

## Service Warranty Terms & Conditions

Koodo Phone Protection

## Modalités de la garantie de service

Protection de téléphone Koodo

	Program Cost & Payment Terms / Coût du programme et modalités de paiement	Malfunction Service Charge / Frais de service pour défaillance	Damage Service Charge / Frais de service pour dommage
Koodo Phone Protection / Protection de téléphone Koodo	\$7 Monthly / Mensuel  \$129 Paid Up Front / Montant payé au départ	\$29	\$79

### Your wireless phone is now protected!

After your purchase you will receive several documents from us. These include:

- Welcome email
- Service Warranty Terms & Conditions
- Confirmation of Enrollment
- This month's bill from Koodo
- Bill inserts, payment provisions and other written communications

### Just to Be Clear

We want our communication with you to be as clear as possible. References to "we", "us", and "our" mean Koodo; "you" and "your" refer to you, the Koodo account holder. The "plan" is Koodo Phone Protection. These Terms & Conditions summarize your benefits and responsibilities under the plan. The full terms and conditions of Koodo Phone Protection can be found in the Protection Plan Contract, the terms and conditions of which are expressly incorporated by reference herein. To view the Protection Plan Contract and a list of eligible devices and their equipment tier, visit [phoneprotection.koodomobile.com](http://phoneprotection.koodomobile.com). In the event of a conflict between the Service Warranty Terms & Conditions and the Protection Plan Contract, the Protection Plan Contract shall control.

### When can I enroll?

You can enroll in the plan at a Koodo Shop within 60 days of your phone purchase date.

### Can I change my mind if I buy the Paid Up Front Program?

Yes. You can cancel your enrollment for any reason in the first 15 days and get a full refund, less the value of any services provided.

### What does the plan cover?

The plan covers the eligible mobile phone that you own and purchased from Koodo and is actively registered on the Koodo network. If a failure affects a standard accessory (such as a battery or charger) in conjunction with the failure of your phone, or if your phone is replaced with a different model, we will also replace the standard accessories.

### When does my coverage start and end?

Your coverage starts on the day we receive your registration to enroll in the plan and we provide you with Confirmation of Enrollment and after you use your enrolled phone. Your device must be in good working condition prior to being enrolled in the program. Your enrollment in the plan continues until cancelled on the earliest of: (i) the expiry date noted on the original purchase invoice; (ii) fulfillment of the plan as outlined in the Protection Plan Contract; or (iii) cancellation of the plan under the cancellation section of the Protection Plan Contract.

### What is my phone protected against?

Your phone is covered against many types of failures. A covered failure means your phone has stopped working because of a defect in parts or workmanship, a power surge, or accidental damage such as dropping your phone or submerging it in water. If your device experiences a

### Votre téléphone mobile est maintenant protégé!

Après votre achat, nous vous enverrons plusieurs documents, notamment :

- Courriel de bienvenue
- Modalités de la garantie de service
- Confirmation d'inscription
- Facture du mois en cours de Koodo
- Notices d'accompagnement, dispositions de paiement et autres communications écrites

### Précision

Nous voulons que notre communication avec vous soit la plus claire possible. Les références à « nous », à « notre » et à « nos » désignent Koodo; celles à « vous », à « votre » ou à « vos » vous désignent, le titulaire du compte Koodo. Le « programme » désigne la protection de téléphone Koodo. Les présentes modalités résumant vos avantages et responsabilités en vertu du programme. Les modalités complètes du programme se trouvent dans le contrat du programme de protection, dont les modalités sont expressément intégrées aux présentes par renvoi. Pour consulter le contrat du programme de protection, y compris la liste des appareils admissibles et leur catégorie d'équipement, rendez-vous sur le site [protectiondetelephone.koodomobile.com](http://protectiondetelephone.koodomobile.com). En cas de divergence entre les modalités de la garantie de service et le contrat du programme de protection, le contrat du programme de protection prévaudra.

