



Mi Protección  
**Celular**

# GUÍA DE USO

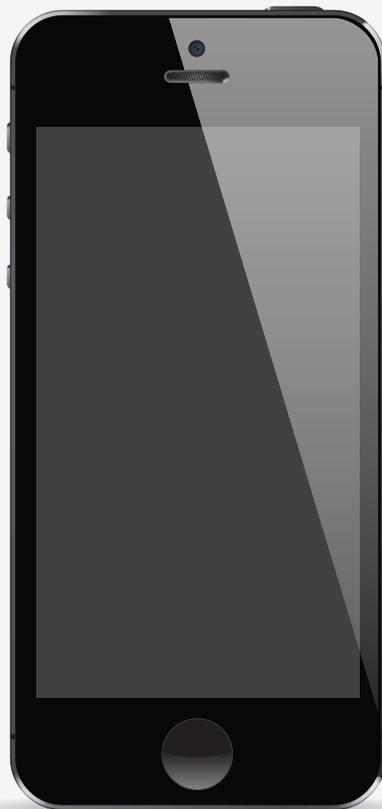
PARA EL TRÁMITE DE RECLAMACIÓN  
DE PROTECCIÓN CELULAR  
PLAN SUPERIOR LIVERPOOL



CENTRO  
DE SEGUROS  
Liverpool

# PROTECCIÓN CELULAR PLAN SUPERIOR

## LIVERPOOL TE ACOMPAÑA SIEMPRE



**Mi Protección Celular Plan Superior** es una protección para tu celular iPhone\* con las siguientes coberturas:

- Daño Total Accidental o por Agua
- Robo Total Con Violencia o Robo Total Sin Violencia
- Descarga Eléctrica
- Rotura de Pantalla

En esta **Guía de Uso** encontrarás información sobre la documentación que requieres para iniciar el trámite de un siniestro por alguna de las coberturas que protegen a tu equipo celular iPhone\*, así como imágenes de referencia que facilitarán el trámite.

En caso de tener alguna duda, puedes comunicarte al Centro de Atención Telefónica de ASSURANT al **55 5322 1940**.

\*iPhone es una marca registrada de Apple Inc. Los beneficios de Plan Superior están protegidos por ASSURANT S.A. de C.V.



# ÍNDICE

## INTRODUCCIÓN

1. Pasos rápidos para el trámite .....	<b>1</b>
2. Lo que debes saber sobre tu trámite de reclamación .....	<b>2</b>
3. Documentos para reclamar la cobertura de Daño Total Accidental, por Agua o Rotura de Pantalla .....	<b>3</b>
4. Documentos para reclamar la cobertura de Robo Total Con Violencia o Robo Total Sin Violencia .....	<b>4</b>
5. Documentos para reclamar la cobertura por Descarga Eléctrica .....	<b>5</b>
6. Eventos no cubiertos por el programa de servicios .....	<b>6</b>
7. Imágenes de referencia .....	<b>7</b>
7.1 Identificación Oficial .....	7
7.2 Certificado o Póliza de "Mi Protección Celular Plan Superior" .....	8
7.3 Querrela o Denuncia ante las autoridades .....	9
7.4 Bloqueo del IMEI ante el IFT .....	10
7.5 Ticket de compra del plan .....	11
7.6 Ticket de compra del celular .....	12
8. Glosario .....	<b>13</b>
9. Aviso de Privacidad .....	<b>14</b>



# PASOS RÁPIDOS PARA EL TRÁMITE

Tu proceso ha comenzado, sigue los siguientes pasos:

1

Comunícate al Centro de Atención Telefónica de ASSURANT al **55 5322 1940**.

2

Ten a la mano tu Certificado de Mi Protección Celular, ya que te solicitarán algunos datos como el inicio de vigencia de tu plan y el número de IMEI.

3

En caso de no contar con tu Certificado de Mi Protección Celular, puedes solicitar una reimpresión en el Centro de Seguros de la tienda Liverpool donde fue adquirido.

4

Revisa en esta Guía de Uso los documentos que deberás preparar para solicitar el trámite del siniestro.

# LO QUE DEBES SABER SOBRE TU TRÁMITE DE RECLAMACIÓN



Para iniciar el trámite es necesario contar con el expediente completo. En caso de ser necesario, la aseguradora podrá solicitar información adicional.



El tiempo de respuesta a tu trámite es de 20 días hábiles.



Este plan solo cubre equipos celulares iPhone\* adquiridos en tiendas Liverpool (aplica para todos los modelos).



