



Metro Protection

Mantente protegido.
Mantente conectado.



La información contenida en este documento aplica a los clientes con teléfonos móviles con código de área de PR.



Metro Protection

Obtén la máxima tranquilidad con Metro Protection. Ya sea que tu equipo 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 cubierta que más te convenga y protege tu equipo hoy mismo.

Cubierta de Metro Protection

Qué se incluye	Metro Complete Protection (recomendado)	Metro Advanced Protection
Cubierta del equipo › Pérdida (P) › Robo (R) › Daños accidentales (DA) › Falla mecánica y eléctrica (ME)*	Ilimitado	5 reclamaciones** (P/R/DA)
Reparación solo de la pantalla frontal***	\$0	\$20 - \$29
Deducible/ Tarifa de servicio por reclamaciones aprobadas de DA y ME	\$10 - \$90	\$20 - \$175
McAfee Security for Metro by T-Mobile† Protecciones de seguridad digital para tus equipos e identidad › Mantente a salvo de las amenazas y estafas en línea mientras navegas por la Web › Protege tu identidad › 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 confiables y rápidas › Reparaciones en el mismo día solo de la pantalla frontal*** › Envío del equipo al siguiente día hábil, cuando esté disponible††	✓	✓
Apoyo a través de la app Metro Protection › Apoyo 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 equipos inteligentes › Gestión de planes y presentación de reclamaciones 24/7 › Localizador de tiendas	✓	✓

Metro Basic Protection

¿Quieres traer tu propio equipo o necesitas una opción económica para tu equipo wearable o tableta? Nuestro plan Metro Basic Protection te permite mantener tu equipo en óptimas condiciones durante muchos años. Por \$3 o \$6 al mes, por equipo, según el nivel del equipo, más los impuestos aplicables, disfruta de cubierta para una reclamación por pérdida, robo o daños accidentales durante cualquier período de 12 meses consecutivos; además, accede a la app Metro Protection para gestionar tu plan y para presentar y realizar el seguimiento de tus reclamaciones. Este plan no incluye apoyo 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 reclamaciones para obtener más información.

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

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

*** Solo teléfonos inteligentes elegibles. Esto aplica siempre y cuando el servicio de reparación esté disponible; de lo contrario, proporcionaremos un equipo de reemplazo y cobraremos el deducible/tarifa de servicio adecuada según el nivel del equipo por 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 equipos compatibles. No todas las funciones están disponibles para todos los sistemas operativos. Consulte 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, visite <https://www.mcafee.com/en-us/consumer-support/policy/legal.html>.

†† El envío al siguiente día hábil está disponible para las reclamaciones aprobadas antes de las 8:30 p. m. ET. Fechas para Puerto Rico pueden variar.

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

Cómo inscribirse

Puedes inscribir tu equipo en Metro Protection al comprar o activar un equipo Metro by T-Mobile que cumpla los requisitos. Si deseas inscribirte después, o si traes tu propio equipo (BYOD, por sus siglas en inglés), debe ser dentro de los 30 días luego de la activación del equipo 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 equipos son aptos para recibir protección, incluidos los teléfonos inteligentes, los teléfonos de funciones básicas, los equipos BYOD, las tabletas, los equipos wearables, los puntos de acceso, los routers y los módems.

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

Para conocer el nivel de tu equipo, visita mymetroclaimpr.com/deductible o pregunta a un asociado de ventas. Los costos mensuales se detallarán por separado en tu estado de cuenta. Si cambias tu equipo 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 equipo.



Escanea el código QR para descargar la app Metro Protection.

Vuelve a la normalidad en un abrir y cerrar de ojos.

Presentar una reclamación es rápido y sencillo.

Visita mymetroclaimpr.com 24/7. Es fácil y cómodo tanto para presentar una reclamación como para verificar su estado. También puedes presentar una reclamación utilizando la app Metro Protection o llamando a Assurant® al **1-877-283-6532**.

Recuerda presentar una reclamación dentro del plazo indicado en los documentos de tu cubierta.

Ten lista la siguiente información.

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

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

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

Consejo útil: Si pierdes tu equipo 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 reclamaciones varían según el tipo de incidente y el plan de cubierta seleccionado, y están sujetos a cualquier período de 12 meses consecutivos a partir de la fecha de la primera reparación o reemplazo. La cubierta máxima por reclamación aprobada será el menor entre el valor de reemplazo del equipo cubierto o el precio de compra del equipo reclamado, menos su deducible o tarifa de servicio. Consulta la tabla de límites de reclamaciones que se presenta a continuación y tus documentos de cubierta para obtener información adicional sobre los límites específicos de reclamaciones de tu plan.

Límites de reclamaciones

Tipo de incidente	Metro Complete Protection	Metro Advanced Protection	Metro Basic Protection
Pérdida, robo y daños accidentales (límite anual total de reclamaciones)	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 equipo por otro reacondicionado de igual tipo y calidad. Si no hay ningún equipo reacondicionado disponible, lo reemplazaremos por un equipo nuevo de tipo y calidad similar.
- El color del equipo puede variar según la disponibilidad.
- El equipo reacondicionado viene con una garantía limitada de 180 días o con la garantía original del fabricante en el caso de los equipos nuevos.
- Si se repara tu equipo, 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 equipo.

