

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA DECLARACIÓN DE RECLAMO

Cómo enviar la documentación solicitada

1. Imprima, complete y firme la Declaración de reclamo.
2. Escanee o tome fotografías de la Declaración de reclamo completa y de su identificación válida con fotografía.
3. Cargue de forma segura ambos documentos y haga el seguimiento de su reclamo en <https://cellcom.brightstarprotect.com/> en My Plan (Mi plan).

Una vez realizado el envío, deje transcurrir hasta 2 días hábiles para que se lleve a cabo la revisión de su documentación. Si realiza el envío por correo postal, es posible que se requiera más tiempo. Si proporciona su dirección de correo electrónico, nos pondremos en contacto con usted una vez que hayamos recibido sus documentos. Si no recibió comunicación alguna sobre el estado de su solicitud de reemplazo dentro de los 2 días hábiles a partir del envío de su documentación, llámenos al (888) 368-5296.

¿Qué tipos de identificación son aceptables y pueden enviarse?

Las identificaciones válidas con fotografía emitidas por el gobierno que se aceptan se detallan a continuación.

- Licencia de conducir
- Pasaporte
- Identificación emitida por el gobierno federal o un estado de los EE. UU.
- Identificación de residencia o visa emitida por el gobierno de los EE. UU.

A fin de garantizar que su identificación con fotografía sea legible, deberá ser a color, incluir el nombre del suscriptor inscripto y tener una fotografía y no debe estar vencida. Si la identificación pareciera alterada, falsificada, ilícita o si fuese ilegible, no podremos continuar con su solicitud de reclamo.

¿Qué sucede si no tengo la información solicitada?

Si desconoce, o no tiene, una dirección de correo electrónico o números de contacto, envíe el formulario de todos modos. Toda la información de la Sección II, Detalles de la solicitud de reemplazo, es obligatoria. Si no proporcionase la información obligatoria, es posible que se requiera más tiempo y documentación adicional para realizar la revisión. Consulte a continuación para obtener ayuda para ubicar el IMEI/ESN/MEID en su dispositivo.

¿Cómo encuentro la información de IMEI/ESN/MEID de mi dispositivo?

Para la mayoría de los dispositivos:

- En su recibo original.
- En la caja en la que vino el dispositivo.
- En la parte posterior del dispositivo o debajo de la batería (no es posible acceder a todas las baterías).
- En el contrato con el cliente de la compañía operadora de comunicaciones inalámbricas.

Si ninguno de estos elementos se encontrase disponible, comuníquese con su compañía operadora de comunicaciones inalámbricas.

Para los dispositivos Android:

- Inicie sesión en google.com/dashboard.
- Haga clic en la sección Android para ver la información de IMEI/ESN/MEID.

Para los dispositivos Apple:

- Seleccione "Settings" (Configuración) > "General" (General) > "About" (Acerca de) para mostrar la información de IMEI/ESN/MEID.

¿Qué más debo saber?

Puede consultar todos los términos y las condiciones aplicables a su solicitud de reemplazo aquí: <https://cellcom.brightstarprotect.com/>.

Después de que se hubiese procesado su Declaración de reclamo, es posible que se le indique que llame al (888) 368-5296 para continuar con su Solicitud de reemplazo.