### Quand puis-je m'inscrire?

Vous pouvez vous inscrire au programme à un magasin Koodo dans les 60 jours suivant la date d'achat de votre téléphone.

### Puis-je changer d'avis si je paie le montant au départ ?

Oui. Vous pouvez annuler votre inscription pour n'importe quelle raison dans les 15 premiers jours et obtenir un remboursement complet, moins la valeur des services fournis.

### Quel téléphone est couvert?

L'équipement couvert comprend le téléphone mobile admissible acheté auprès de Koodo, qui vous appartient et qui a été activement enregistré sur le réseau de Koodo. Si une défaillance d'appareil affecte un accessoire standard (telle qu'une batterie ou un chargeur) en conjonction avec la défaillance de votre téléphone, ou si votre téléphone est remplacé par un modèle différent, nous allons aussi remplacer les accessoires standards.

### Quand commence et se termine la couverture?

Votre couverture commence le jour où nous avons reçu votre inscription au programme et confirmé celle-ci, et après votre utilisation du téléphone inscrit. Votre appareil doit être en bon état pour que votre inscription au programme soit acceptée. Votre inscription au programme se poursuit jusqu'à l'annulation à la moins tardive des occurrences suivantes : (i) la date d'expiration indiquée sur la facture d'achat originale; (ii) la réalisation complète des obligations du programme telles qu'elles sont énoncées dans le contrat du programme de protection; ou (iii) l'annulation du

covered failure while you are active on your plan, we will either repair or replace it, at our discretion, along with any standard accessories affected by the failure, subject to your payment of any applicable charge shown in the table above.

#### What is not covered?

There are some things your plan does not cover such as the examples listed below. For a complete list, please review the full terms and conditions of your plan at [phoneprotection.koodomobile.com](http://phoneprotection.koodomobile.com).

- Loss
- Theft
- Incidental or consequential damages
- Changes or enhancements to your phone
- Abuse, misuse, or intentional acts
- Problems with the phone before your enrollment was in effect
- Accessories (unless otherwise covered as a standard accessory when part of a failure to your phone)
- Any cosmetic damage

#### How do I make a service request?

When your phone suffers a failure, we make it easy for you to receive a replacement as quickly as possible. Simply call **1-844-574-1839** or visit [phoneprotection.koodomobile.com](http://phoneprotection.koodomobile.com) within 60 days of the failure. Once you have submitted your request, you may be required to provide us information and documents we request within 30 days to approve your service request. Once your service request is approved, you will receive the replacement by mail within 1 to 10 business days, but generally the next business day. If you don't accept delivery of the replacement within 30 days, you forfeit the service request. Please review the full terms and conditions in our Protection Plan Contract on [phoneprotection.koodomobile.com](http://phoneprotection.koodomobile.com) for complete details, including a complete list of information and documents that we may request.

#### Are there any charges for a service request?

The table above shows Replacement Service Charges applicable to service requests. Please be as accurate as possible when telling us why your device failed. If you tell us your device failed because of a malfunction, we may need to inspect it. Upon our inspection, if it turns out the failure was due to accidental damage, you will be required to pay an additional \$50 Service Request Conversion Charge.

#### Are there any other charges?

If we determine that the failure of the returned phone is not covered by the plan, we may require you to return the replacement we sent you at your own expense within 15 days. If we don't receive the replacement in good working order, we'll charge you a Non-Returned Equipment Charge as described below.

Some additional fees may apply to the delivery of your replacement phone:

- Choosing Saturday delivery is an additional \$20.
- Shipping to an address outside of Canada is an additional \$30.
- Shipping and restocking cost (for return of non-covered equipment) is \$15.
- Non-Return Equipment Charge of \$100, \$175, or \$225 if the failed device is not returned within 30 days.

