el daño haya sido causado por abuso, descuido, trato negligente o daño intencional del producto por parte del cliente o cualquiera de sus parientes por consanguinidad o afinidad, sin limitación de grado.
- En el supuesto en que el número de serie del producto haya sido alterado o removido.
- Cuando el daño sea causado por fuego, terremoto o causas de fuerza mayor.
- No se cubre reparación estética ni mantenimiento preventivo.
- Cuando no se incluyan las partes originales al hacer el reporte correspondiente.
- En cualquier supuesto de robo, hurto o extravío.
- Cuando el producto se haya usado de forma distinta a las especificaciones de uso señaladas por su fabricante.

IDENTIFICACIÓN OFICIAL

APLICA PARA EL TRÁMITE DE TODAS LAS COBERTURAS



- La identificación oficial puede ser INE, IFE, Pasaporte, Cédula Profesional y en caso de ser extranjero se deberá de presentar FM2.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar de un estado a otro.

CERTIFICADO DE "PROTECCIÓN CELULAR PLAN BÁSICO SUBURBIA"

APLICA PARA EL TRÁMITE DE TODAS LAS COBERTURAS

CERTIFICADO

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 coberturas	Plan	Beneficios
AWP	Alianza Anónima Financ. Comercial de AWP México S.A. de C.V.	Básico	Salvo Accidente (robo o pérdida) de equipo y sus piezas.
TWG	Asuarat S.A. de C.V.	Plus	Mantenimiento preventivo, reparación eléctrica, robo total con franquicia, robo total sin franquicia, todo accidente y más por seguro.
CPAIG	Compañía S.A. de C.V.		
LAST	Grupos Medios S.A.P.I. 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 _____

TEL. _____ TEL. _____ TEL. _____

Datos del plan

Fecha de compra de la protección _____

Costo total del plan (valor ticket) \$ _____

IMEI _____

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

No. de promotor _____

Todos los planes te respaldan por 12 meses

Declara haber recibido Certificado y IMEI de llenamiento con los puntos importantes del plan. Se me informó que los Términos, Condiciones y el Contrato de Servicio del plan están disponibles en www.suburbia.com.mx/proteccion-celular o en el momento que acepto.

Si la fecha del ticket del celular es diferente a la fecha de contratación de la protección, se deberá colocar la fecha de entrega del celular nuevo.

Fecha de entrega: _____

En caso de que el equipo sujeto de la tienda se proteja, se cuenta con hasta 60 días para protegerlo directamente en el Centro de Seguros Suburbia previa Inspección Física del celular.

Para la cobertura otorgada por Asuarat las coberturas del plan son respaldadas por Virginia Surety Seguros de México S.A. de C.V. (subsidiaria de Cerezo México).

Las coberturas de la Protección Básica Suburbia son responsabilidad de U Anóni, siendo estos los únicos responsables ante el cliente. Aplica Copaga.

En caso de ser aprobado tu reclamo de Protección Plus Suburbia, el pago será bonificado en Monedero Seguro del Centro de Seguros.

La instalación y colocación de la protección en los celulares físicos son realizados por el grupo Promotora Medios de Seguros, Agente de Seguros, S.A. de C.V. lo cual cuenta con la autorización correspondiente por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Suburbia S. DE C.V., por medio de sus empresas filiales y/o subsidiarias es un medio de acceso que opera bajo la marca Suburbia® Consulta restricciones.

- Este documento te fue entregado al momento de contratar Protección Celular. Debe de contener la firma del titular que contrató la protección.
- En caso de no contar con tu certificado puedes solicitar la reimpresión en el Centro de Seguros ubicado a un costado del Área de Crédito de la tienda Suburbia donde lo contrataste.

TICKET DE COMPRA DEL PLAN

APLICA PARA EL TRÁMITE DE TODAS LAS COBERTURAS



- Este ticket te lo proporcionaron al momento de realizar la contratación de Protección Celular Plan Básico.
- En caso de NO contar con tu ticket de compra puedes acudir al área de Servicio a Clientes de la tienda Suburbia donde adquiriste tu equipo celular y solicitar la reimpresión.
- La imagen presentada es de referencia.

TICKET DE COMPRA DEL CELULAR

APLICA PARA EL TRÁMITE DE TODAS LAS COBERTURAS



- Este ticket te lo proporcionaron al momento de realizar la compra de tu equipo celular.
- En caso de NO contar con tu ticket de compra puedes acudir al área de Servicio a Clientes de la tienda Suburbia donde adquiriste tu equipo celular y solicitar la reimpresión.
- La imagen presentada es de referencia.



GLOSARIO

Celular: significa el teléfono móvil nuevo o adquirido en un máximo de 60 (sesenta) días naturales previos a la contratación del Programa de Protección (en cuyo caso se requerirá realizar una inspección y autorización previa) por el cliente en un Punto de Venta y para el cual se contrató un Programa de Protección.

Certificado: el documento que respalda el servicio de protección en su caso contratado y describe las características específicas del producto, la protección contratada, la vigencia así como otra información necesaria para ofrecer el Programa de Protección incluyendo los datos del cliente.

Copago: significa el pago a ser realizado por el cliente en caso de alguna incidencia, previo a la reparación o servicio correspondiente por parte de U-Assist. El monto del copago se determinará como un porcentaje sobre el precio de compra del producto especificado en el certificado.

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.

Daño por Descarga Eléctrica: el daño, afectación o alteración del producto derivado de una variación (aumento o disminución) de voltaje en una estación de suministro local mientras el mismo se encuentra conectado a una toma de energía eléctrica causando daños irreparables al producto.

Daño Accidental o por Agua: el daño o afectación al producto causado por un evento repentino o súbito, fortuito e inevitable, no provocado por el cliente, es decir, en el cual haya intervenido un factor o suceso completamente externo y ajeno al cliente que provoque la caída, golpe o avería incluyendo rotura de pantalla u otros daños estructurales del producto, incluyendo aquellos causados por derrame de agua. Este supuesto incluye también cualquier avería, deterioro o destrucción visible externamente en el producto siempre y cuando haya sido provocado por un suceso imprevisible, inesperado y externo. Para encuadrar en el presente supuesto, el daño deberá de permitir el uso del producto y que el mismo se destine a sus funciones originales. U-Assist, una vez realizado el diagnóstico correspondiente, determinará si el daño haría procedente el reemplazo del producto por un equipo reacondicionado, siempre y cuando se siga el procedimiento establecido y se determine por parte de U-Assist que se trata de un Daño Accidental, o la reparación del mismo.



Equipo Reacondicionado: Equipo celular que ha sido reparado con piezas de origen y vuelto a las condiciones para un correcto funcionamiento.

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

Plan de Protección: significa el servicio de protección del celular amparado y descrito en el certificado que suscribe U-Assist con el cliente a cambio de una contraprestación.

Ticket de compra del celular: significa el recibo de compra del celular emitido por el Punto de Venta que plasma el precio de compra del celular.

Ticket de compra del Plan de Protección: recibo de compra que refleja y ampara el costo de adquisición del Programa de Protección pagado por el cliente, mismo que se encuentra indicado en el certificado.

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 U-ASSIT

Para conocer el **Aviso de Privacidad** de U- Assit acceda a <https://www.uassist.com.mx/avisoprivacidad>

CENTRO DE SEGUROS |  Suburbia®

