

nextel[®]

Tu mundo. Ahora[®]

**Nextel siempre
a la mano**



Programa “Nextel siempre a la mano”

En Nextel, sabemos lo importante que es para ti contar con un servicio de comunicación confiable que te permita estar siempre en contacto con tus familiares, clientes y amigos, por lo que, con eso en mente y reconociendo que las condiciones de uso de nuestros equipos en algunos casos afectan su óptimo desempeño te recordamos que cuentas con el programa de servicio “Nextel siempre a la mano”.

Este programa consiste en ofrecerte una cobertura de servicio que incluye, adicional a la cobertura por garantía y durante toda la vida útil de tus equipos, lo siguiente:

- Reemplazo por robo con violencia.
- Reemplazo por daños imputables al usuario (abuso).
- Reemplazo por fallas imputables al equipo posteriores al periodo de garantía.

El costo mensual de este servicio incluyendo IVA es de \$38.85 pesos por equipo para región Baja, Cancún y Frontera, así como \$40.60 pesos para el resto de la República mexicana. Adicionalmente, al momento de recibir el reemplazo de tu equipo por cualquiera de los conceptos anteriores deberás pagar la cuota de reposición que corresponda.

Para hacer uso de este servicio y en caso de que tu equipo presente alguna falla, puedes acudir con tu equipo a cualquiera de nuestros Centros de Atención Personalizada Nextel y Módulos Express, donde nos encargaremos de revisar, diagnosticar y definir los orígenes de la falla o problema y te atenderán plenamente para realizar el reemplazo de tu equipo en ese mismo momento, para asegurar que te mantengas siempre plenamente comunicado.

Adicionalmente, y con el fin de asegurarte un nivel actualizado en las plataformas de equipos vigentes en el mercado, es importante mencionar que todos los reemplazos que solicites bajo las características de este programa serán realizados con equipos del mismo modelo que presentes y/o en caso de que el mismo ya se encuentre discontinuado y/o fuera del programa “Nextel siempre a la mano” te será entregado uno de características similares o mejores a las del equipo que deba ser reemplazado. Si el equipo que se te entregue no es de tu agrado, puedes adquirir un equipo diferente del programa CFL Upgrade, pagando la cuota correspondiente.

¿Qué se necesita para gozar de este programa?

Los únicos requisitos son estar al corriente en el pago de tu factura de servicio mensual y tener contratado este servicio con un mínimo de 30 días de anticipación antes de la solicitud de tu primer reemplazo.

¿Qué modelos de equipos participan en este programa?

Sólo los modelos de equipos que hayan sido comercializados por Nextel directamente y tengan vigente su póliza de servicio podrán participar en este programa.

¿Existe un límite de eventos de reemplazo en este programa?

El número de eventos en garantía es ilimitado.

El número de eventos al año por conceptos fuera de garantía es en total de 7:

- Robo con violencia: máximo 3 eventos en un año calendario con un espacio de tiempo mínimo de 4 meses entre cada uno.
- Abuso: máximo 2 eventos al año sin importar la fecha en que se solicite cada reemplazo.
- Fallas por uso cotidiano posterior al periodo de garantía: máximo 2 eventos al año sin importar la fecha en que se solicite cada reemplazo.



Alcance de la póliza de servicio

La póliza de servicio de tus equipos Nextel inicia desde el momento de su contratación y el primer reemplazo se podrá solicitar a los 30 días siguientes de la misma.

¿Qué sucede en caso de que me atrase en el pago de mi póliza de servicio?

Si no cubres el total de la factura de servicio mensual dentro de la fecha límite de pago, los beneficios de esta póliza quedan suspendidos hasta el momento de recibir nuevamente tu pago.

¿Qué debo hacer si sufro un robo con violencia sobre mi equipo Nextel?