Para las coberturas de Daño Total Accidental, por Agua, Rotura de Pantalla, Robo Total Con Violencia o Robo Total Sin Violencia aplica un costo por deducible. Para conocer los montos, revisa la información en la página de la cobertura que deseas reclamar.



En caso de Daño o Descarga Eléctrica, el artículo se reparará en un Centro de Servicio Autorizado Apple México, en caso de no tener reparación, se otorgará un cambio físico por un equipo reacondicionado de características similares.



En caso de reemplazo, se te entregará un equipo reacondicionado.



El daño causado intencionalmente se encuentra excluido.



No intentes abrir o revisar tu celular, ya que esto provoca que pierda la garantía del fabricante.



La reclamación de este plan se realiza directamente con ASSURANT llamando al **55 5322 1940**.



El trámite no tiene costo.

\*iPhone es una marca registrada de Apple Inc. Los beneficios de Plan Superior están protegidos por ASSURANT S.A. de C.V.

# DOCUMENTOS QUE DEBES PRESENTAR PARA LA COBERTURA DE DAÑO TOTAL ACCIDENTAL, POR AGUA Y ROTURA DE PANTALLA

Recaba los siguientes documentos y sigue los pasos:

DOCUMENTOS
Formato de Reclamación. <b>NOTA:</b> Este formato se te enviará a tu correo electrónico en el momento de reportar el siniestro vía telefónica o bien lo puedes descargar a través del sitio <a href="http://liverpool.com.mx/proteccioncelular">liverpool.com.mx/proteccioncelular</a>
Factura, ticket, nota o recibo de compra que compruebe la propiedad del bien.
Identificación oficial (IFE, INE, pasaporte, cédula profesional, y en caso de ser extranjero, FM2).
Certificado de Mi Protección Celular.
Ticket del plan Mi Protección Celular Superior.

**NOTA:** En ninguna circunstancia intentar abrir o reparar el celular en un lugar que no indique ASSURANT.

- a) Reporta el siniestro en el Centro de Atención Telefónica de ASSURANT al número **55 5322 1940** en un plazo no mayor a 7 días naturales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, deberás informar tan pronto como te sea posible.
- b) Uno de nuestros agentes te asignará una cita en un Centro de Servicio Apple México en un plazo de 72 horas y te proporcionará el número de servicio para tu equipo, en caso de no haber un Centro de Servicio Apple México en tu localidad, se te proporcionará una guía prepagada de mensajería para envío de tu equipo celular al Centro de Servicio Apple México más cercano.
- c) Entregarás tu equipo para análisis, diagnóstico, evaluación del daño y procedencia de la reparación al Centro de Servicio que te indique la compañía.
- d) Al finalizar la valoración de tu equipo celular, el Centro de Servicio te notificará el deducible o el costo de la reparación.

DEDUCIBLE		No. De Eventos
Daño en pantalla	Otros Daños	<b>2 eventos durante la vigencia del programa.</b> <b>1 evento si el equipo es reemplazado por uno reacondicionado.</b>
<b>\$599.00 MXN</b>	<b>\$1,899.00 MXN</b>	

- e) Una vez finalizada la reparación, se te entregará tu equipo celular y deberás firmar la orden de servicio como garantía y si no es reparable, se te entregará un equipo reacondicionado de características similares, lo cual tendrá una garantía de 90 días a partir de la entrega.

# DOCUMENTOS QUE DEBES PRESENTAR PARA LA COBERTURA DE ROBO TOTAL CON VIOLENCIA O ROBO TOTAL SIN VIOLENCIA

Recaba los siguientes documentos y sigue los pasos:

DOCUMENTOS
Formato de Reclamación. <b>NOTA:</b> Este formato se te enviará a tu correo electrónico en el momento de reportar el siniestro vía telefónica o bien lo puedes descargar a través del sitio <a href="http://liverpool.com.mx/proteccioncelular">liverpool.com.mx/proteccioncelular</a>
Factura, ticket, nota o recibo de compra que compruebe la propiedad del bien.
Identificación oficial (IFE, INE, pasaporte, cédula profesional, y en caso de ser extranjero, FM2).
Certificado de Mi Protección Celular.
Ticket del plan Mi Protección Celular Plan Superior.
Querrela o Denuncia presentada ante las autoridades competentes que incluya: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los hechos ocurridos</li> <li>- Nombre del afectado</li> <li>- Fecha del robo</li> <li>- Descripción del equipo robado (marca, modelo y número de IMEI)</li> </ul> Comunícate al <b>800 223 2230</b> para agendar una cita y que uno de nuestros abogados te asesore de manera presencial o si lo prefieres vía telefónica las 24 horas del día los 365 días del año.
Confirmación de bloqueo por parte del sitio oficial del IFT o formato de solicitud de bloqueo por parte de la compañía telefónica.

