

## 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	Service Replacement Fee / Repair Fee / Frais de service de remplacement / Frais de réparation	
Koodo Phone Protection / Protection de téléphone Koodo	\$9 per Month / 9 \$ par mois	Tier 1 = \$25, Tier 2 = \$100, Tier 3 = \$130, Tier 4 = \$200, Tier 5 = \$250, Tier 6=\$400, Tier 7=\$650 / Repair Fee = \$49* / Catégorie 1 = 25 \$, Catégorie 2 = 100 \$, Catégorie 3 = 130 \$, Catégorie 4 = 200 \$, Catégorie 5 = 250 \$ Catégorie 6 = 400 \$ Catégorie 7 = 650 \$ / Frais de réparation = 49 \$*	See <a href="http://phoneclaim.com/koodo">phoneclaim.com/koodo</a> for the specific Service Replacement Fee for your device / Pour connaître les frais de service de remplacement qui s'applique à votre appareil, veuillez vous rendre à l'adresse <a href="http://phoneclaim.com/koodo">phoneclaim.com/koodo</a>

\*Cracked screen repair only; eligibility determined by phone model and geography / \* Réparation de l'écran fissuré seulement; l'admissibilité est déterminée par le modèle de téléphone et l'emplacement géographique.

### 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. To view the list of eligible devices and their equipment tiers, visit [phoneclaim.com/koodo](http://phoneclaim.com/koodo). Asurion Canada is the administrator of the Koodo Phone Protection program.

### When can I enroll?

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

### What device is covered?

Your covered equipment is the eligible mobile phone purchased from Koodo, which you own and have actively registered on the Koodo network. Your device must be in good working condition and a successful outbound call must be completed to establish your enrollment in the program. 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 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 below; or (iii) cancellation of the plan under the cancellation section below.

### Votre téléphone sans fil est maintenant protégé!

Une fois que vous aurez réglé votre achat, nous vous enverrons plusieurs documents. Ces documents comprennent :

- Un courriel de bienvenue
- Les modalités de la garantie de service
- La confirmation d'inscription
- La facture du mois en cours de Koodo
- Les notices d'accompagnement, les dispositions de paiement et d'autres communications écrites

### Quelques précisions

Nous voulons communiquer avec vous de la manière la plus claire possible. Toute mention de « nous », « notre » et « nos » renvoie à Koodo; et toute mention de « vous », « votre » et « vos » renvoie à vous, le titulaire de compte Koodo. Le « programme » est le programme Protection de téléphone Koodo. Les présentes modalités résument vos avantages et vos responsabilités aux termes du programme. Pour consulter la liste des appareils admissibles et de leurs catégories d'équipement, veuillez visiter le [phoneclaim.com/koodo](http://phoneclaim.com/koodo). Asurion Canada est l'administrateur du programme Protection de téléphone Koodo.

### Quand puis-je m'inscrire?

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

### Quel appareil est couvert?

L'équipement couvert est le téléphone mobile admissible acheté auprès de Koodo qui vous appartient et qui est activement enregistré sur le réseau Koodo. Votre appareil doit être en bon état de fonctionnement et un appel sortant doit être effectué afin de confirmer votre inscription au programme. Si un accessoire standard (de la batterie ou d'un chargeur, par exemple) devient défectueux en même temps que votre téléphone, ou si votre téléphone est remplacé par un modèle différent, nous remplacerons également les accessoires standards.

### Quand commence et se termine la couverture?

Votre couverture commence le jour où nous recevons votre inscription au programme et nous vous fournissons la confirmation d'inscription, et après que vous ayez utilisé votre téléphone inscrit. Votre inscription au programme demeure en vigueur jusqu'à son annulation au premier des événements

### What is my phone protected against?

Your phone is covered against the following failures: accidental damage such as dropping your phone or submerging it in water and manufacturing defects that occur after the one-year manufacturer warranty expires. If your device experiences a covered failure while you are current 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 plus tax shown in the table above.

### What is not covered?

The below items are not covered by this plan:

- Defects during the one-year manufacturer warranty period
- Lost / stolen
- 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 **phoneclaim.com/koodo** 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.

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

The table above shows Service Replacement Fees applicable to service requests.

### Are there any other charges?

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.
- A Non-Returned Equipment Charge of \$50, \$150, \$300, \$400, \$550, \$1,000 or \$1,500 will apply 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 use the mailer to return the failed phone within 15 days of the date your replacement was shipped. If we don't receive your original equipment, you will be required to pay a Non-Returned Equipment Charge of \$50 for a Tier 1 phone, \$150 for a Tier 2 phone, \$300 for a Tier 3 phone, \$400 for a Tier 4 phone, \$550 for a Tier 5 phone, \$1,000 for a tier 6 phone or \$1,500 for a tier 7 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 will come 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

suyvants à survenir : i) la date d'expiration indiquée sur la facture d'achat initiale; ii) la réalisation du programme conformément à ce qui est indiqué ci-après; ou iii) l'annulation du programme selon ce qui est indiqué à la rubrique relative à l'annulation ci-après.

