

# Quick Start Guide

Expert setup assistance is available!

See the "Activate" section below for details.



## 1. Activate



You can use the SIM card from your old device if you have one. Just move it over to your replacement device and you're good to go.

If you need to use the new SIM card we sent you, insert it in this device, call T-Mobile at 1-800-937-8997, and provide the SIM ESN (located on the replacement box label). Make sure it's the primary account holder or billing responsible party who makes the call.

### Activating an eSIM?

Go to [t-mobile.com/support/devices/sim-esim#activate](https://t-mobile.com/support/devices/sim-esim#activate) or call 1-800-937-8997.

### We'll help you set up your device.

Call 1-866-847-4995 now to speak with an expert to set up your device or schedule a virtual appointment at [p360.pocketgeek.com](https://p360.pocketgeek.com).

Same-day appointments are available.



## 2. Download



Download and register the Protection 360™ app by Assurant® to discover all of the benefits included in your plan:

- + Access unlimited live technical support via call or chat for all of your smart devices
- + View your coverage details
- + File and track a claim
- + Troubleshoot your device with helpful device-specific step-by-step guides



Scan the QR code or download directly from the App Store® or Google Play™.

## 3. Return



Please return your damaged device to us in the box provided with the prepaid shipping label within 10 days of the date you receive your replacement. Otherwise, you'll be charged an unrecovered equipment fee as indicated in your coverage documents.

Before you do that, remember to:

- + Transfer the data you want and erase the rest.
- + Disable all security features. For Apple customers only, refer to the additional instructions card to disconnect from iCloud.
- + Place your original device into the box we sent your replacement device in. Cushion and pack your device securely to prevent any damage during transit.
- + Seal the package securely with durable adhesive tape.
- + Complete the "From" section on the prepaid shipping label on the box. Mail your package using any USPS location.

## Helpful tips

Visit the FAQs section of [mytmocclaim.com](https://mytmocclaim.com) to find handy info such as where to locate prepaid materials to return an original device.

Reach out and let us know if your lost or stolen device is recovered. Call T-Mobile at 1-800-937-8997 to have it unblocked before you send it back to us.

You'll get an email when we receive your device. To track the return, write down the tracking number located underneath the bar code on the box's prepaid shipping label and visit [usps.com/manage](https://usps.com/manage).

If you have any problems with your device, be sure to call us within 7 days of receiving your device at 1-866-866-6285.

For the replacement device limited warranty, visit [mytmocclaim.com/warranty](https://mytmocclaim.com/warranty).



## 1. Activación



Puedes utilizar la tarjeta SIM de tu dispositivo antiguo si ya tienes una. Simplemente colócala en tu dispositivo de reemplazo y, ¡listo!

Si necesitas usar la nueva tarjeta SIM que te enviamos, insértala en este dispositivo, llama a T-Mobile al **1-800-937-8997**, y brinda el número de identificación ESN SIM (que se encuentra en la etiqueta de la caja del dispositivo de reemplazo). Asegúrate de que quien realice la llamada sea el titular principal de la cuenta o la parte responsable de la facturación.

### ¿Necesitas activar una eSIM?

Visita [t-mobile.com/support/devices/sim-esim#activate](https://t-mobile.com/support/devices/sim-esim#activate) o llama al 1-800-937-8997.

### Te ayudaremos a configurar tu dispositivo.

Llama ahora mismo al 1-866-847-4995 para hablar con un experto y configurar tu dispositivo, o programa una cita virtual en [p360.pocketgeek.com](https://p360.pocketgeek.com).

Hay citas disponibles para el mismo día.



## Consejos útiles

Visita la sección de preguntas frecuentes de [mytmocclaim.com](https://mytmocclaim.com) para encontrar información útil, como dónde encontrar materiales prepagados para devolver un dispositivo original.

Ponte en contacto con nosotros y avísanos si has recuperado tu dispositivo perdido o robado. Llama a T-Mobile al 1-800-937-8997 para desbloquearlo antes de enviárnoslo de vuelta.

## 2. Descarga



Descarga y regístrate en la aplicación Protection 360™ de Assurant® para descubrir todos los beneficios que incluye tu plan:

- + Acceso ilimitado a soporte técnico en vivo mediante llamada o chat para todos tus dispositivos inteligentes
- + Ver los detalles de tu cobertura
- + Presentar y realizar un seguimiento de un reclamo
- + Solucionar problemas con tu dispositivo con útiles guías paso a paso específicas para cada dispositivo



Escanea el código QR o descarga la aplicación directamente desde la App Store® o Google Play™.

## 3. Devolución



Devuelve el dispositivo dañado en la caja provista con la etiqueta de envío prepago dentro de los 10 días posteriores a la fecha en la que recibiste el dispositivo de reemplazo. **Caso contrario, te cobraremos una tarifa por equipo no recuperado, tal como se indica en la documentación de cobertura.**

Antes de hacerlo, recuerda:

- + Transferir los datos que desees conservar y borrar el resto.
- + Desactivar todas las funciones de seguridad. Solo para clientes de Apple, consulta la tarjeta de instrucciones adicionales para cerrar la sesión de iCloud.
- + Guarda el dispositivo original en la caja en la que enviamos el dispositivo de reemplazo. Envuelve y embala el dispositivo de forma segura para protegerlo de daños durante el envío.
- + Sella el paquete firmemente con cinta adhesiva resistente.
- + Completa la sección "De" en la etiqueta de envío prepago en la caja. Envía tu paquete desde cualquier ubicación de USPS.

Recibirás un correo electrónico cuando recibamos tu dispositivo. **Para realizar el seguimiento de la devolución, escribe el número de seguimiento que se encuentra debajo del código de barras en la etiqueta de envío de la caja prepagada y visita [usps.com/manage](https://usps.com/manage).**

Si tienes algún problema con tu dispositivo, asegúrate de llamarnos dentro de los 7 días posteriores a la recepción de tu dispositivo al 1-866-866-6285. Para obtener información sobre la garantía limitada del dispositivo de reemplazo, visita [mytmocclaim.com/warranty](https://mytmocclaim.com/warranty).