#### Do I need to return my damaged phone?

Yes, once we send you a replacement, your failed phone belongs to us. When you receive your replacement, please return the failed phone to us. To make it easy, we include a pre-paid return mailer with your replacement and ask that you return the mailer within 15 days of the date your replacement was shipped. If we don't receive your original

programme conformément aux dispositions d'annulation indiquées dans le contrat du programme de protection

#### Que comprend la protection de mon téléphone?

Votre téléphone est protégé contre divers types de défaillance. Une défaillance couverte signifie que votre téléphone a cessé de fonctionner en raison de la défectuosité d'une pièce ou d'un vice de fabrication, d'une surtension ou d'un dommage accidentel, par exemple si vous endommagez votre téléphone en le laissant tomber dans l'eau. Si votre appareil subit une défaillance couverte par le programme et que votre inscription est en vigueur, nous réparerons votre appareil ou le remplacerons, à notre discrétion, ainsi que tout accessoire standard affecté par la défaillance, moyennant votre paiement des frais applicables indiqués dans le tableau ci-dessus.

#### Quels sont les éléments non couverts?

Votre programme ne couvre pas certains éléments, comme dans les exemples indiqués ci-dessous. Pour obtenir la liste complète des éléments non couverts, consultez le programme à l'adresse [protectiondetelephone.koodomobile.com](http://protectiondetelephone.koodomobile.com).

- Perte
- Vol
- Dommages fortuits ou consécutifs
- Changements ou améliorations à votre téléphone
- Abus, ou acte intentionnel
- Problèmes avec le téléphone avant que votre inscription soit en vigueur
- Accessoires (à l'exception d'un accessoire standard endommagé en conjonction avec une défaillance d'appareil couvert))
- Tout dommage de surface/esthétiques

#### Comment puis-je soumettre une demande de service?

Si votre téléphone est défectueux, nous faisons en sorte que vous receviez un téléphone de remplacement le plus rapidement possible. Il vous suffit de composer le **1-844-574-1839** ou de vous rendre sur le site [protectiondetelephone.koodomobile.com](http://protectiondetelephone.koodomobile.com) dans les 60 jours suivant la date de la défaillance. Une fois que vous avez soumis votre demande, vous devrez nous fournir des renseignements et des documents dans un délai de 30 jours pour que nous approuvions votre demande de remplacement. Une fois celle-ci approuvée, vous recevrez un téléphone de remplacement par la poste dans un délai de 1 à 10 jours ouvrables, généralement le lendemain. Si vous n'acceptez pas la livraison du téléphone de remplacement dans 30 jours, vous perdez la demande de service. Veuillez lire l'ensemble des modalités dans le contrat du programme de protection à l'adresse [protectiondetelephone.koodomobile.com](http://protectiondetelephone.koodomobile.com) pour obtenir tous les détails, notamment les renseignements et les documents que nous pourrions exiger.

#### Des frais s'appliquent-ils aux demandes de service?

Le tableau ci-dessus indique tous les frais de remplacement applicables aux demandes de service. Soyez aussi précis que possible lorsque vous nous expliquez les raisons pour lesquelles votre appareil a cessé de fonctionner. Si vous nous dites que votre appareil est défectueux en raison d'un mauvais fonctionnement, nous devons peut-être l'examiner. Si l'examen prouve que la défaillance résulte d'un dommage accidentel, vous devrez payer des frais additionnels de 50 \$ pour conversion en demande de service.

#### Existe-t-il d'autres frais?

Si nous établissons que la défaillance du téléphone retourné n'est pas couverte par le programme, nous pouvons vous demander de nous retourner le téléphone de remplacement à vos frais dans un délai de 15 jours. Si nous ne recevons pas le téléphone de remplacement en bonne condition, nous vous facturerons des frais pour équipement non

equipment, you will be required to pay a Non-Returned Equipment Charge of \$100 for a Tier 1 phone, \$175 for a Tier 2 phone, or \$225 for a Tier 3 phone. You are eligible for a full refund of the Non-Returned Equipment Charge if you return the failed device to us within 30 days of the date on which you were charged the Non-Returned Equipment Charge.

