

## PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE LA DECLARACIÓN JURADA DE REEMPLAZO DE EQUIPOS INALÁMBRICOS

### ¿Cómo enviar la documentación necesaria?

---

1. Imprima, complete y firme la Declaración jurada.
2. Escanee o tome fotografías de la Declaración jurada completa y de su identificación válida con fotografía.
3. Envíe ambos documentos por correo electrónico a [Documents@brightstarprotect.com](mailto:Documents@brightstarprotect.com) o por correo postal a Brightstar Device Protection, LLC, Attn: Asset Protection, P.O. Box 03, Alpharetta, GA 30009-9998.

Una vez enviados, espere hasta 2 días hábiles para que se revise su documentación. Es posible que se requiera un tiempo adicional si se envió por correo postal. Si proporciona su correo electrónico, lo contactaremos una vez que hayamos recibido sus documentos. Si no recibió una comunicación relacionada al estado de su Solicitud de reemplazo dentro de 2 días hábiles de presentar su documentación, llámenos al (844) 285-5870.

### ¿Qué tipos de identificación son aceptables a ser presentados?

---

A continuación se listan los tipos de las identificaciones con fotografía emitidas por el gobierno que son aceptables para presentar.

- Licencia de conducir
- Identificación emitida por el estado/el gobierno federal
- Permiso de residente extranjero
- Pasaporte
- Visa de inmigrante
- Identificación militar de los EE. UU.

Con el fin de asegurar que su identificación fotográfica sea legible, la misma debe ser a colores y contener el nombre y la fotografía del Suscriptor inscrito, y no puede estar vencida. Si la identificación parece haber sido alterada, falsificada, ilegítima, o sea ilegible, puede que no podamos proceder con su Solicitud de reemplazo.

### ¿Qué ocurre si no tengo la información solicitada?

---

Si no conoce o tiene una dirección de correo electrónico o los números de contacto en cuestión, envíe el formulario de todas maneras. Se requiere toda la información en la Sección II, Detalles de la solicitud de reemplazo. Si no proporciona la información requerida, puede que se necesite documentación y tiempo de revisión adicional. Consulte más abajo ayuda sobre cómo localizar el IMEI/ESN/MEID de su teléfono.

### ¿Cómo hago para encontrar el IMEI/ESN/MEID de mi teléfono?

---

#### Para la mayoría de los teléfonos:

- Su recibo original
- La caja en la que vino el teléfono
- Detrás del dispositivo o debajo de la batería (no todas las baterías son accesibles)
- Su contrato de cliente con su compañía de telefonía inalámbrica

#### Para teléfonos Android:

- Inicie sesión en [google.com/dashboard](https://google.com/dashboard)
- Haga clic en la sección de Android para ver el IMEI/ESN/MEID

#### Para teléfonos Apple:

- Elija “Settings” > “General” > “About” para ver el IMEI/ESN/MEID

Si ninguno de estos elementos está disponible, contáctese con su compañía de telefonía inalámbrica.

### ¿Qué más necesito saber?

---

Puede ver todos los términos y condiciones aplicables a su Solicitud de reemplazo aquí: <https://ivcel.brightstarprotect.com/>.

Una vez que la Declaración jurada de reemplazo haya sido procesada, puede que se le instruya llamar al **(844) 285-5870** para continuar con su Solicitud de reemplazo.

## DECLARACIÓN JURADA DE REEMPLAZO DE EQUIPOS INALÁMBRICOS

Envíe la Declaración jurada llenada a: [documents@brightstarprotect.com](mailto:documents@brightstarprotect.com)

**AVISO LEGAL IMPORTANTE:** Una persona que presenta intencionalmente una Declaración jurada falsa o fraudulenta con el objetivo de dañar, estafar o engañar es culpable de un delito y puede estar sujeta a multas y encarcelamiento. Cuando se descubra el fraude, Brightstar Device Protection tomará las medidas apropiadas para poner fin a dicho fraude y analizará todos los recursos legales disponibles.

### Sección I: Información del suscriptor

Nombre en letra imprenta del suscriptor inscrito \_\_\_\_\_ Número del teléfono móvil \_\_\_\_\_

Compañía de telefonía inalámbrica \_\_\_\_\_

Dirección de facturación \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Estado \_\_\_\_\_ Código postal \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico \_\_\_\_\_ Número(s) de contacto \_\_\_\_\_

Debe enviar una copia válida de una de las identificaciones emitidas por el gobierno que se indican a continuación. Elija el tipo presentado.

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Licencia de conducir            | <input type="checkbox"/> Identificación emitida por el estado/el gobierno federal |
| <input type="checkbox"/> Permiso de residente extranjero | <input type="checkbox"/> Identificación militar de los EE. UU.                    |
| <input type="checkbox"/> Pasaporte                       | <input type="checkbox"/> Visa de inmigrante                                       |

### Sección II: Detalles de la Solicitud de reemplazo

**Si ha extraviado o le han robado su teléfono, antes de enviar esta Declaración jurada, debe informar tal situación a su compañía de telefonía inalámbrica y el teléfono debe ser suspendido o deshabilitado de la red de su compañía. Al enviar esta Declaración jurada, usted reconoce y certifica que ha informado sobre el robo o extravío de su teléfono a su compañía de telefonía inalámbrica y que ha solicitado que el teléfono se suspenda o deshabilite de la red de su compañía.**

Marca/Modelo del teléfono \_\_\_\_\_ IMEI/ESN/MEID\* del teléfono \_\_\_\_\_

*\*Consulte las Preguntas frecuentes sobre cómo localizar el IMEI/ESN/MEID de su teléfono.*

Fecha de la falla/el incidente/el extravío \_\_\_\_\_

Mi teléfono está (elija uno):  Perdido  Robado  Dañado  Funcionando mal

Describa la pérdida, el incidente, o la falla:

---

---

### Sección III: Declaración jurada

Por el presente, presento una Solicitud de reemplazo contra la compañía de seguros/proveedor de contrato de servicios como se muestra en esta Declaración jurada. Reconozco que, si en cualquier momento se recupera el bien que es objeto de esta Solicitud de reemplazo y que ha sido reemplazado o pagado por el asegurador/proveedor de contrato de servicio, el mismo será de propiedad de la compañía de seguros/proveedor de contrato de servicio y deberá ser devuelto a la misma. Comprendo que, si no devuelvo dicho bien, autorizo y estoy sujeto a un cargo sin reembolso con el uso del método de pago utilizado para presentar originalmente esta Solicitud de reemplazo. Una firma electrónica certificada tendrá el mismo efecto que una firma original.

Otorgo mi palabra o afirmo que el dispositivo inalámbrico por el cual presento esta reclamación es de mi propiedad, y que la información proporcionada anteriormente es verdadera y exacta. Comprendo que cualquier declaración falsa o engañosa hecha en el presente constituye fraude y podría ser encontrado culpable de un delito. Brightstar Device Protection, LLC tomará todas las acciones legales disponibles en caso de una Solicitud de reemplazo fraudulenta.

Firma del Suscriptor inscrito \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_