



Metro Device Protection

Protege lo que impulsa tu vida.

La información contenida en este documento aplica a los clientes con teléfonos celulares con código de área de Puerto Rico.



Metro Device Protection

Obtén la máxima tranquilidad con Metro Device 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 cobertura que más te convenga y protege tu equipo hoy mismo.

Cobertura de Metro Device Protection

Qué incluye	Metro Complete Device Protection (recomendado)	Metro Advanced Device Protection
Cobertura del equipo › Pérdida (P) › Robo (R) › Daños accidentales (DA) › Falla mecánica y eléctrica (ME)*	Ilimitado	5 reclamos** (P/R/DA)
Reparación de la pantalla frontal y cristal trasero***	\$0	\$20 – \$29
Deducible por reclamos de DA y ME aprobados	\$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 › Detecta y resuelve los intentos de robo de identidad para protegerte de fraudes	✓	✓
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 › Reparación de la pantalla frontal y cristal trasero tan pronto como el mismo día*** › 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 reclamos 24/7 › Localizador de tiendas	✓	✓

Metro Basic Device Protection

¿Quieres traer tu propio equipo o necesitas una opción económica para tu equipo wearable o tableta? Por \$3 o \$6 al mes, por equipo, según el nivel del equipo, más impuestos aplicables, disfruta de cobertura para un reclamo 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 rastrear tus reclamos. Este plan no incluye apoyo técnico ilimitado, McAfee® Security for Metro by T-Mobile ni Scam Shield™ Premium. Consulta las tablas de deducibles y límites de reclamo para obtener más información.

* La cobertura 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 adecuado según el nivel del equipo por el resto de los daños accidentales.
† McAfee® Security for Metro by T-Mobile 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. Consulta 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, visita <https://www.mcafee.com/en-us/consumer-support/policy/legal.html>.
†† El envío al siguiente día hábil está disponible para los reclamos aprobados antes de las 8:30 p.m. ET.
††† Lunes a domingo de 8 a.m. a 11 p.m. ET, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad.

Cómo inscribirte

Puedes inscribir tu equipo en Metro Device 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, y los equipos wearables.

Costo mensual recurrente por equipo (más impuestos aplicables)		
Nivel del 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. Tus 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.



Descarga la app Metro Protection.

Vuelve a la normalidad rápidamente. Presentar un reclamo es rápido y sencillo.

Ve a mymetroclaimpr.com 24/7. Es fácil y conveniente tanto para presentar un reclamo como para comprobar el estado del mismo. También puedes presentar un reclamo utilizando la app Metro Protection o llamando a Assurant® al **1-877-283-6532**.

Recuerda presentar un reclamo dentro del plazo indicado en los documentos de tu cobertura.

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 identidad con fotografía durante el proceso de reclamo)
- Método de pago del deducible
- 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 reclamo.

Solo para usuarios de iPhone: Es posible que se te solicite inhabilitar la función Encontrar/Encontrar mi iPhone para proteger tu información personal antes de presentar un reclamo 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 reclamo varían según el tipo de incidente y el plan de cobertura seleccionado, y están sujetos a cualquier período de 12 meses consecutivos a partir de la fecha de la primera reparación o reemplazo. La cobertura máxima por reclamo aprobado será el menor entre el valor de reemplazo del equipo cubierto o el precio de compra del equipo reclamado, menos tu deducible. Consulta la tabla de límites de reclamos que figura a continuación y los documentos de tu cobertura para obtener información adicional sobre los límites específicos de reclamos de tu plan.

Límites de reclamo

Tipo de incidente	Metro Complete Device Protection	Metro Advanced Device Protection	Metro Basic Device Protection
Pérdida, robo y daños accidentales	Ilimitado	5	1
Reparación de la pantalla frontal y cristal trasero (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 igual tipo y calidad.
- 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

Una vez que se apruebe tu reclamo, se te cobrará un deducible (basado en el nivel del equipo, el tipo de reclamo y el plan de cobertura seleccionado), más los impuestos aplicables, mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito/crédito. También puedes pagar en efectivo en ciertas tiendas de Metro by T-Mobile. Llama a tu tienda más cercana para confirmar. A medida que tu equipo deprecia, puede clasificarse en otro nivel y tu deducible se ajustará en consecuencia.

Nivel del equipo	Pérdida y robo	Daños accidentales y fallas mecánicas/eléctricas			Reparación de la pantalla frontal y cristal trasero (solo para teléfonos inteligentes)		
	Todos los planes	Complete	Advanced	Basic	Complete	Advanced	Basic
1	\$20	\$10	\$20	\$20	\$0	\$29	N/A
2	\$50	\$25	\$50	\$50			
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 debe saber

Resumen de McAfee® Security for Metro® by T-Mobile

McAfee Security for Metro by T-Mobile 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>.

- 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 cobertura. Es posible que la cobertura 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.

Resumen de 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 y/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 Device Protection

Cuando se inscriba en el programa, le proporcionaremos una copia de los documentos de cobertura del plan con todos los detalles sobre las prestaciones, las exclusiones y los deducibles. Al aceptar los términos y condiciones del servicio de Metro by T-Mobile, aceptó recibir los documentos de Metro Device 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 Device Protection y las comunicaciones relacionadas por vía electrónica llamando al 1-877-283-6532. Los documentos de la cobertura se entregarán en español. Se le notificará por escrito con antelación cualquier cambio sustancial en las condiciones de la cobertura entre 30 y 60 días antes, tal y como se indica en los documentos de su cobertura. El lenguaje utilizado en este anuncio tiene fines solo informativos y puede diferir del lenguaje utilizado en los documentos de su cobertura 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 idoneidad de sus coberturas actuales. Este programa puede duplicar otras coberturas que pueda tener, como el seguro de propietario 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 aplica 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 falla mecánica/eléctrica o daño accidental, debe devolver el equipo dañado o defectuoso en un plazo de 15 días a partir de la recepción del 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 prestado por cualquier persona no autorizada por nosotros; daños intencionados o estéticos; condiciones preexistentes; retirada del producto por parte del fabricante; determinados casos fortuitos; daños consecuentes; y pérdidas cubiertas por la garantía del fabricante. Consulte los documentos de su cobertura para obtener una lista completa de las exclusiones.

Plazo: La cobertura comienza en la misma fecha si compró la cobertura 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 cobertura entre en vigor. **Este plan se renueva automáticamente cada mes hasta que se cancele.**

Cancelación: Puede cancelar su cobertura 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 lo hubiera, del precio aplicable dentro del plazo exigido por la 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 la legislación estatal aplicable por falta de pago. No cancelaremos la cobertura de protección del dispositivo por falta de pago sin darle la oportunidad de pagar dentro del período de preaviso 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, (P.O. Box 195167, San Juan, PR 00919). 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. (P.O. Box 195167, San Juan, PR 00919). 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. ©2026 T-Mobile.