#### **What kind of a replacement phone will I receive?**

Your replacement phone will be of like kind and quality with similar functionality and comes with a 90-day warranty or the balance of the original warranty, whichever is greater. The 90-day warranty is for defects in material or workmanship and begins on the date of delivery of the replacement device. We try to match the exact model and color as your original phone, but we can't guarantee that your replacement phone will be exactly the same model or color. Your replacement phone will be either a brand new or refurbished phone of the same or similar make or model, or a different make or model phone with comparable features, at our sole discretion.

#### **Is my phone covered by a manufacturer's warranty?**

If you bought a new phone from Koodo under a wireless service agreement, you're covered by a manufacturer's warranty. Each manufacturer has its own warranty, but they generally cover repairs required to fix defects for up to a year. Your enrollment in this plan complements any manufacturer's warranty. For full details, visit [phoneprotection.koodomobile.com](http://phoneprotection.koodomobile.com).

#### **Can the terms of my plan change?**

Yes, but know that if we make any changes – such as the monthly charge or to the Program Plan Contract – we'll make sure to let you know at least 30 days before the change. Notice may be in the form of a bill insert, a message printed on your monthly bill, an email or text message, a separate mailing, or any other reasonable method, at our sole discretion. The notice will include the effective date of the change. If you don't like the change, you may cancel your coverage without cost or penalty. Continuing to use the plan and paying the charges after the notification lets us know that you've accepted the changes.

#### **How many replacements do I have?**

You're eligible for two replacements during a continuous 24-month period. However, manufacturing defects are not included in this limit. For each service request, we cover the cost to replace or repair your phone up to a maximum retail value of \$1,500, including accessories.

#### **How can this program be cancelled?**

You can cancel your coverage at any time, for any reason. If you decide to cancel within the first 15 days, you'll need to stop by a Koodo Shop. After the 15 days, you may cancel by calling us at **1-866-995-6636**. We may cancel your coverage if you enrolled an ineligible phone, if we don't receive your payment for monthly service, or if you default on your other obligations.

#### **Additional details about cancelling the Monthly Program**

If you are enrolled in the Monthly Program in Quebec or Newfoundland and Labrador and we cancel your enrollment in the Monthly Program, we will give you at least 60-days' notice in writing. In all other Provinces, we'll provide 30-days' notice of the cancellation. The notice will explain the reasons for the cancellation and the effective date of the cancellation.

If your enrollment in the Monthly Program terminates within the first 15 days of your enrollment date, you will receive a full refund less the value of any services provided. If your enrollment in the Monthly Program is cancelled more than 15 days after your enrollment date, we will refund the unused Program Cost for the last month of service, pro-rated on a daily

retourné, tel qu'il est décrit ci-dessous.

Certains frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la livraison du téléphone de remplacement :

- Un montant additionnel de 20 \$ s'applique pour les livraisons le samedi.
- Un montant additionnel de 30 \$ s'applique pour une livraison en dehors du Canada.
- Des frais d'expédition et de réapprovisionnement de 15 \$ s'appliquent pour le retour d'équipement non couvert par le programme.
- Les frais pour l'équipement défectueux non retourné dans les 30 jours sont de 100 \$, 175 \$ ou 225 \$.

#### **Dois-je retourner mon téléphone endommagé?**

Oui. Une fois que nous vous envoyons un téléphone de remplacement, votre téléphone défectueux nous appartient. Lorsque vous recevrez votre téléphone de remplacement, veuillez nous retourner le téléphone défectueux. Pour simplifier le processus, nous incluons un emballage de retour affranchi avec le téléphone de remplacement et vous demandons de nous le retourner dans les 15 jours suivant la date d'expédition du téléphone de remplacement. Si nous ne recevons pas l'équipement initial, vous devrez payer des frais pour équipement non retourné de 100 \$ pour un téléphone de niveau 1, de 175 \$ pour un téléphone de niveau 2 ou de 225 \$ pour un téléphone de niveau 3. Vous avez droit à un remboursement complet des frais pour l'équipement non retourné si vous nous retournez l'appareil défectueux dans les 30 jours suivant la date à laquelle les frais pour l'équipement non retourné vous ont été facturés.

