

# Tu Protección Total para iPhone

Este documento describe la cobertura, las condiciones y los procedimientos de tu Protección Total. Para cualquier inquietud, escríbenos a [ventas@equismobile.co](mailto:ventas@equismobile.co).

## 1. Sobre este documento

La Protección Total es el servicio de asistencia para tu iPhone, prestado y administrado por A5/Acinco — una empresa especializada en asistencias para dispositivos móviles con más de 28 años de trayectoria, 1.5 millones de clientes y 1.2 millones de reclamaciones atendidas.

A5 es responsable de la prestación del servicio: recepción y validación de tu reclamación, aprobación, logística, y entrega del equipo de reposición o reparación. Las decisiones sobre el proceso las toma A5 conforme a estos términos y condiciones.

Equis Mobile es el canal autorizado de venta de este servicio. Para consultas sobre tu compra, puedes escribirnos a [ventas@equismobile.co](mailto:ventas@equismobile.co).

## 2. Qué te cubre

Si te pasa algo de esto, puedes reclamar:

- Hurto simple — alguien te quita el equipo sin violencia.
- Hurto calificado — alguien te lo quita con violencia o amenaza.
- Daños accidentales — caídas, golpes, líquidos.
- Cualquier daño que impida el uso normal de tu iPhone.

## 3. Qué NO te cubre

La protección no aplica en los siguientes casos. Te recomendamos leerlos con atención para que conozcas el alcance real del servicio:

### Sobre el equipo o el daño

- Extravío del equipo sin denuncia formal o sin testigos.
- Daños cosméticos: rayones, abolladuras o manchas que no afectan el funcionamiento.
- Daños cubiertos por la garantía de fábrica de Apple (se gestionan directamente con el fabricante).
- Daños causados por variaciones de voltaje.
- Reparaciones hechas en talleres no autorizados por A5.
- Manipulaciones o reparaciones realizadas al equipo antes de activar la protección.
- Daños por virus, ataques cibernéticos o software malicioso.
- Pérdida o daño de accesorios: cargador, audífonos, AirPods, fundas, vidrios templados.
- Pérdida de datos: fotos, contactos, mensajes, conversaciones (mantén siempre tu backup en iCloud activo).
- Equipos no homologados para uso en Colombia.

### Personas involucradas

- Hurto cometido por cónyuge, compañero(a) permanente, padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos, suegros, yernos o nueras.
- Abuso de confianza: entregaste el equipo voluntariamente y no te lo devolvieron.
- Estafa: te engañaron para que entregaras el equipo.
- Eventos donde exista mala fe, fraude o engaño por parte del titular.
- Casos donde el titular participe en actos criminales relacionados con el evento.
- Eventos donde el titular ya no sea propietario del equipo (lo vendió, regaló o traspasó).

### Contexto del evento

- Eventos ocurridos fuera del territorio colombiano.
- Eventos durante marchas, paros, manifestaciones, disturbios, motines, huelgas, conflictos laborales o conmociones civiles.
- Daños durante deportes de alto riesgo: parapente, paracaidismo, escalada, buceo profesional, rafting, motociclismo de competencia, parkour, downhill, surf de competencia, entre otros.
- Daños por uso inapropiado, incorrecto o ilegal del equipo.

### Pagos y vigencia

- Eventos ocurridos durante el período de carencia de 72 horas tras la compra.
- Eventos ocurridos durante períodos de mora si pagas mensual (la cobertura se suspende mientras dure la mora).
- Eventos ocurridos antes de la activación efectiva del contrato (primer pago exitoso).

### Causas mayores y fenómenos catastróficos

- Guerra, invasiones, hostilidades, guerra civil, rebelión o insurrección.
- Actos terroristas en países que estén en guerra declarada.
- Radiaciones nucleares, contaminación radioactiva o transmutación.
- Pandemias declaradas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Fenómenos naturales catastróficos: terremotos, tsunamis, inundaciones, huracanes, erupciones volcánicas, granizo extremo.
- Expropiación, requisa o confiscación por parte de autoridades públicas.

