

Instrucciones para enviar la documentación solicitada

Siga los siguientes pasos:

1. Imprimir, llenar y firmar el Formato de Reclamación.

Disponible en la siguiente página de este documento (página 2)

2. Escanear o tomar foto digital del Formato de Reclamación e identificación oficial aceptada vigente.

3. Subir todos los documentos en la siguiente dirección:

<https://www.proteccionequiposatt.com.mx/att-mexico/es-mx/document-resume/login>

Sugerencias para agilizar el trámite de reclamación por evento cubierto:

1. Información importante acerca de los documentos requeridos

- a) Debe ser firmada por el titular asegurado o en caso de personas morales por su representante legal o persona autorizada debidamente acreditadas ante AT&T.
- b) Tipos de identificaciones oficiales aceptadas:
 - Credencial para votar
 - Pasaporte
 - Forma migratoria (tarjeta de residencia)
- c) Asegúrese de que su identificación oficial aceptada esté vigente y legible sin alteraciones ni enmendaduras.
- d) El nombre que aparece en la identificación aceptada vigente debe coincidir con el nombre del titular de la cuenta o el representante legal debidamente acreditado y debe ser el mismo en el Aviso de Siniestro.
- e) Si los documentos aparecen alterados, enmendados o se presumen falsificados o ilegítimos; nos reservamos el derecho de aceptar o denegar la procedencia de reclamo con base a nuestros procesos de control de fraudes.
- f) Documentos no legibles, no serán aceptados.

2. Información importante acerca del proceso de su reclamo

- a) Si el evento es un daño o falla, deberá hacer entrega del dispositivo móvil afectado a Asurion como parte del proceso de reemplazo, es importante que cumpla con este requisito para completar su proceso de reclamo.
- b) Si el evento fue robo, se debe realizar el bloqueo del equipo siniestrado y dicho equipo quedará totalmente inhabilitado y no podrá ser utilizado con ningún otro operador de telefonía móvil.
- c) Una vez que haya recibido el equipo de reemplazo, la propiedad del equipo afectado se transfiere a Asurion.
- d) De conformidad con los términos y condiciones aplicables, el dispositivo móvil de reemplazo podrá ser nuevo o renovado.
- e) Envíe todos los documentos requeridos lo antes posible para evitar cualquier tipo de demora durante el proceso de adjudicación de su reclamo.

Para cualquier información adicional, por favor ingrese a la siguiente página web:

www.proteccionequiposatt.com.mx

