

Quick Start Guide

1. Activate

Activating a SIM card?

Whether you have your SIM card from your old device or got a new SIM card with your replacement device, first insert it in your replacement device and turn on the device. Visit metrobyt-mobile.com, log in to “My Account,” click on the line and device you’re activating, then select “Switch Devices” and follow the instructions. Have handy the SIM number and the device IMEI (located on the replacement box label) and follow the instructions. You can also call **1-888-8Metro8** to activate.

Activating an eSIM?

- If you have more than one mobile device on your account, you can activate it at any time at metrobyt-mobile.com/self-serve. Select **My Account**, click on the line and device you’ll be activating the eSIM for, and follow the instructions. You’ll need access to one of the other devices on your account to verify your account info.
- If you have one mobile device on your account, dial **1-888-8Metro8** and follow the instructions to activate your new device.

Keep in mind: If you’re calling from a non-Metro phone, dial **1-888-8Metro8**. If you can’t receive a text message for account verification, visit any Metro store to activate your replacement phone.

Helpful tips:

If you misplace the prepaid shipping materials included with your replacement device, visit the FAQs section of mymetroclaim.com to find out how to obtain them again.

Let us know if your lost or stolen device is recovered. You’ll need to call Metro by

T-Mobile at **1-888-8Metro8** to have it unblocked **before** you send it back to us.

If your replacement device is acting up, call us at **1-800-316-2075** within seven days of receiving it.

For the replacement device warranty information, visit mymetroclaim.com/warranty.

*For Metro Complete Device Protection and Metro Advanced Device Protection customers only.

2. Download

Download the Metro Protection app to access all your device protection plan details and coverage, file and track a claim, and more.



Metro Protection app

We'll help you set up your device.*

Scan the QR code to connect with an expert to set up your device or schedule a virtual appointment. Same-day appointments are available.



3. Return

Please **return your damaged device to us as instructed within 15 days of the date you receive your replacement.** Otherwise, you'll be charged an unrecovered equipment fee as indicated in your coverage documents.

But, before you do that, remember to:

- + Transfer the data you want and erase the rest.
- + Disable all security features to protect your personal information. Apple customers should refer to the additional instructions card to disconnect from iCloud/Find My. Scan the QR code to the right to watch a step-by-step video. 
- + Remove the SIM card if there is one.
- + Place your original device into the box we sent your replacement device in. Cushion and pack your device securely to prevent any damage during transit.
- + Seal the package securely with durable adhesive tape.
- + Complete the “From” section on the prepaid shipping label on the box. Mail your package using any USPS location.



ASSURANT®

metro
by T-Mobile

Guía de activación

1. Activa



¿Estás activando una tarjeta SIM?

Ya sea que tengas tu tarjeta SIM de tu dispositivo anterior o recibiste una nueva tarjeta SIM con tu dispositivo de reemplazo, primero insértala en tu dispositivo de reemplazo y enciéndelo. Visita metrobyt-mobile.com, inicia sesión en “Mi cuenta”, haz clic en la línea y el dispositivo que estás activando, luego selecciona “Cambiar dispositivos” y sigue las instrucciones. Ten a mano el número SIM y el IMEI del dispositivo (ubicados en la etiqueta de la caja de reemplazo), y sigue las instrucciones. También puedes llamar al **1-888-8Metro8** para activar.

¿Estás activando una tarjeta eSIM?

- Si tienes más de un dispositivo móvil en tu cuenta, puedes activarla en cualquier momento, día o noche en hola.metrobyt-mobile.com/self-serve. Selecciona **Mi cuenta**, haz clic en la línea y el dispositivo en el que activarás la eSIM y sigue las instrucciones. Necesitarás acceso a uno de los otros dispositivos de tu cuenta para verificar la información de tu cuenta.
- Si tienes un dispositivo móvil en tu cuenta, llámanos al **1-888-8Metro8** y sigue las instrucciones para activar tu eSIM.

Recuerda: Si llamas desde un teléfono que no es de Metro, marca el **1-888-8Metro8**. Si no puedes recibir un mensaje de texto para la verificación de la cuenta, visita cualquier tienda Metro para activar tu dispositivo de reemplazo.

Consejos útiles

Si has extraviado los materiales de envío prepago incluidos con tu dispositivo de reemplazo, visita la sección de preguntas frecuentes (FAQs) de mymetroclaim.com para ver cómo obtenerlos nuevamente.

Déjanos saber si tu dispositivo perdido o robado es recuperado. Deberás llamar a Metro by T-Mobile al **1-888-8Metro8** para desbloquearlo **antes** de enviarnoslo.

*Para los planes Metro Complete Device Protection y Metro Advanced Device Protection únicamente.

2. Descarga



Descarga la app Metro Protection para acceder a toda la información de tu plan de protección de dispositivo, presentar y rastrear un reclamo y mucho más.



Metro Protection app

Te ayudaremos a configurar tu dispositivo.*

Escanea el código QR para conectarte con un experto y configurar tu dispositivo o programar una cita virtual. Ofrecemos citas para el mismo día.



3. Devuelve



Por favor, **devuélvenos tu dispositivo dañado según las instrucciones dentro de los 15 días siguientes a la fecha en que recibas el reemplazo**. De lo contrario, se te cobrará una tarifa de equipo no recuperado como se indica en tus documentos de cobertura.

Antes de hacerlo, recuerda:

- + Transferir los datos que desees conservar y borra el resto.
- + Desactivar todas las funciones de seguridad para proteger tu información personal. Los clientes de Apple deben consultar las instrucciones adicionales para desconectarse de iCloud/Find My. Escanea el código QR a la derecha para ver un video paso a paso.
- + Retirar la tarjeta SIM, si es que existe una.
- + Colocar tu dispositivo original en la caja en la que te enviamos tu dispositivo de reemplazo. Acolcha y empaqueta tu dispositivo de forma segura para evitar daños durante el transporte.
- + Sellar el paquete de forma segura con cinta adhesiva duradera.
- + Completar la sección “From” en la etiqueta de envío prepago de la caja. Envía tu paquete por correo desde cualquier ubicación de USPS.



ASSURANT®

