

# Your device replacement is here! Let's get you connected.

## 1. Activate

### + Activate your device

- Visit [totalwireless.com](https://totalwireless.com) and select: Activate > Keep your own phone > I want to keep my number > follow prompts. For assistance, call 1-866-663-3633.

### + 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 it on. To activate it, see the "Activate your device" instructions above.

### + Activating an eSIM?

The eSIM number will be added to your device during the activation process. To activate it, see the "Activate your device" instructions above.

#### + Set up your device

- Turn your device on and follow the prompts. Connect to Wi-Fi (if available) for the best experience.
- You'll be prompted to add your eSIM. To locate your eSIM IMEI number: Settings > General > About > select IMEI1 or IMEI2.
- Make a call. If the call fails, reboot your device and try again.

#### + Wi-Fi calling and texting

Use Wi-Fi to make and receive calls and texts. After activation, you'll receive a text with instructions to enable it. If you don't, go to [e911-reg.tracfone.com](https://e911-reg.tracfone.com).

## 2. Return

**Return your damaged device to us within 10 days of the date you receive your replacement. Otherwise, you'll be charged an unrecovered equipment fee as indicated in your coverage documents.**

### Remember to:

- + Transfer the data you want and erase the rest.
- + Disable all security features. For Apple customers only, use the enclosed instructions card to disconnect from iCloud.
- + Place your original device into the box we sent your replacement device in and use the provided USPS return label. 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.

## Need Support?

- **Misplaced the prepaid mailing label included with your replacement device?** Visit the FAQs section of [fastclaim.com/totalwireless](https://fastclaim.com/) to find out how to obtain them again. Or call Assurant at 1-833-456-0146 and we'll send you one.
- **Concerns about your replacement device?** Call us at 1-833-456-0146 within seven days of receiving it.
- **Need your replacement device warranty information?** Visit [fastclaim.com/totalwireless/warranty](https://fastclaim.com/totalwireless/warranty).

# ¡Ya llegó tu dispositivo de reemplazo! Vamos a conectarte.

## 1. Activa

### + Activa tu dispositivo

- Visita [totalwireless.com](https://totalwireless.com) y selecciona: Activar > Quédate con tu teléfono > Quiero mantener mi número de teléfono > sigue las indicaciones. Para asistencia, llama al 1-866-663-3633.

### + ¿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. Para activarla, consulta las instrucciones “Activa tu dispositivo” anteriores.

### + ¿Estás activando una tarjeta eSIM?

El número de la eSIM se agregará a tu dispositivo durante el proceso de activación. Para activarla, consulta las instrucciones “Activa tu dispositivo” anteriores.

#### + Configura tu dispositivo

- Enciende tu dispositivo y sigue las indicaciones.
- Conéctate a Wi-Fi (si está disponible) para una mejor experiencia.
- Se te pedirá que agregues tu eSIM. Para localizar tu número IMEI del eSIM: Configuración > General > Información > selecciona IME1 ó IME12.
- Haz una llamada. Si la llamada falla, reinicia tu dispositivo e inténtalo de nuevo.

+ **Llamadas y textos por Wi-Fi:** Usa Wi-Fi para hacer y recibir llamadas y textos. Después de la activación, recibirás un texto con instrucciones para habilitarlo. Si no recibes el texto, ve a [e911-reg.tracfone.com](https://e911-reg.tracfone.com).

## 2. Devuelve

**Devuélnenos tu dispositivo dañado dentro de los 10 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.**

### Recuerda:

- + Transferir los datos que deseas conservar y borra el resto.
- + Desactivar todas las funciones de seguridad. Solo para clientes de Apple, consulta la tarjeta de instrucciones adjunta para desconectarte de iCloud.
- + Colocar tu dispositivo original en la caja que te enviamos con tu dispositivo de reemplazo y usar la etiqueta de devolución de USPS proporcionada. Asegúrate de envolver y empaquetar bien tu dispositivo para evitar cualquier daño durante el transporte.
  - Sellar la caja firmemente con cinta adhesiva resistente.
  - Completar la sección “From” en la etiqueta de envío prepago de la caja. Envía tu paquete por correo utilizando cualquier ubicación de USPS.

## ¿Necesitas ayuda?

- **¿Extraviaste la etiqueta de envío prepago incluida con tu dispositivo de reemplazo?** Visita la sección de preguntas frecuentes (FAQs) de [fastclaim.com/totalwireless](https://fastclaim.com/totalwireless) para ver cómo obtenerlos nuevamente. O llama a Assurant al 1-833-456-0146 y te enviaremos una.
- **¿Dudas sobre tu dispositivo de reemplazo?** Llámarnos al 1-833-456-0146 dentro de los 7 días posteriores de recibirlo.
- **¿Necesitas información sobre la garantía de tu dispositivo de reemplazo?** Visita [fastclaim.com/totalwireless/warranty](https://fastclaim.com/totalwireless/warranty).