Deducibles y tarifas de servicio

Una vez que se apruebe tu reclamación, se te cobrará un deducible/tarifa de servicio (basada en el nivel de equipo, el tipo de reclamación y el plan seleccionado), más los impuestos aplicables, mediante tarjeta de crédito, o tarjeta de débito. También puedes pagar en efectivo en cualquier tienda de Metro by T-Mobile. A medida que tu equipo deprecia, puede clasificarse en otro nivel y su deducible/tarifa de servicio pudiera cambiar.

Nivel de equipo	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		\$29	
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 equipos elegibles y los niveles correspondientes en mymetroclaimpr.com/deductible.

Cosas importantes que debes 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 empresa de Assurant, en virtud de pólizas colectivas 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 cubierta. Es posible que la cubierta 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 equipo móvil de su propiedad o bajo su control, así como para acceder y utilizar Scam Shield en dicho equipo de conformidad con las presentes Condiciones. T-Mobile 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

Cuando se inscriba en el programa, le proporcionaremos una copia de los documentos de cubierta del plan con todos los detalles sobre los beneficios, las exclusiones y las tarifas de servicio/deducibles. Al aceptar los Términos y Condiciones 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 1-877-283-6532. Los documentos de la cubierta se entregarán en español. Cualquier cambio al programa será notificado previamente por escrito dentro de un plazo de entre 30 a 60 días, según indicado en los documentos de cubierta. El lenguaje utilizado en este anuncio tiene fines solo informativos y puede diferir de los documentos de su cubierta debido a diferencias lingüísticas. Sus documentos en español 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 adecuación de sus cubiertas actuales. Este programa puede duplicar otras cubiertas que pueda tener, como el seguro de propiedad 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 equipo y el cargador estándar, la batería estándar y la tarjeta SIM (si es aplicable a su equipo). Los accesorios incluidos en el embalaje original del equipo están cubiertos en caso de que se produzca un incidente que afecte simultáneamente tanto al equipo como al accesorio.

Tarifas por equipos no recuperados: En caso de avería mecánica/eléctrica o daño accidental, debe devolver el equipo dañado o defectuoso en un plazo de 15 días a partir de que reciba el equipo de reemplazo. Si no devuelve el equipo, se le cobrará una tarifa de equipo no recuperado no mayor que el valor del equipo de reemplazo más los costos de envío aplicables. Le proporcionaremos instrucciones sobre cómo devolver el equipo y los materiales de envío prepagados.

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

Plazo: La cubierta comienza en la misma fecha si compró la cubierta al mismo tiempo que su equipo. Si compra un equipo o activa cualquier otro equipo 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 equipo deba pasar una inspección mecánica visual para que la cubierta entre en vigor. **Este plan se renueva automáticamente cada mes hasta que se cancele.**

Cancelación: Puede cancelar su cubierta opcional llamando al 1-888-8metro8 o al *611 desde su teléfono Metro by T-Mobile. Puede cancelar en cualquier momento y recibir un reembolso o crédito, si corresponde, de la parte no devengada del precio pagado dentro del plazo requerido por ley. El plan de protección del equipo es renovable mensualmente y debe pagarse cada mes; de lo contrario, se cancelará la cobertura de acuerdo con las leyes aplicables por falta de pago. No cancelaremos la cubierta por falta de pago sin darle la oportunidad de pagar dentro del período de notificación aplicable.

Información sobre el proveedor y el administrador: El seguro de propiedad (para la cubierta de robo y pérdida) lo suscribe Caribbean American Property Insurance Company, domiciliada en Torre Chardón, 350 Ave. Carlos Chardón, Suite 1101, San Juan, PR 00918. La cubierta de seguro es provista bajo una póliza maestra emitida a nombre de PRWireless PR, LLC DBA Metro by T-Mobile (“PRW”). Usted será el tenedor del certificado de seguro a favor de Metro by T-Mobile con derecho a recibir los beneficios de la cubierta contra pérdida y robo. El contrato de servicio (para la cubierta por daño accidental o falla mecánica y eléctrica) es provista mediante un contrato de servicio administrado por Assurant Services of Puerto Rico, Inc. domiciliada en Torre Chardón, 350 Ave. Carlos Chardón, Suite 1101, San Juan, PR 00918. La app Metro Protection de Assurant es proporcionada por The Signal. Estas compañías y CWork Solutions, LP operan bajo el nombre comercial Assurant. El programa de protección aplica a clientes prepago solamente. Todas las marcas registradas son propiedad de sus respectivos dueños. Metro, Metro by T-Mobile, el logo y diseños son marcas registradas de PRWireless PR, LLC y T-Mobile. ©2025 T-Mobile.

