

Exigences relatives au document de réclamation ou de demande de service

Types de documents acceptés et plages de dates

Vous trouverez ci-dessous une liste de documents que Likewize peut demander pour approuver une réclamation ou une demande de service.

| Type de document demandé | Types acceptés | Date |
|---|--|---|
| Acte de vente original ou preuve d'achat | Reçu d'achat original | N'importe quelle date |
| | Reçu de paiement du magasin | N'importe quelle date |
| | Reçu de réparation au Genius Bar (pour les appareils Apple seulement) | N'importe quelle date |
| | Contrat de financement de l'appareil | N'importe quelle date |
| | Relevé de carte de crédit | Dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service |
| Copie d'une pièce d'identité délivrée par le gouvernement | Permis de conduire | Non expirée |
| | Carte d'identité provinciale | Non expirée |
| | Carte d'assurance maladie | Non expirée |
| | Permis de port d'arme | Non expirée |
| | Passeport (n'importe quel pays) | Non expirée |
| | Visa ou carte verte | Non expirée |
| Rapport de police | Rapport de police complet ou numéro de rapport de police avec nom, adresse et numéro de téléphone de la personne-ressource | Dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service |
| Preuve de résidence | Factures de câblodistribution | Dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service |
| | Factures de gaz | Dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service |
| | Factures d'électricité | Dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service |
| | Factures Internet ou factures de téléphonie résidentielle | Dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service |
| | Factures d'électricité, factures de services d'égout ou factures d'enlèvement des déchets | Dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service |
| Preuve d'adresse d'expédition | Bail ou contrat de location d'appartement ou de maison | Année en cours |
| | Contrat d'assurance (véhicule ou domicile) | Année en cours |
| | Certificat de résidence | Non expiré |
| | Relevé de taxes municipales, de prêt hypothécaire | Année en cours |
| Étudiants universitaires | Carte étudiante de l'année en cours | Année en cours |
| | Relevé de notes officiel certifié | Année en cours |
| | Horaire des cours certifié | Année en cours |
| | Permis de travail ou d'études | Année en cours |
| Facture de téléphonie sans fil | Facture complète du fournisseur de services sans fil | Dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service |
| Déclaration ou affidavit de réclamation | Déclaration ou affidavit de réclamation ou déclaration statutaire de demande de service | Dans les 60 jours qui suivent la date de l'incident |

Autres documents exigés

La preuve de résidence doit être établie et le document fourni par le client doit correspondre au nom et à l'adresse indiqués sur le compte Likewise. Les documents doivent respecter les exigences en matière de plage de dates pour être acceptés.

Acte de vente original ou preuve d'achat

- Doit inclure l'IIEM
- Doit inclure le nom de l'abonné ou le numéro de mobile
- Doit être le reçu original ou une copie certifiée

Copie d'une pièce d'identité délivrée par le gouvernement

- Le nom complet sur la pièce d'identité émise par le gouvernement doit correspondre au nom complet au dossier du client.
- Le nom complet sur la pièce d'identité émise par le gouvernement doit correspondre au nom complet inscrit sur le document juridique, soit l'affidavit de réclamation, le formulaire de demande de service ou la preuve d'adresse, les relevés de carte de crédit, etc.
- Elle doit correspondre au nom au dossier du fournisseur de service.
- La pièce d'identité émise par le gouvernement ne peut pas être expirée à la date de l'incident.
- La pièce d'identité émise par le gouvernement doit être en couleur.
- La pièce d'identité émise par le gouvernement ne peut pas être présentée sous forme rognée et elle doit clairement afficher tous les coins de la pièce d'identité.
- La pièce d'identité émise par le gouvernement doit être claire et lisible, et elle ne doit pas être floue.
- La pièce d'identité émise par le gouvernement doit être en couleur et elle doit afficher clairement l'hologramme et les filigranes des éléments de sécurité.

REMARQUE : Toute pièce d'identité émise par le gouvernement pour tout pays autre que les États-Unis et le Canada doit être indiquée comme provenant d'un autre pays et présenter le recto et le verso.