- a) Reporta el siniestro en el Centro de Atención Telefónica de ASSURANT al número **55 5322 1940** en un plazo no mayor a 7 días naturales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, deberás informar tan pronto como te sea posible.
- b) Una vez entregada la documentación e información necesaria, ASSURANT analizará tu caso y en un plazo máximo de 72 horas hábiles se enviará el dictamen. En caso de ser procedente, te informará el número de cuenta para realizar el pago por el deducible correspondiente y envíes el comprobante de dicho pago.
- c) Te será entregado un equipo reacondicionado de características similares por medio del centro de servicio o se enviará a tu domicilio.

DEDUCIBLE		No. De Eventos
Robo Total Con Violencia	Robo Total Sin Violencia	1 evento durante la vigencia del plan
40% sobre del valor del equipo registrado en el Certificado de Mi Protección Celular Plan Superior		

# DOCUMENTOS QUE DEBES PRESENTAR PARA LA **COBERTURA POR DESCARGA ELÉCTRICA**

Recaba los siguientes documentos y sigue los pasos:

DOCUMENTOS
Formato de Reclamación. <b>NOTA:</b> Este formato se te enviará a tu correo electrónico en el momento de reportar el siniestro vía telefónica o bien lo puedes descargar a través del sitio <a href="http://liverpool.com.mx/proteccioncelular">liverpool.com.mx/proteccioncelular</a>
Factura, nota, ticket o recibo de compra que compruebe la propiedad del bien.
Equipo con pila dañado.
Identificación oficial (IFE, INE, pasaporte, cédula profesional, en caso de ser extranjero, FM2).
Certificado de Mi Protección Celular.
Ticket de compra de Mi Protección Celular Plan Superior.

- a) Reporta el siniestro en el Centro de Atención Telefónica de ASSURANT al número **55 5322 1940** en un plazo no mayor a 7 días naturales, salvo caso fortuito o fuerza mayor, deberás informar tan pronto como te sea posible.
- b) El ejecutivo telefónico te confirmará un número de reporte y te asignará una cita en un Centro de Servicio para la entrega del equipo y la pila del mismo.
- c) El trámite será atendido en un plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de que fue notificado el siniestro vía telefónica .
- d) Una vez finalizada la reparación, se te entregará tu equipo celular y deberás firmar la orden de servicio como garantía y si no es reparable, se te entregará un equipo reacondicionado de características similares, lo cual tendrá una garantía de 90 días a partir de la entrega.

DEDUCIBLE	No. De Eventos
Descarga Eléctrica	<b>2 eventos durante la vigencia del programa.</b>
0%	<b>1 evento si el equipo es reemplazado por uno reacondicionado.</b>



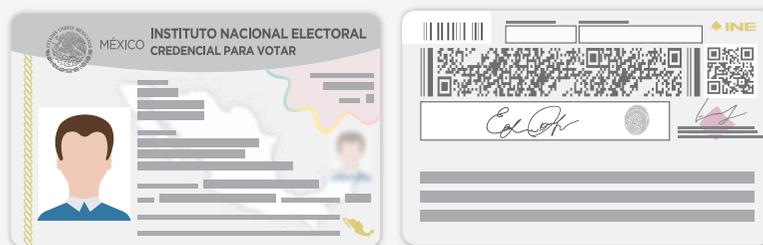
## EVENTOS NO CUBIERTOS POR EL **PROGRAMA DE SERVICIOS**

- El robo del producto asegurado en el interior de un vehículo, a menos que haya signos inequívocos del empleo de la violación de las ventanas o cerraduras del vehículo.
- Cualquier robo que no se informe a las autoridades competentes dentro de los 7 días naturales siguientes al acontecimiento del hecho.
- Productos adquiridos a través de transacciones fraudulentas.
- Cualquier robo y/o hurto parcial de accesorios o componentes del aparato.
- El robo o pérdida del producto o bien asegurado derivado del descuido, olvido o hurto por causas análogas imputables al asegurado o al portador del bien asegurado.
- La pérdida del aparato, incluso si el producto se pierde por caso fortuito o fuerza mayor.
- La confiscación o detención del bien asegurado por las autoridades legalmente reconocidas con motivo de sus funciones.
- Los daños y/o perjuicios relacionados u ocasionados por el Robo con Violencia que motive la reclamación.
- Aquel robo acaecido durante manifestaciones, mítines, plantones y actos colectivos semejantes que durante su ocurrencia tenga como consecuencia el robo del aparato.
- Aquellos robos que ocurran por dolo o mala fe del asegurado y/o beneficiario del seguro.
- Cuando sea un bien asegurado distinto al que aparece en la carátula del Certificado.

