

GUÍA DE USO

LIVERPOOL CARE PLAN SIN DEDUCIBLE



insurama

Autorizado por





Liverpool Care Plan sin Deducible

En la siguiente tabla, puedes identificar las coberturas con las que cuentas.

Coberturas				
Robo Total con Violencia	Robo Total sin Violencia	Daño Accidental	Daño por Agua	Rotura de Pantalla

DOCUMENTOS PARA EL TRÁMITE DE SINIESTRO

A continuación, se enlistan los documentos que se requieren para iniciar el trámite de reclamo de Liverpool Care Plan sin Deducible.

De acuerdo con la cobertura a reclamar, reúne los documentos legibles mencionados en la siguiente lista:

Documentos	Daños	Robo
1.- Celular dañado (sin accesorios y desbloqueado).	✓	
2.- Identificación oficial vigente y legible por ambos lado: IFE o INE, Pasaporte.	✓	✓
3.- Formato de Reclamación. Descargalo dando clic aquí	✓	✓
4.- Factura del equipo o Ticket de compra de la adquisición del celular	✓	✓
5.- Fotos del equipo (Donde se muestre el daño)	✓	
6.- Geolocalización. Esta información se obtiene a través de los servicios del fabricante (Find my iPhone, Google Chronology o Huawei)		✓
7.- Bloqueo de IMEI (pantalla de bloqueo de IMEI)		✓
8.- Acta de denuncia que incluya: -Fecha del siniestro. -Descripción del equipo robado con marca, modelo, IMEI.		✓

NOTA: la documentación inicial entregada es enunciativa más no limitativa, por lo que la aseguradora podrá solicitar documentación adicional si así lo requiere para generar su dictamen.

LO QUE DEBES SABER SOBRE TU TRÁMITE DE RECLAMACIÓN

Estos son los puntos importantes que debes conocer antes de iniciar el trámite:



Se protegen celulares nuevos y reacondicionados que se compren en Liverpool.



Esta póliza cubre cualquier daño accidental, así como daños causados por líquidos.



En caso de daño accidental, el equipo será reparado.



En caso de robo con o sin violencia, se entregará un equipo celular igual o similar al siniestrado.



No se cubren accesorios, rayaduras, raspaduras y el desgaste normal del equipo; daños causados intencionalmente o por una conducta negligente.



No se considera Robo Total con o sin Violencia el abandono u olvido del celular, pérdida o desaparición.



Es necesario que los equipos cuenten con la instalación y activación de geolocalización.



Cubre 1 evento de daño y 1 evento de robo.

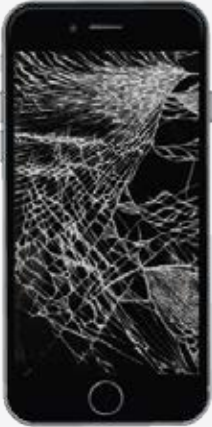


Es importante realizar respaldo de la información del equipo en caso de que se determine irreparabilidad ya que se perderá la información en caso de reemplazo.



Se deberá entregar el equipo desbloqueado o bien el código de desbloqueo para que en caso de reparación puedan hacer las pruebas pertinentes del dispositivo.

CELULAR DAÑADO O CON ROTURA DE PANTALLA

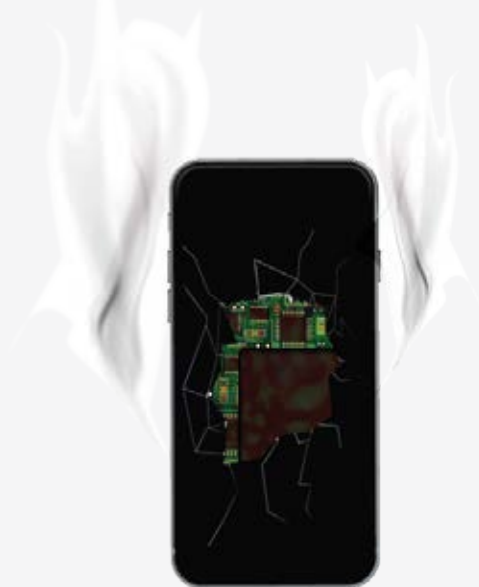


- Se recomienda entregar el equipo dañado desbloqueado para verificar el correcto funcionamiento después de la reparación correspondiente.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar según sea el caso del daño.



CELULAR CON VARIACIÓN DE VOLTAJE

- Se recomienda entregar el equipo dañado desbloqueado para verificar el correcto funcionamiento después de la reparación correspondiente.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar según sea el caso.



IDENTIFICACIÓN OFICIAL

APLICA PARA TODAS LAS COBERTURAS



- La identificación oficial puede ser credencial para votar, pasaporte o cédula profesional.
- La identificación oficial debe estar vigente. Verifica la vigencia de la misma en la Lista Nominal: <https://listanominal.ine.mx>
- Las imágenes presentadas son de referencia y pueden cambiar.