### Otros conceptos no cubiertos

- Daños morales o emocionales por la pérdida o daño del equipo.
- Lucro cesante (ingresos que dejes de percibir por no tener el equipo disponible).
- Multas, sanciones o daños indirectos derivados del evento.
- Responsabilidades civiles derivadas del uso del equipo.
- Gastos no aprobados previamente por A5.
- Auto-asistencia: cuando el titular gestiona la reparación por su cuenta sin autorización previa de A5.

## 4. Precio y copago

Tu protección tiene dos pagos asociados:

**Precio anual: 10% del valor de tu iPhone.**

Puedes pagarlo de una sola vez al activar la protección, o en cuotas mensuales fraccionadas (que sumadas equivalen al pago anual).

Es el monto fijo que pagas cuando usas la protección, sin importar el tipo de evento cubierto. Se calcula sobre el valor del equipo asegurado.

### Ejemplo de cálculo

- iPhone de \$1.800.000! tu protección anual cuesta \$180.000.
- Si necesitas reclamar, el copago sería \$630.000.
- Recibes tu equipo equivalente de reposición o tu reparación.

## 5. Vigencia, carencia y renovación

- Tu protección dura 1 año desde el día siguiente de la compra.
- Durante las primeras 72 horas no puedes reclamar (es un período de prevención de fraude).
- Si no usas la protección en el año, se renueva automáticamente y se cobra de nuevo.
- Si reclamas, al recibir tu equipo de reposición el contrato se cierra. No sigue corriendo los meses restantes ni se renueva automáticamente.

### SOBRE LA RENOVACIÓN AUTOMÁTICA

La renovación aplica al cumplirse el año si no has usado la protección durante la vigencia. Si llegaste a reclamar, puedes contratar una nueva Protección Total sobre tu equipo de reposición.

## 6. Una reclamación por vigencia

**Durante la vigencia anual de tu Protección Total tienes derecho a una reclamación, sin importar el tipo de evento cubierto.**

- Al concretarse la reclamación (cuando recibes tu equipo de reposición o reparación), el contrato se da por terminado.
- Si quieres continuar con la cobertura después, puedes contratar una nueva Protección Total sobre tu equipo, con su propia vigencia anual y carencia de 72 horas.

## 7. Qué iPhone te entregan si reclamas

Cuando reclamas, A5 te entrega un equipo de reposición. El tipo de equipo depende de cómo era el tuyo originalmente:

- Si tu iPhone era nuevo (comprado directamente en Equis Mobile como nuevo de fábrica), te entregan otro iPhone nuevo de similares características.
- Si tu iPhone era seminuevo, usado o externo (no comprado nuevo en Equis Mobile), te entregan uno refaccionado con mínimas señales de uso.

El equipo puede no ser idéntico al que perdiste. A5 se reserva el derecho de entregarte un equipo equivalente de su disponibilidad (mismo segmento de gama, pero el color o la capacidad pueden variar).

## 8. Plazos que debes cumplir

Si necesitas reclamar, hay plazos estrictos. No los pierdas, porque pueden dejar tu reclamación por fuera.

- 48 horas: para reportar cualquier evento a A5.
- 48 horas: para denunciar el hurto ante las autoridades (Fiscalía o notaría).
- 8 horas: para enviar el video del daño después de notificar a A5.
- 4 días: para presentar la reclamación completa con todos los documentos.
- 15 días: para regularizar pagos en mora, si pagas mensual.

#### RECOMENDACIÓN PRÁCTICA SOBRE EL VIDEO DEL DAÑO

Las 8 horas no arrancan desde el daño — arrancan desde que reportas a A5. Te conviene grabar primero un video del equipo dañado (de 1 a 2 minutos, todos los ángulos), subirlo a iCloud, y solo entonces llamar a A5. Así te queda el archivo listo y los plazos son fáciles de cumplir.