# IMÁGENES DE REFERENCIA

## IDENTIFICACIÓN OFICIAL

**APLICA PARA EL TRÁMITE DE TODAS LAS COBERTURAS**



- La identificación oficial puede ser INE, IFE, Pasaporte, Cédula Profesional, en caso de ser extranjero se deberá presentar FM2.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar de un estado a otro.

# CERTIFICADO DE "MI PROTECCIÓN CELULAR PLAN SUPERIOR"

**APLICA PARA EL TRÁMITE DE TODAS LAS COBERTURAS**

- Este documento te fue entregado al momento de contratar Mi Protección Celular.
- Debe contener la firma del titular que contrató la protección.
- En caso de no contar con tu Certificado, puedes solicitar la reimpresión en el Centro de Seguros ubicado a un costado de Área de Crédito de la tienda Liverpool donde lo contrataste.

# QUERRELLA O DENUNCIA ANTE LAS AUTORIDADES

## APLICA PARA EL TRÁMITE DE ROBO TOTAL CON VIOLENCIA Y ROBO TOTAL SIN VIOLENCIA



- Este documento lo obtiene en el Ministerio Público.
- Deberá contener:
  - La narración detallada de cómo ocurrieron los hechos.
  - La fecha y lugar del suceso.
  - El nombre de la persona afectada.
  - Descripción del equipo robado mencionando marca, modelo y número de IMEI.
- El acta tiene que ser en original o copia certificada y debe contar con sello y firma del agente del Ministerio Público.
- Si el Acta del Ministerio Público es digital, deberá contener la firma electrónica, sello digital o Código QR.
- Si requieres asesoría jurídica vía telefónica y/o presencial, puedes comunicarte al **800 223 2230** de lunes a domingo las 24 horas.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar de un estado a otro.

# BLOQUEO DEL IMEI ANTE EL IFT

**APLICA PARA EL TRÁMITE DE ROBO TOTAL CON VIOLENCIA  
Y ROBO TOTAL SIN VIOLENCIA**

## Consulta de IMEI



---



**IMEI: 0123467789012**

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

- La imagen presentada es de referencia.

# TICKET DE COMPRA DEL PLAN

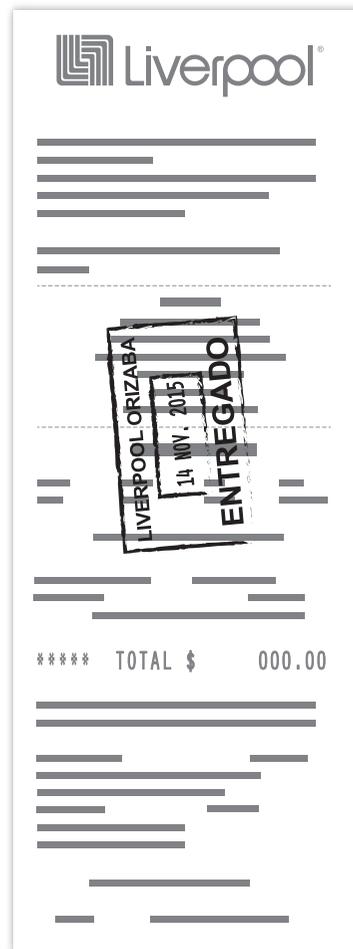
**APLICA PARA EL TRÁMITE DE TODAS LAS COBERTURAS**



- Este ticket te lo proporcionaron al momento de realizar la contratación de Mi Protección Celular Plan Superior.
- En caso de NO contar con tu ticket de compra, puedes acudir al área de Servicio a Clientes de la tienda Liverpool donde adquiriste tu equipo celular y solicitar la reimpresión.
- La imagen presentada es de referencia.

# TICKET DE COMPRA DEL CELULAR

**APLICA PARA EL TRÁMITE DE TODAS LAS COBERTURAS**



- Este ticket te lo proporcionaron al momento de realizar la compra de tu equipo celular iPhone\*.
- En caso de NO contar con tu ticket de compra, puedes acudir al área de Servicio a Clientes de la tienda Liverpool donde adquiriste tu equipo celular y solicitar la reimpresión.
- La imagen presentada es de referencia.

\*iPhone es una marca registrada de Apple Inc. Los beneficios de Plan Superior están protegidos por ASSURANT S.A de C.V.



# GLOSARIO

**Ciente:** Es la persona que contrata el Programa de Servicios que suscribe la compañía que respalda, con la finalidad de proteger un nuevo equipo celular.

