

Quick Start Guide

First, return your damaged device (if applicable).

- 1 Before you return your damaged or defective device, be sure to back up your data so that your information will transfer easily to your new device. Remember to remove the SIM card if there is one.
- 2 Disable all security features. If it's an Apple device, refer to the enclosed Apple Device Owners card for instructions on how to disconnect it from iCloud.
- 3 Mail your original device to us using the enclosed USPS prepaid materials. (Be sure to complete all the information in the "From" section.)



Don't forget!

You must return your damaged device within 15 days of receipt of your replacement device. Otherwise, you'll be charged a fee as indicated in your coverage documents. Don't let this happen to you! Mail your damaged device today.

Now, start using your replacement.



Find SIM ID

If you have the SIM from your old device, jot down the SIM number before inserting it into your replacement device.

If you don't have your old SIM (e.g., this device is replacing a lost or stolen device), don't worry – we've provided one. You can locate the SIM ESN on the replacement box label.



Insert SIM card

Insert the SIM card and turn on the replacement device.



Call to activate

Have the primary account holder or authorized user call **Metro® by T-Mobile** by dialing ***611** from their Metro phone and provide the SIM number and device IMEI, which are on the replacement box label. They'll take care of the rest! If you're calling from a non-Metro phone, just dial **1-888-863-8768**. If you don't have the ability to receive a text message for account verification, please visit your nearest Metro store to activate your replacement phone.

Need help?

We gave your device a thorough physical and pronounced it healthy. But, if you see any symptoms that worry you, call us ASAP at **1-800-316-2075**.

What if ...

I don't have a prepaid mailing label to return my broken device?

Don't worry. The FAQs section of mymetroclaim.com has instructions on how to obtain a label.

I want to track my return shipment?

Visit Track My Claim at mymetroclaim.com. We'll let you know when we get it.

I found my lost or stolen device?

It happens. Call **1-800-316-2075** and let us know. You'll need to send it to us.



Guía de Activación

Primero, devuelve el dispositivo dañado (si aplica).

- 1 Antes de devolver tu dispositivo dañado o defectuoso, asegúrate de hacer una copia de seguridad de tus datos para que tu información se transfiera fácilmente a tu nuevo dispositivo. Recuerda retirar la tarjeta SIM si es que existe una.
- 2 Desactiva todas las funciones de seguridad. Si es un dispositivo Apple, consulta la tarjeta de propietarios de dispositivos Apple incluida para instrucciones sobre cómo desconectarlo de iCloud.
- 3 Envíanos por correo tu dispositivo original, usando el paquete prepago de correo postal de USPS incluido. (Asegúrate de completar toda la información en la sección "From".)



¡No se te olvide!

Debes devolver tu dispositivo dañado dentro de los 15 días posteriores a la recepción de tu dispositivo de reemplazo. De lo contrario, se te cobrará un cargo como está indicado en tus documentos de cobertura. ¡No dejes que esto ocurra! Envía tu dispositivo dañado hoy mismo.

Ahora comienza a usar tu reemplazo.



Encuentra el SIM ID

Si tienes la tarjeta SIM de tu dispositivo anterior, anota el número de la tarjeta SIM antes de insertarla en tu dispositivo de reemplazo.

Si no tienes tu SIM anterior (por ejemplo, este dispositivo está reemplazando un dispositivo perdido o robado), no te preocupes, te hemos proporcionado una. Puedes localizar el "SIM ESN" en la etiqueta de la caja de reemplazo.



Inserta la tarjeta SIM

Inserta la tarjeta SIM en tu dispositivo de reemplazo y enciende el dispositivo.



Llama para activar

Haz que el titular principal de la cuenta o el usuario autorizado llame a **Metro® by T-Mobile** marcando ***611** desde su teléfono Metro para proporcionar el número SIM y el IMEI del dispositivo, que se encuentran en la etiqueta de la caja de reemplazo. ¡Ellos se encargarán del resto! Si llamas desde un teléfono que no es de Metro, simplemente marca **1-888-863-8768**. Si no puedes recibir un mensaje de texto para la verificación de la cuenta, visita tu tienda Metro más cercana para activar tu teléfono de reemplazo.

¿Necesitas ayuda?

Le dimos un minucioso y detallado examen a tu dispositivo y podemos declarar que está saludable. Pero si ves algún síntoma que te inquiete, contáctanos lo antes posible al **1-800-316-2075**.

¿Qué pasa si ...

... no tengo una etiqueta de envío prepagada para devolver mi dispositivo roto?

No te preocupes. La sección de FAQs (Preguntas Frecuentes) de mymetroclaim.com tiene instrucciones sobre cómo obtener una etiqueta.

... quiero darle seguimiento al envío de mi devolución?

Visita Track My Claim (Seguir Mi Reclamo) en mymetroclaim.com. Te notificaremos cuando lo recibamos.

... encuentro mi dispositivo perdido o robado?

Esto ocurre. Llama al **1-800-316-2075** y déjanos saber. Tendrás que enviárnoslo.

