FAQs

Combien de réclamations puis-je faire?

Votre programme prévoit jusqu'à deux paiements (réparation ou remplacement) au cours d'une période continue de 12 mois pour tout incident ou défaillance couverte par la police d'assurance, jusqu'à 3 500 $ par réclamation. Les réparations ou les remplacements traités en vertu de la garantie du fabricant ne sont pas pris en compte dans la limite.

Qu'est-ce qui détermine si la réparation est une option?

L'emplacement, la marque ou le modèle de l'appareil, le type de dommage et la disponibilité des pièces peuvent influencer le choix entre le remplacement et la réparation. Par exemple, les modèles tout neufs peuvent ne pas être disponible immédiatement pour les réparations, et certains types de dommages tels que les dommages causés par un liquide peuvent ne pas être réparables.

Quel type d'appareil de remplacement vais-je recevoir?

Votre appareil de remplacement sera neuf ou remis à neuf. Les appareils remis neuf ressemblent à un appareil neuf et fonctionnent comme tel. Ils sont garantis pendant 90 jours. Si la marque et le modèle identiques à votre appareil ne sont pas disponibles, votre remplacement sera du même type et de la même qualité, ou mieux.

Quand vais-je recevoir mon remplacement?

Si votre demande de réclamation est approuvée, votre remplacement vous sera envoyé dans un délai de deux à dix jours ouvrables au Canada. Vous pouvez aussi l'obtenir plus tôt, le lendemain ou la fin de semaine, moyennant des frais supplémentaires.

Que faire s'il n'y a pas d'endroit où je peux faire réparer mon appareil près de chez moi, mais que je ne veux pas remplacer mon appareil?

Pas de problème, nous avons des partenaires de réparation qui acceptent les appareils par la poste. Nous vous enverrons une étiquette prépayée et vous n'aurez qu'à emballer votre appareil et à le déposer dans une boîte aux lettres de Postes Canada. Il sera réparé et vous sera retourné dans les trois à cinq jours ouvrables suivant sa réception.

Que se passe-t-il si je rencontre un problème avec mon appareil après la réparation?

Toutes les réparations sont garanties pendant 90 jours. Il vous suffit d'aller en ligne ou de nous appeler au 1 855 562-1955 pour présenter votre réclamation de garantie.

Comment vais-je être facturé?

Lorsque vous adhérerez au programme, un montant proportionnel vous sera facturé sur votre carte de crédit en fonction de la date d'achat jusqu'à la fin du mois. La prime mensuelle sera facturée sur la même carte de crédit le premier jour de chaque mois.

Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

Bien que notre plan couvre un éventail impressionnant d'incidents, il y a quelques exceptions, comme l'usure normale ou les dommages préexistants. D'autres exclusions peuvent s'appliquer. Veuillez consulter la police d'assurance de votre programme pour obtenir tous les renseignements et appelez-nous au 1 855 562-1955 si vous avez des questions.

Puis-je annuler ma couverture?

Le Plan de Protection Mobile Plus couvre votre appareil tant que vous payez votre prime mensuelle. Si vous décidez d'annuler, vous pouvez le faire en tout temps et pour quelque raison que ce soit en nous appelant au 1 855 562-1955 ou en remplissant le formulaire d'annulation (disponible à l'adresse protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA) et en nous écrivant à l'adresse suivante : Likewize Device Protection, Ltd., 1235 rue Bay, Bureau 400, Toronto, ON M5R 3K4. Un remboursement proportionnel de votre prime mensuelle sera versé sur votre carte de crédit.

NUMÉROS D'IDENTIFICATION DES APPAREILS

Écrivez le numéro d'identification unique de votre appareil ici pour référence. Ces numéros seront pratiques si vous devez présenter une réclamation.

Numéro de téléphone cellulaire _____

NSÉ / IMÉI _____

Ver 20231017

BESOIN D'AIDE? QUESTIONS?

protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA ou 1 855 562-1955

PLAN DE PROTECTION MOBILE+

WAVE SANS FIL

Offert au Québec seulement.

Réparations et remplacements l'esprit tranquille

Nous savons que c'est particulièrement difficile lorsque des accidents surviennent. Nous voulons changer cela! Le Plan de protection mobile plus (PPM+) vous offre une tranquillité d'esprit en vous protégeant contre un large éventail d'incidents. Votre couverture comprend : les pertes, les vols, les défaillances (après l'expiration de la garantie du fabricant) et les dommages physiques ou causés par un liquide.

Adhésion Facile

Adhérez au Plan de protection mobile Plus lorsque vous achetez votre nouvel appareil et la couverture commence immédiatement.

Demandes de réclamation simples

Il vous suffit d'aller à protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA ou d'appeler le **1 855 562-1955** pour signaler votre appareil non fonctionnel dans les 60 jours suivant l'incident. Une fois votre demande approuvée, payez la franchise applicable en fonction de votre choix de réparation ou de remplacement. Vous pourrez en profiter en un instant avec la possibilité de réparer ou de remplacer votre appareil selon le type d'incident.

Frais Du Programme†*

Prix de détail de votre appareil à l'inscription	0 $ - 499,99 $	500 $ - 749,99 $	750 $ - 1 099,99 $	1 100 $ - 1 699,99 $	1 700 $ +
Prime mensuelle	10,99 $	12,99 $	15,99 $	18,99 $	21,99 $
Franchise de réparation	49 $	69 $	79 $	99 $	199 $
Franchise de remplacement	79 $	149 $	249 $	449 $	649 $
Franchise pour perte ou vol	149 $	199 $	249 $	449 $	649 $
Frais pour non-retour de l'appareil	Jusqu'à concurrence du montant du nouveau prix de détail non financé du nouvel appareil inscrit au moment de l'adhésion.				
Frais pour appareil verrouillé					

† Taxes non comprises.
* Pour connaître toutes les modalités, visitez le site protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA

Comment présenter une réclamation?

1. Remplissez le formulaire en ligne à protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA ou composez le 1 855 562-1955.
2. Donnez le numéro de votre téléphone associé au compte, le modèle, et le numéro de série unique (appelé NSE ou IMÉI), ainsi qu'une description détaillée de l'incident ou du problème.
3. Payer la franchise applicable et les frais de réparation ou de remplacement.
4. Une fois approuvé, si la réparation est une option, vous pouvez choisir parmi différentes méthodes (selon l'appareil et le lieu). Si vous choisissez de remplacer votre appareil, alors un appareil de remplacement vous sera envoyé.
5. Si votre appareil a été remplacé, retournez-le en utilisant la trousse de retour prépayée fournie.

Les réclamations doivent être signalées dans les 60 jours suivant l'incident et complétées, y compris fournir les documents demandés, dans les 60 jours suivant la date de déclaration.

Le Plan de protection pour appareils mobiles (le « Plan ») est un programme d'assurance souscrit par Zurich Compagnie d'Assurances SA (Direction Canadienne); administré par Likewize Device Protection Ltd. et distribué par GLENTEL Inc. Vous n'êtes pas obligé de vous inscrire au programme pour acheter des produits ou des services de GLENTEL. L'assurance offerte en vertu du Plan peut reproduire d'autres sources de couverture qui vous sont offertes. Likewize et GLENTEL ne sont pas parties au contrat d'assurance, qui sera conclu entre Zurich Compagnie d'Assurances SA (Direction Canadienne) et vous.