**Equipo Reacondicionado:** Equipo celular que ha sido reparado por el fabricante con piezas originales y vuelto a las condiciones con las que salió de fábrica.

**Robo Total con Violencia:** Es el apoderamiento con violencia (física o moral) del celular, sin derecho y sin consentimiento de la persona que puede disponer de ella con arreglo a la ley.

**Rotura de pantalla:** Es la fractura causada accidentalmente al cristal de tu celular.

**Robo Total sin Violencia:** Es el apoderamiento del celular por medio de la violación de algún medio de seguridad, sin derecho y sin consentimiento de la persona que, conforme a la ley, puede disponer de él.

**Descarga Eléctrica:** Es la corriente indeseada momentánea que puede causar daño al equipo electrónico.

**Deducible:** Es la participación económica a cargo del cliente en caso de la realización de un evento. Esta obligación se pagará en un porcentaje sobre el valor del ticket o factura del equipo o monto fijo previamente establecido.

**IMEI:** Número de identificación del equipo, lo puedes revisar en el Certificado.

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## AVISO DE PRIVACIDAD LIVERPOOL

Distribuidora Liverpool S.A. de C.V., con domicilio en la calle Mario Pani número 200, Colonia Santa Fe Cuajimalpa, Delegación Cuajimalpa, C.P. 05348, en la Ciudad de México, es responsable de la confidencialidad, uso y protección de la información personal, que nos es proporcionada. Para realizar los fines señalados en el presente aviso, se le podrá solicitar datos generales respecto a su identificación, domicilio, información crediticia, laboral o patrimonial, misma que será utilizada para identificarle y dar cumplimiento a las relaciones comerciales que realice con nosotros, proveerle de los servicios y productos adquiridos, otorgarle una línea de crédito, informarle sobre nuestras ofertas, promociones y encuestas respecto a nuestros productos y/o servicios. Para el caso que desee limitar el uso o divulgación de su información personal, ejercitar sus derechos de acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, así como de oponerse al tratamiento de los mismos, o revocar el consentimiento que para tal fin nos haya otorgado, lo podrá realizar a través de los siguientes canales de atención, previa acreditación de su identidad: Centro de Atención Telefónica a los teléfonos 5552629999 o 8007135555 o a través de nuestro correo electrónico [datospersonales@liverpool.com.mx](mailto:datospersonales@liverpool.com.mx), en donde se le informarán los procedimientos establecidos para el ejercicio de los derechos aquí señalados. Para dudas o comentarios relacionados con su crédito, favor de contactar al número 5511037700. Para temas relacionados con compras de productos, garantías, servicios, facturación, ventas por internet o por teléfono, quejas, sugerencias y/o comentarios, favor de contactar al correo electrónico: [atencion@liverpool.com.mx](mailto:atencion@liverpool.com.mx) o al Centro de Atención Telefónica a los números 5552629999 o 8007135555. En caso de cambios al presente aviso, los podrá consultar en la página [www.liverpool.com.mx](http://www.liverpool.com.mx), informándole que dicho sitio tiene implementados candados de seguridad SSL, cookies y otras herramientas de rastreo que podrá consultar en link "seguridad del sitio". Fecha 06/2015

## AVISO DE PRIVACIDAD ASSURANT

"Aviso Corto de Privacidad; Assurant, S.A. de C.V. con domicilio en Av. Insurgentes Sur No. 2453, Piso 3, Col. Tizapán, Álvaro Obregón C.P. 01090 Ciudad de México, México, informa a Usted, como Cliente, que los datos personales que obtiene mediante el presente Contrato se utilizarán con el propósito de brindarle los servicios de garantía extendida y remplazo, incluyendo su transferencia a terceras partes únicamente para cumplir con dichos servicios así como para la publicidad y promoción de nuestros servicios relacionados con garantías extendidas. Puede revisar nuestro Aviso de Privacidad Integral en [www.assurant.mx/páginas-legales/aviso-legal](http://www.assurant.mx/páginas-legales/aviso-legal)." El Prestador es el único responsable de la protección de sus datos personales obtenidos mediante el presente Contrato.

Leyenda descarga eléctrica:

Descarga eléctrica es respaldada por Assurant, S.A. de C.V. y las coberturas del plan son respaldadas por Virginia Surety Seguros de México S.A. de C.V.

## AVISO DE PRIVACIDAD

Para conocer el **Aviso de Privacidad** de la compañía que opera su plan acceda a [liverpool.com.mx/proteccioncelular](http://liverpool.com.mx/proteccioncelular)