1. Solicita de inmediato la suspensión del servicio al departamento de atención a clientes de Nextel, quien te atenderá en el teléfono 10 18 33 33 en el D.F., o al 01 800 200 93 33 desde el interior de la República, las 24 horas del día los 365 días del año.
2. Durante esta llamada, recuerda solicitar al operador que te atienda el número de IMEI del equipo que te haya sido robado, ya que este dato es muy importante y posteriormente deberás mencionarlo al Ministerio Público donde levantes tu acta de hechos con el fin de que éste quede incluido en ese documento y pueda entonces solicitar ante Nextel el reemplazo de su equipo.
3. Toda vez que hayas suspendido tu servicio y obtenido el número de IMEI del equipo que te haya sido robado acude a la Agencia del Ministerio Público que te corresponde para levantar el acta de hechos pertinente. Asegúrate de mencionar todos los objetos que te hayan sido robado y respecto al equipo Nextel involucrado no olvides mencionar su número telefónico, número de Flota y ID, Modelo, Color y número de IMEI para que posteriormente puedas solicitarnos el reemplazo de tu equipo sin problema alguno.
5. Recuerda que la falta de este aviso al Ministerio Público dentro de las 72 horas siguientes al siniestro, podrá ocasionar el rechazo de tu reclamación ante Nextel. Toda vez que cuentes con la copia certificada (documento con sellos y firmas originales que recibirás como resultado de tu declaración) del acta de hechos levantada ante el Ministerio Público, podrás presentarte a cualquier Centro de Atención Personalizada o Módulo Express a solicitar el reemplazo de tu equipo.
6. Es muy importante mencionarte que Nextel, como cualquier otra compañía que ofrece este tipo de pólizas de servicio, necesita recibir y conservar una copia certificada del acta de hechos que hayas levantado respecto del robo sufrido, por lo que te recomendamos, en caso de que necesites hacer varias reclamaciones en diferentes empresas sobre los bienes que te hayan sido robados, solicitar al Ministerio Público la expedición de varias copias con firmas y sellos originales para que realices tus trámites de manera más ágil en cada una de ellas.

¿Dónde debo hacer la solicitud de reemplazo y qué documentación tengo que presentar en caso de robo con violencia?

En un lapso no mayor a 10 días hábiles después de haber ocurrido el siniestro, deberás presentar en cualquier Centro de Atención Personalizada o Módulo Express la siguiente documentación para poder iniciar el trámite de reemplazo del equipo:

- Copia certificada del acta levantada ante Ministerio Público referente a la denuncia por robo. Estos documentos deberán venir debidamente firmados y sellados por la autoridad y deben especificar claramente el robo con violencia.
- Original y copia legible de la identificación oficial de la persona que acuda a solicitar el reemplazo.
- Si los documentos son correctos y el trámite es admitido deberá cubrir la cuota de reposición que esté vigente en ese momento de acuerdo al modelo del equipo que se trate.



¿En cuánto tiempo Nextel repone mi equipo?

Toda vez que el trámite sea recibido y autorizado por Nextel, éste repondrá el equipo al momento de la solicitud, o bien, en caso de no contar con el equipo en el CAP o Módulo Express, en un período máximo de 3 días.

¿Qué pasa con la renta mensual de servicio en caso de robo?

Nextel continuará realizando el cobro de la renta mensual de acuerdo al plan tarifario contratado para el equipo involucrado sin importar el momento en que la solicitud de reemplazo sea iniciada por el cliente.

¿Cuándo y qué cuotas debo pagar en caso de siniestro por robo?

Las cuotas por reposición de equipos se tendrán que pagar al momento de presentar la documentación requerida para la reclamación en el departamento de atención a clientes:

Cuota a pagar por reposición:

Modelos	Región Baja y Frontera	Resto de México
Titanium	\$ 1,864.80	\$ 1,948.80
BlackBerry 8350i, 8350i red, Motorola i1	\$ 1,554.00	\$ 1,624.00
Vi9 Silver, Vi9 Fogo	\$ 1,110.00	\$ 1,160.00
Resto de los equipos*	\$ 721.50	\$ 754.00
Nextel SIM**	\$ 127.65	\$ 133.40

* Para consultar los equipos que aplican para esta cuota favor de consultar: nextel.com.mx/servicios/seguroequiposr_new.net
En caso de reposición de equipo robado no se cobrará activación.

** En caso de adquirir solamente Nextel SIM no es requerido el pago de la póliza de servicio, para la reposición de la Nextel SIM se paga únicamente la cuota correspondiente. Este pago no cubre el servicio del equipo.

¿Qué sucede si intercambio la SIM Card de mi equipo y me lo roban?

El sólo hecho de realizar el intercambio de tarjetas SIM entre diferentes equipos de la misma o diferente flota deja sin efecto la responsabilidad de Nextel sobre esta póliza de servicio.

La Póliza de Servicio se sujeta a los términos y condiciones establecidos en el contrato firmado por el suscriptor.