FORMATO DE RECLAMACIÓN

APLICA PARA TODAS LAS COBERTURAS

- Debe realizarse por parte del asegurado de manera autógrafa.
- Describir el detalle del evento (fecha en que ocurrió el siniestro, causas y circunstancias de los hechos), así como la información del equipo:
 - Marca
 - Modelo y color
 - Almacenaje y número de serie
 - IMEI
- Deberá contar con la firma del asegurado, la cual debe ser lo más parecida a la de su identificación.

Reporte de Siniestro

Nombre del asesor

Datos del cliente

Nombre del asegurado

Datos del equipo

Marca Modelo

IMEI/Número de serie

Datos del siniestro

Fecha de siniestro Fecha de reporte

Descripción del siniestro

Resguardo de equipo en centro de seguros SI NO

Firma del cliente

FACTURA DEL EQUIPO O TICKET DE COMPRA DE ADQUISICIÓN CELULAR

APLICA PARA TODAS LAS COBERTURAS



- En caso de no contar con factura fiscal, se podrá presentar otro comprobante o el correo de confirmación de compra como son ticket de compra o recibo e-commerce.
- La imagen presentada es de referencia.

FOTOS DEL EQUIPO

APLICA PARA LA COBERTURA DE DAÑO

- Deberán presentarse por ambos lados del equipo en donde se muestre correctamente el daño.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar según sea el caso.

FRENTE

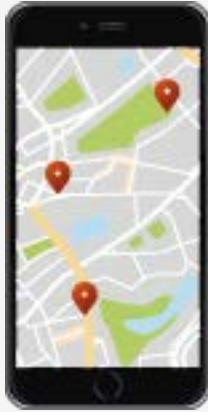


REVERSO



GEOLOCALIZACIÓN

APLICA PARA LA COBERTURA DE ROBO

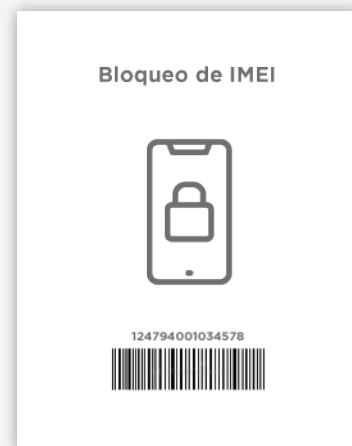


- La geolocalización del equipo debe ser congruente con los hechos reportados en la denuncia.
- Esta información se obtiene a través de los servicios del fabricante (Find my iPhone, Google Chronology o Huawei).
- Si tienes duda de cómo obtener esta información, [da clic aquí](#).

BLOQUEO DE IMEI

APLICA PARA LA COBERTURA DE ROBO

- El bloqueo de IMEI se requiere para la protección de tus datos para evitar que el equipo sea utilizado por alguien más.
- Acude al Centro de Atención a Clientes de tu compañía telefónica (Telcel, AT&T, etc.) a solicitar el bloqueo de IMEI (para telefonía abierta la aseguradora te brindará los pasos a seguir).
- Consulta que el IMEI se encuentre bloqueado en la página del IFT www.ift.org.mx y realiza la impresión de esa pantalla.
- La imagen presentada es de referencia.



ACTA DE DENUNCIA ANTE EL MP

APLICA PARA LA COBERTURA DE ROBO



- Este documento deberá contener:
 - La narración detallada de cómo ocurrieron los hechos.
 - La fecha y lugar del suceso.
 - 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 nombre, 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.
- La imagen presentada es de referencia y puede variar de un estado a otro.



GLOSARIO

Cliente: es la persona que contrata el programa de servicios que suscribe la compañía que respalda, con la finalidad de proteger un nuevo equipo celular.

Compañía telefónica: proveedor que proporciona servicios de telecomunicaciones, tales como telefonía y acceso a comunicaciones de datos (Telcel, AT&T, Movistar, etc.).

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

IMEI: número de identificación de tu equipo, lo puedes revisar en el certificado.

Robo Total con Violencia: es el apoderamiento con violencia (física o moral) del equipo celular, sin derecho y sin consentimiento de la persona que pueda disponer de él con arreglo a la ley.

Robo Total sin Violencia: se entenderá por robo sin violencia al apoderamiento del equipo celular, sin derecho y sin consentimiento de la persona que, conforme a la ley, pueda disponer de él.

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 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, 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 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, informándole que dicho sitio tiene implementados candados de seguridad SSL, cookies y otras herramientas de rastreo que podrá consultar en el link "seguridad del sitio".

Fecha 06/2015

AVISO DE PRIVACIDAD GNP

El tratamiento de los datos personales en Grupo Nacional Provincial, S.A.B. se realiza de conformidad con el Aviso de Privacidad Integral, disponible en la página de internet gnp.com.mx o bien, llamando al 5227-9000