#### **Quel type de téléphone de remplacement vais-je recevoir?**

Votre téléphone de remplacement sera du type et de qualité identiques et comportera les mêmes fonctions que le téléphone initial. Il vous sera offert avec une garantie de 90 jours ou le reste de la garantie initiale, la période la plus longue prévalant. La garantie de 90 jours couvre les pièces défectueuses et toute défectuosité occasionnée par la main-d'œuvre et commence à la date de livraison de l'appareil de remplacement. Nous essaierons de vous donner un téléphone de remplacement du même modèle et de la même couleur que votre téléphone initial, mais ne pouvons vous le garantir. Votre téléphone de remplacement sera neuf ou remis à neuf, de la même marque et du même modèle ou d'une marque similaire et d'un modèle similaire, ou encore d'une autre marque ou modèle comportant des caractéristiques comparables, à notre seule discrétion.

#### **Mon téléphone est-il couvert par une garantie de fabricant?**

Si vous achetez un nouveau téléphone auprès de Koodo en vertu d'une entente de service mobile, votre téléphone sera couvert par la garantie du fabricant. Chaque fabricant à leur propre garantie, mais ces garanties généralement couvrent les réparations de défaillance pour un an. Votre inscription complète n'importe quelle garantie de fabricant. Pour obtenir tous les détails, allez à [protectionditelephone.koodomobile.com](http://protectionditelephone.koodomobile.com).

#### **Les modalités de mon programme peuvent-elles être modifiées?**

Oui. Sachez toutefois que si nous apportons des modifications, par exemple aux frais mensuels ou au contrat du programme de protection, nous vous en aviserons 30 jours avant leur entrée en vigueur. L'avis peut vous être envoyé sous forme de notice d'accompagnement, d'un message imprimé ou figurant sur votre facture mensuelle, d'un courriel ou d'un message texte, d'un envoi distinct ou de toute méthode raisonnable, à notre seule discrétion.

basis, less the value of the any replacements received. We will then stop all monthly charges.

#### **Can I receive a refund if I cancel the Paid Up Front Program?**

If you cancel your enrollment in the Paid Up Front program within the first 15 days, you will receive a full refund less the value of any replacements received. For business customers everywhere and for consumer customers residing outside of Quebec, if you cancel your enrollment in the Paid Up Front Program after the first 15 days of your enrollment date, you are not eligible for a refund.

#### **Do I have any other responsibilities?**

You are responsible for paying the full amount of your bill for wireless and protection services. Your protection agreement and wireless agreement with Koodo are separate agreements, but you must keep your wireless service with Koodo in order to maintain your protection plan..

#### **A few more details about your plan:**

- If we determine that an ineligible phone has been enrolled in the plan, we may cancel the plan through written notification.
- We will send disclosures and notices to you in electronic form. However, you can always change your delivery preference by visiting [phoneprotection.koodomobile.com](http://phoneprotection.koodomobile.com) or mailing us your request.
- This plan is for your use only, which means you can't transfer it to another person. The laws governing this contract are based on the Province of your billing address in our records as well as any applicable federal laws of Canada.
- Our responsibility and liability, and that of our agents and service providers, are limited to the charges paid by you for the plan (but no more than the last 24 monthly charges). This is your sole remedy for any errors, omissions or failure by us, our agents or service providers. For a complete disclosure of our limits of liability, please review the Program Plan Contract on [phoneprotection.koodomobile.com](http://phoneprotection.koodomobile.com).
- All program costs and charges are subject to applicable tax.

L'avis comprend la date d'entrée en vigueur de la modification. Si vous n'aimez pas celle-ci, vous pouvez annuler votre couverture sans aucuns frais ni aucune pénalité. Si vous continuez d'utiliser le programme et de payer les frais après l'avis, nous comprendrons que vous avez accepté les modifications.