Rapport de police

- Le document doit contenir le numéro de mobile.
- Le document doit contenir le nom de l'abonné.
- Le document doit contenir le NSE ou IIEM perdu ou volé.
- Le document doit être approuvé par un agent.

REMARQUE : Une carte professionnelle avec le numéro de rapport n'est pas acceptée.

Preuve d'adresse ou facture de services publics

- Elle doit être datée dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service.
- Elle doit correspondre au nom du titulaire du compte.
- L'adresse doit correspondre à celle du client au dossier dans le système.
- Si une preuve d'adresse et une facture de services publics sont demandées, deux documents différents doivent être présentés.

Preuve d'adresse d'expédition

- Le document doit inclure l'adresse d'expédition au compte de l'abonné.
 - o Elle doit être datée dans les 60 jours qui suivent la date de la réclamation ou de la demande de service.
 - o Elle doit correspondre au nom du titulaire du compte.
 - o L'adresse doit correspondre à celle du client au dossier dans le système.
 - o Si une preuve d'adresse et une facture de services publics sont demandées, deux documents différents doivent être présentés.

Étudiants universitaires

- La carte étudiante doit être fournie avec une pièce d'identité acceptable émise par le gouvernement pour l'année scolaire en cours.
- Relevé de notes de l'étudiant ou document officiel du bureau du registraire contenant le nom complet de l'étudiant et son adresse de facturation pour l'année en cours ainsi que sa carte étudiante.
- L'horaire des cours peut être présenté, mais il doit être certifié comme un document officiel par le bureau du registraire et doit contenir le nom complet de l'étudiant à l'adresse de facturation pour l'année en cours.
- Un permis de travail ou un document d'études peut être accepté comme preuve d'adresse lorsque tous les autres documents de l'étudiant ont été soumis et approuvés.

REMARQUE : Ces documents peuvent être acceptés à condition que l'adresse de facturation soit indiquée et corresponde au nom complet et à l'adresse de l'étudiant, comme ils figurent dans les dossiers de Likewize.

Facture de téléphonie sans fil

- Elle doit inclure toutes les pages de la facture de services sans fil (y compris la page d'utilisation détaillée).
- Si le compte est un compte d'affaires et que la facture de services sans fil comporte plus de 20 pages, il n'est pas nécessaire de soumettre toutes les pages, seulement les pages du numéro de mobile qui soumet la demande de service.

Déclaration ou affidavit de réclamation ou déclaration statutaire de demande de service

- Tous les champs du formulaire de déclaration statutaire ou d'affidavit de réclamation doivent être remplis.
- La description de la perte doit correspondre à la description enregistrée transmise à Likewize.
- Le numéro de mobile doit correspondre à celui transmis à Likewize.
- La date de la perte doit correspondre à la date de la perte transmise à Likewize.
- La marque et le modèle du téléphone doivent correspondre à la marque et au modèle transmis à Likewize.
- Le type de réclamation doit correspondre au type de réclamation transmis à Likewize.
- Le cas échéant (selon le formulaire du fournisseur de services), le NSE ou IEM doit correspondre au NSE ou IEM transmis à Likewize.
- Pour trouver les formulaires de déclaration statutaire ou d'affidavit de réclamation, veuillez suivre les étapes ci-dessous :
 1. Allez à www.protect.likewize.com
 2. Trouvez votre fournisseur dans le menu déroulant.
 3. Allez à Ressources.
 4. Allez aux Formulaires.
 5. Téléchargez votre formulaire.
- Le formulaire d'affidavit de réclamation ou de demande de service doit être dûment et légalement signé en tout temps lors de la soumission soit par voie électronique à l'aide de la fonction de signature électronique, soit par signature manuscrite.

Relevé de carte de crédit

- Le relevé doit être daté de moins de 60 jours à partir de la date de la réclamation ou de la demande de service.
- Il doit indiquer les frais de traitement pour la protection de l'appareil.
- Le nom de l'abonné doit figurer dans le document.