## 9. Si pagas mensual

Si elegiste pagar la protección en cuotas mensuales en lugar de anual:

- Las cuotas son fracciones de la obligación anual. No son contratos mensuales independientes.
- Si te falla un cobro (tarjeta vencida, fondos insuficientes), la cobertura se suspende ese mismo día. No hay período de gracia.
- Tienes 15 días calendario para regularizar el pago. Si no lo haces, el contrato se cancela definitivamente y no se puede reactivar.
- Lo que ocurra durante los días de mora NO se cubre, aunque pagues después. La cobertura no es retroactiva.
- Si decides reclamar antes de completar el año, debes pagar de una vez todas las cuotas restantes de la vigencia + el copago para recibir tu equipo.

## 10. Cómo reclamar paso a paso

Si necesitas usar tu protección, sigue estos pasos:

### 1. Comunícate con A5 dentro de las primeras 48 horas:

- Teléfono: (601) 390 5567 / 018000 411720
- WhatsApp: +57 1 5142355
- Horario: lunes a viernes 8am – 6pm · sábados 8am – 2pm

### 2. Ten lista la siguiente documentación:

- Copia de tu cédula
- Fotos o video de tu iPhone (frontal, posterior, laterales)
- Foto del IMEI (marca \*#06# en el equipo o búscalo en Configuración)
- Factura de compra del iPhone
- Si fue hurto: denuncia ante la Fiscalía (calificado) o notaría (simple)
- Reporte de bloqueo del IMEI ante tu operador
- IMEI secundario, si tu iPhone es dual SIM

### 3. A5 te confirmará la aprobación en 3 días hábiles.

Si la respuesta es positiva, te darán las instrucciones para entregar el equipo (si vas a reparar) o recoger el equipo de reposición (si es por hurto).

## 11. Recuperación de tu identidad digital

Cuando se concreta una reclamación por hurto, A5 te entrega el equipo de reposición y te acompaña en:

- El bloqueo del IMEI ante tu operador celular
- El reporte ante las autoridades
- La configuración inicial del nuevo equipo para que vuelvas a usar tus aplicaciones

El acceso a tus aplicaciones (WhatsApp, banca, iCloud, redes sociales, etc.) se gestiona directamente con cada plataforma siguiendo sus procedimientos habituales de recuperación. La cobertura aplica para las aplicaciones de acceso público que tengas en tu equipo.

## 12. Inspección previa (solo si tu equipo no es nuevo de Equis Mobile)

Si tu iPhone es seminuevo, usado o lo trajiste de otra tienda, antes de que se active tu protección debes pasar una inspección técnica obligatoria. Es rápida y se hace por un link o código QR que el asesor te envía.

Si la inspección detecta daños preexistentes o exclusiones aplicables, el contrato no se activa y se te informa por qué.

## 13. Cancelación voluntaria

Puedes solicitar la cancelación de tu protección en cualquier momento, sin penalidad, comunicándote directamente con A5 a través de sus canales oficiales (línea telefónica o WhatsApp indicados en la sección 10).

Lo ya pagado no se reembolsa. Si pagas mensual, los pagos futuros quedan suspendidos a partir de la cancelación.

## 14. Alcance del servicio

La Protección Total tiene como objetivo entregar tu equipo de reposición o realizar la reparación correspondiente cuando ocurre un evento cubierto. Una vez se concreta esa entrega, el servicio se considera prestado.

### Recomendación importante:

Mantén siempre activo tu backup en iCloud. Si necesitas reparación o reposición, los datos de tu iPhone (fotos, contactos, conversaciones) no se transfieren automáticamente al equipo nuevo. Con tu backup actualizado, restaurar todo es rápido y seguro.

## 15. Aceptación y vigencia de este documento

Al firmar la aceptación de estos términos en la plataforma de Equis Mobile, declaras que leíste y entendiste todo el contenido de este documento. La firma queda registrada con tu información personal, los datos del equipo asegurado (incluido el IMEI), la fecha y hora exacta, y se almacena como respaldo legal.

Estos términos pueden actualizarse en el futuro. La versión vigente al momento de tu firma es la que aplica a tu contrato. Si A5 modifica los términos para nuevas activaciones, te avisarán por los canales de comunicación.

Si necesitas el documento legal completo en su redacción técnica original o tienes alguna pregunta, escríbenos a [ventas@equismobile.co](mailto:ventas@equismobile.co).