

Demande d'indemnisation – Foire aux questions

Comment soumettre les documents requis

1. Imprimez, remplissez et signez la Demande d'indemnisation.
2. Numérisez la Demande d'indemnisation remplie ainsi qu'une pièce d'identité avec photo ou prenez-les en photo.
3. Ouvrez une session sécuritaire à l'adresse protect.likewize.com/mobileprotection/fr-CA sous Mon plan pour téléverser les deux documents et faire le suivi de votre demande.

Vos documents seront examinés dans un délai de deux jours ouvrables après que vous les aurez soumis. Le délai pourrait être plus long si vous soumettez les documents par la poste. Si vous fournissez votre adresse courriel, nous communiquerons avec vous lorsque nous aurons reçu les documents. Si vous n'avez pas reçu de communication concernant le statut de votre demande de remplacement dans les 2 jours ouvrables après la soumission de vos documents, veuillez nous appeler au 1-855-562-1955.

Quels sont les types de pièces d'identité acceptées?

Ci-dessous, vous trouverez une liste des pièces d'identité avec photo délivrées par le gouvernement que vous pouvez soumettre.

- Permis de conduire
- Visa temporaire
- Passeport
- Pièce d'identité délivrée par le gouvernement provincial
- Carte de résidence permanente (autre qu'une carte Santé de l'Ontario)

Pour être admissible, la copie de la pièce d'identité que vous soumettez doit être lisible et en couleur, doit contenir le nom de l'abonné ainsi que sa photo, et ne peut être expirée. Si la pièce d'identité que vous soumettez semble avoir été modifiée, falsifiée ou illégitime ou est illisible, nous pourrions être dans l'impossibilité de traiter votre demande.

Qu'arrive-t-il si je ne détiens pas les renseignements demandés?

Si vous ne connaissez pas l'adresse courriel ou le numéro de téléphone, vous pouvez quand même soumettre la demande d'indemnisation. Vous devez indiquer tous les renseignements demandés à la section II, Détails de la demande de remplacement. Si vous ne fournissez pas les renseignements demandés, des documents additionnels et un délai supplémentaires pourraient être requis. Veuillez consulter la section ci-dessous pour savoir où trouver l'IEM/le NSE/l'IDEM de votre appareil.

Où puis-je trouver l'IEM/le NSE/l'IDEM de mon appareil?

La plupart des appareils :

- Votre reçu original
- La boîte dans laquelle a été livré votre appareil
- Le dos de l'appareil ou sous la pile (certaines piles ne sont pas accessibles)
- Votre convention de client avec votre opérateur de réseau mobile

Appareils Android :

- Ouvrez une session à google.com/dashboard
- Cliquez sur la section Android pour afficher l'IEM/le NSE/l'IDEM

Appareils Apple :

- Sélectionnez Réglages > Général > Informations pour afficher l'IEM/le NSE/l'IDEM

Si vous ne trouvez pas ces renseignements, veuillez contacter votre opérateur de réseau mobile.

Que dois-je savoir d'autre?

Vous pouvez consulter toutes les modalités et conditions applicables à votre demande à l'adresse suivante : protect.likewize.com/mobileprotection/fr-ca. Une fois que votre demande aura été traitée, nous pourrions vous demander d'appeler au 1-855-562-1955 pour poursuivre le traitement de votre demande.

Demande d'indemnisation

AVIS JURIDIQUE IMPORTANT : Compte tenu des circonstances liées à la présente demande, Likewize Device Protection doit obtenir des renseignements supplémentaires ou vérifier les renseignements fournis. Une personne qui présente sciemment une demande d'indemnisation fausse ou frauduleuse avec l'intention de causer un préjudice, de frauder ou de tromper s'expose à des poursuites civiles ou pénales. Si une fraude est découverte, Likewize Device Protection pourrait prendre des mesures pour faire cesser ladite fraude et évaluera tous les recours juridiques à sa disposition. Pour plus d'informations sur nos pratiques de confidentialité, veuillez consulter notre politique de confidentialité au <https://likewize.com/privacy-notice-canada/>.

Section I : Renseignements sur l'abonné

Nom complet de l'abonné inscrit _____ Numéro de téléphone mobile _____
Opérateur de réseau mobile _____
Adresse de facturation _____
Ville _____ Province _____ Code postal _____
Courriel _____ Numéro(s) de téléphone _____

Vous devez soumettre une copie valide d'une des pièces d'identité délivrées par le gouvernement indiquées ci-dessous. Veuillez sélectionner le type de pièce d'identité que vous avez soumise.

- | | |
|--|--|
| ☐ Permis de conduire | ☐ Visa temporaire |
| ☐ Passeport | ☐ Pièce d'identité délivrée par le gouvernement |
| ☐ Carte de résidence permanente | provincial (autre qu'une carte Santé de l'Ontario) |

Section II : Détails de la demande de remplacement

Si votre appareil a été perdu ou volé, avant de soumettre la présente demande d'indemnisation, vous devez déclarer la perte ou le vol de votre appareil à votre opérateur de réseau mobile et l'appareil doit être désactivé de façon permanente sur le réseau de votre opérateur. En soumettant la présente demande d'indemnisation, vous reconnaissez et attestez que vous avez déclaré la perte ou le vol de votre appareil à votre opérateur de réseau mobile et avez demandé que l'appareil soit désactivé de façon permanente sur son réseau.

Marque/modèle de l'appareil _____ IIEM/NSE/IDEM de l'appareil* _____
Date de la perte/de l'incident/de la défaillance _____ *Veuillez consulter la FAQ pour savoir où trouver l'IIEM/le NSE/l'IDEM de votre appareil.

Mon appareil a subi : ☐ une perte ☐ un vol ☐ un dommage ☐ une défaillance

Veuillez décrire la perte, le vol, l'incident ou la défaillance :

Section III : Déclaration

Par les présentes, je soumetts une demande d'indemnisation à Likewize Device Protection, Ltd. Je reconnais que si un bien qui fait l'objet de la présente demande d'indemnisation et qui a été remplacé ou payé par Likewize Device Protection, Ltd. est récupéré à n'importe quel moment, il devient la propriété de Likewize Device Protection, Ltd. et doit être retourné à Likewize Device Protection, Ltd. Je comprends que si je ne retourne pas ce bien, je dois acquitter des frais pour non-retour et j'autorise à les prélever en utilisant le même mode de paiement que celui indiqué lors de la soumission de la présente demande d'indemnisation. Une signature électronique aura le même effet qu'une signature originale.

Je confirme que l'appareil mobile qui fait l'objet de la présente demande m'appartient et que les renseignements fournis ci-dessus sont vrais et exacts. Je comprends que toute déclaration fausse ou trompeuse faite aux présentes constitue de la fraude et peut entraîner des poursuites civiles ou pénales. Likewize Device Protection peut, à sa discrétion, intenter tout recours juridique relativement à une demande d'indemnisation frauduleuse.

Signature de l'abonné _____ Date _____