

Requisitos del documento de solicitud de servicio o reclamación

Tipo de documentos e intervalos de fechas aceptadas

A continuación es una lista de documentos que Likewise puede solicitar para aprobar una reclamación/solicitud de servicio

Tipo de documento solicitado	Tipos aceptados	Con fecha de
Factura de venta original/comprobante de compra	Recibo de compra original	Cualquier fecha
	Recibo de pago de la tienda	Cualquier fecha
	Recibo de reparación de Genius Bar (Solo para dispositivos Apple)	Cualquier fecha
	Acuerdo de financiamiento del dispositivo	Cualquier fecha
	Estado de cuenta de la tarjeta de crédito	Dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
Copia de identificación del gobierno	Licencia de conducir	No vencido
	Identificación provincial	No vencido
	Tarjeta de Servicios de Salud	No vencido
	Permiso de transporte ocultado	No vencido
	Pasaporte (cualquier país)	No vencido
	Visa/registro de extranjeros	No vencido
Reporte de policía	Informe policial completo o número de informe policial con nombre, dirección y número de teléfono de contacto	Dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
Comprobante de domicilio	Factura de cable	Dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
	Factura del gas	Dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
	Factura de servicio eléctrico	Dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
	Factura de internet/Factura de teléfono residencial	Dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
	Factura de servicio hidroeléctrico/Factura de alcantarillado/Factura de servicio de basura	Dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
Comprobante de dirección de envío	Contrato de arrendamiento/Contrato de alquiler	Año actual
	Tarjeta de seguro (Vehículo/Hogar)	Año actual
	Certificado de residencia	No vencido
	Declaración de impuesto a la propiedad/Estado hipotecario	Año actual
Estudiantes Universitarios	Identificación de estudiante del año actual	Año actual
	Transcripción Oficial Certificada	Año actual
	Horario de clases certificado	Año actual
	Permiso de trabajo/estudio	Año actual
Factura de servicio móvil	Factura completa del proveedor de servicio móvil	Dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
Declaración jurada/Declaración de reclamo	Declaración jurada/declaración de reclamo o declaración legal de solicitud de servicio	Dentro de 60 días a partir de la fecha del incidente

Requisitos adicionales de documentos

Se debe establecer la residencia y el documento que proporciona el cliente debe coincidir con el nombre y la dirección registrada en la cuenta de Likewise. Los documentos deben cumplir con los requisitos del periodo de tiempo para ser aceptados.

Factura original de venta/comprobante de compra

- Debe incluir el IMEI
- Debe incluir el nombre del suscriptor o MDN
- Debe ser el recibo original o una copia certificada

Copia de identificación del gobierno

- El nombre completo del documento de identidad emitido por el gobierno debe coincidir con el nombre completo del registro del sistema del cliente
- El nombre completo de una identificación emitida por el gobierno debe coincidir con el nombre completo registrado en el documento legal, ya sea la declaración jurada de reclamo/formulario de solicitud de servicio o el comprobante de domicilio, estados de cuenta de la tarjeta de crédito, etc.
- Debe coincidir con el nombre en el sistema de registro
- La identificación emitida por el gobierno no puede estar vencida a partir de la fecha del incidente
- La identificación emitida por el gobierno debe ser en color
- La identificación emitida por el gobierno no puede mostrarse recortada y debe mostrar claramente todas las esquinas de la identificación
- La identificación emitida por el gobierno debe ser clara y legible y no puede estar borrosa
- La identificación emitida por el gobierno debe estar en un documento de muestra de color y mostrar claramente el holograma y las marcas de agua de las características de seguridad

NOTA: cualquier identificación emitida por el gobierno para cualquier país que no sea Estados Unidos o Canada que se muestre como tarjeta de identificación o identificación de otro país debe mostrar tanto el frente como la parte de atrás de dicha identificación.

Reporte de policía

- El documento debe contener el MDN
- El documento debe contener el nombre del suscriptor
- El documento debe contener el ESN/IMEI perdido/robado
- El documento debe ser aprobado por un oficial

NOTA: No se puede aceptar la tarjeta comercial con el número del reporte

Comprobante de domicilio/Factura de servicios públicos

- La fecha tiene que estar dentro de 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
- Debe coincidir con el nombre del titular de la cuenta
- Debe coincidir con la dirección debe coincidir con la dirección del sistema de registro del cliente
- Si se solicita comprobante de domicilio y factura de servicios públicos, se deben presentar dos documentos diferentes

Comprobante de dirección de envío

- El documento debe incluir la dirección de envío en la cuenta del suscriptor
 - o La fecha tiene que estar dentro de los 60 días a partir de la fecha de la solicitud de servicio/reclamación
 - o Debe coincidir con el nombre del titular de la cuenta
 - o Debe coincidir con la dirección debe coincidir con la dirección del sistema de registro del cliente
 - o Si se solicita comprobante de domicilio y factura de servicios públicos, se deben presentar dos documentos diferentes

Estudiantes Universitarios

- La identificación del estudiante debe proporcionarse junto con una forma aceptable de identificación emitida por el gobierno para el año escolar actual
- Transcripción del estudiante o documento oficial de la oficina de registro para el nombre completo del estudiante en la dirección de facturación del año actual junto con la identificación del estudiante
- Se puede enviar el horario de clases del estudiante, sin embargo, requiere la certificación como registro oficial por parte de la oficina de registro para el nombre completo del estudiante en la dirección de facturación del año actual.

NOTA: Estos documentos pueden ser aceptables siempre que la dirección de facturación se indique y coincida con el nombre completo y la dirección del estudiante tal como está registrado con Likewize.

Facture de servicio móvil

- Debe incluir todas las páginas de la factura de servicio móvil (incluyendo la página de uso detallada)
- Si la cuenta es una cuenta comercial y la factura del servicio móvil tiene más de 20 páginas, no es necesario enviar todas las páginas, solo las páginas para el MDN (número de teléfono) por el que presenta la solicitud de servicio.

Declaración jurada/declaración de reclamación o declaración legal de solicitud de servicio

- Todos los espacios de la declaración jurada de reclamo o formulario de declaración legal deben ser completados
- La descripción de la pérdida debe coincidir con la descripción registrada proporcionada a Likewize
- El número de teléfono debe coincidir con el número de teléfono proporcionado a Likewize
- La fecha de pérdida debe coincidir con la fecha de pérdida proporcionada a Likewize
- La marca/modelo del teléfono debe coincidir con la marca/modelo proporcionado a Likewize
- El tipo de reclamación debe coincidir con el tipo de reclamación proporcionada a Likewize
- Si es aplicable (por formulario del operador), el ESN/IMEI debe coincidir con el ESN/IMEI proporcionado a Likewize
- Para encontrar los formularios de Declaración jurada de reclamo/Declaración legal, siga los siguientes pasos:
 1. Vaya a www.protect.likewize
 2. Encuentra tu proveedor en el menú desplegable
 3. Ve a Recursos
 4. Ve a Formularios
 5. Descarga tu formulario
- El formulario de solicitud de servicio/declaración jurada de reclamación debe estar debidamente y legalmente firmado ya sea electrónicamente, usando la función de firma electrónica o usando una firma escrita a mano en todo momento de la presentación.

Estado de cuenta de la tarjeta de crédito

- El estado de cuenta debe estar dentro de los 60 a partir de la fecha de solicitud/reclamo del servicio
- Debe incluir la tarifa de Procesamiento de Protección de Dispositivos indicada
- El nombre del suscriptor debe estar listado en el documento