#### **Combien de téléphones de remplacement puis-je obtenir?**

Vous avez droit à deux téléphones de remplacement pendant une période continue de 24 mois. Ce nombre maximal de demandes de remplacement ne s'applique toutefois pas en cas de défaut de fabrication. Pour chaque demande de service, nous couvrons les frais de remplacement ou de réparation de votre téléphone jusqu'à concurrence de 1,500 \$, incluant les accessoires.

#### **Comment puis-je annuler ce programme?**

Vous pouvez annuler votre couverture en tout temps et pour toute raison. Si vous décidez de le faire dans les 15 premiers jours, vous devez vous rendre à un magasin Koodo. Après 15 jours, appelez-nous au **1-866-995-6636**. Nous pouvons annuler votre couverture si vous vous inscrivez au programme avec un téléphone non admissible, si nous ne recevons pas votre paiement pour le service mensuel ou si vous ne respectez pas vos autres obligations.

#### **D'autres détails sur l'annulation du programme mensuel**

Si vous êtes inscrit au programme mensuel au Québec ou à Terre-Neuve-et-Labrador et que nous annulons votre couverture, nous vous enverrons un préavis écrit d'au moins 60 jours. Dans les autres provinces, ce préavis sera de 30 jours. Il expliquera l'annulation et indiquera sa date d'entrée en vigueur.

Si votre couverture est annulée dans les 15 premiers jours de l'inscription, vous recevrez un remboursement complet moins la valeur des services fournis. Si la couverture est annulée dans un délai de plus de 15 jours, nous vous rembourserons les frais d'inscription au programme non utilisé, calculés au prorata sur une base quotidienne, moins la valeur de tous les services fournis pour le dernier mois de service. Nous cesserons alors de facturer les frais mensuels.

#### **Puis-je obtenir un remboursement si j'annule un programme visant un montant payé au départ?**

Si vous annulez un programme visant un montant payé au départ dans les 15 premiers jours, vous recevrez un remboursement complet, moins la valeur de tous services fournis. A moins que la loi provinciale (en fonction de votre adresse sur fichier) en dispose autrement, si vous annulez après les 15 premiers jours, vous ne recevrez aucun remboursement.

#### **Ai-je d'autres responsabilités?**

Vous devez payer en entier le montant de votre facture de service mobile et de protection. Vos ententes avec Koodo visant la protection de votre téléphone et votre service mobile constituent deux ententes distinctes. Vous devez toutefois demeurer abonné au service mobile de Koodo pour conserver votre programme de protection.

#### **Quelques détails supplémentaires concernant votre programme :**

- Si nous établissons qu'un téléphone non admissible a été inscrit au programme, nous pouvons annuler celui-ci moyennant un avis écrit.
- Nous vous enverrons des divulgations et des avis par voie électronique. Toutefois, vous pouvez indiquer la méthode de réception de votre choix en vous rendant à [protectiondtelephone.koodomobile.com](http://protectiondtelephone.koodomobile.com) ou en nous envoyant votre demande par la poste.
- Vous seul pouvez utiliser le programme. Vous ne pouvez pas le transférer à une autre personne. Les lois régissant cette entente

varient selon la province de votre adresse de facturation figurant dans nos dossiers, ainsi que toute loi fédérale canadienne en vigueur.

- Nos responsabilités et celles de nos agents et fournisseurs de service se limitent aux frais payés par vous pour l'utilisation du programme (mais pas plus que les frais mensuels des 24 derniers mois). Ces frais constituent votre unique recours en cas d'erreur, d'omission ou de défaut de notre part ou de celle de nos agents ou fournisseurs de service. Pour obtenir la divulgation complète de nos limites de responsabilité, veuillez consulter le contrat du programme de protection à l'adresse **[protectiondetelephone.koodomobile.com](http://protectiondetelephone.koodomobile.com)**.
- Les frais du programme sont assujettis aux taxes applicables.