### Que comprend la protection de mon téléphone?

Votre téléphone est protégé contre les défauts suivants: les dommages accidentels découlant notamment d'une chute de votre téléphone ou de son immersion dans l'eau et les défauts de fabrication qui touchent le téléphone après que la garantie d'un an du fabricant ait expiré. Si une défectuosité couverte touche votre téléphone pendant que votre programme est en vigueur, nous le réparerons ou le remplacerons, à notre gré, et nous réparerons ou remplacerons tout accessoire standard touché par le défaut, sous réserve de la réception de votre paiement des frais applicables (plus les taxes) indiqués dans le tableau ci-dessus.

### Quels sont les éléments non couverts?

Les éléments ci-après ne sont pas couverts par le présent programme :

- Les défectuosités pendant la période de garantie d'un an du fabricant
- La perte ou le vol
- Les dommages accessoires ou consécutifs
- Les modifications ou les améliorations apportées à votre téléphone
- Les abus, la mauvaise utilisation ou les gestes intentionnels
- Les problèmes que votre téléphone avait avant l'entrée en vigueur de votre inscription
- Les accessoires (sauf lorsque ceux-ci sont autrement couverts en tant qu'accessoires standards en cas de défectuosité de votre téléphone)
- Les dommages esthétiques

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

Si votre téléphone est défectueux, nous faisons en sorte qu'il soit facile pour vous de recevoir 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 **phoneclaim.com/koodo** dans les 60 jours suivant la date du défaut. Une fois que vous avez soumis votre demande, vous pourriez devoir nous fournir les renseignements et les documents que nous demandons dans un délai de 30 jours pour que nous approuvions votre demande de remplacement. Une fois une telle demande approuvée, vous recevrez un téléphone de remplacement par la poste dans un délai de 1 à 10 jours ouvrables, généralement le lendemain.

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

Le tableau ci-dessus présente les frais de service de remplacement applicables aux demandes de service.

### Y a-t-il d'autres frais?

Certains frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la livraison de votre 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 à l'extérieur du Canada.
- Des frais d'expédition et de réapprovisionnement de 15 \$ s'appliquent pour le retour d'équipement non couvert.
- Des frais pour l'équipement non retourné de 50 \$, 150 \$, 300 \$, 400 \$, de 550 \$ pour un téléphone de catégorie 5, de 1 000 \$ pour un téléphone de catégorie 6 et de 1 500 \$ pour un téléphone de catégorie 7 s'appliquent si l'appareil défectueux n'est pas retourné dans les 30 jours.

### 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 nous vous demandons d'utiliser cet emballage afin de retourner le téléphone

of 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 [koodomobile.com/help/warranty-and-repair-policy](http://koodomobile.com/help/warranty-and-repair-policy).

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

Yes, but know that if we make any changes – such as the monthly charge or to the Service Warranty Terms & Conditions – 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. For each service request, we cover the cost to replace or repair your phone up to a maximum retail value of \$3,300, including accessories. Upon receipt of your second replacement in the 24-month period, your coverage will expire and you will receive a cancellation notice.

#### **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, if you have met your two replacement limit, 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, prorated on a daily basis, less the value of any replacements received. We will then stop all monthly charges.

#### **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.

défectueux 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 50 \$ pour un téléphone de catégorie 1, de 150 \$ pour un téléphone de catégorie 2, de 300 \$ pour un téléphone de catégorie 3, de 400 \$ pour un téléphone de catégorie 4, de 550 \$ pour un téléphone de catégorie 5, de 1 000 \$ pour un téléphone de catégorie 6 et de 1 500 \$ pour un téléphone de catégorie 7. 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 de 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 tout défaut de fabrication 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 avez acheté 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 sa propre garantie, mais de telles garanties couvrent généralement les réparations des défauts pendant une période d'un an. Votre inscription au présent programme complète toute garantie du fabricant. Pour obtenir tous les détails, allez à [koodomobile.com/help/fr/garantie-et-politique-sur-les-reparations](http://koodomobile.com/help/fr/garantie-et-politique-sur-les-reparations).

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

Oui. Sachez toutefois que si nous apportons des modifications, par exemple aux frais mensuels ou aux modalités de la garantie de service, nous vous en aviserons au moins 30 jours avant leur entrée en vigueur. L'avis peut vous être envoyé sous forme de notice d'accompagnement, d'un message imprimé sur votre facture mensuelle, d'un courriel ou d'un message texte, d'un envoi postal distinct, ou par toute autre méthode raisonnable, à notre seule discrétion. L'avis comprend la date d'entrée en vigueur de la modification. Si une telle modification vous déplaît, 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. Pour chaque demande de service, nous couvrons les frais de remplacement ou de réparation de votre téléphone jusqu'à concurrence de 3 300 \$, incluant les accessoires. Lorsque vous recevrez votre deuxième téléphone de remplacement pendant la période de 24 mois, votre couverture prendra fin et vous recevrez un avis d'annulation.

#### **De quelle façon ce programme peut-il être annulé?**

Vous pouvez annuler votre couverture en tout temps et pour quelque raison que ce soit. Si vous décidez de le faire dans les 15 premiers jours, vous devrez vous rendre à un magasin Koodo. Après 15 jours, vous pourrez procéder à l'annulation en nous appelant 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, si vous avez atteint votre limite de deux remplacements 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 inscription, nous vous enverrons

#### 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 [help.koodomobile.com/self-serve](http://help.koodomobile.com/self-serve) 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 36 monthly charges). This is your sole remedy for any errors, omissions, or failure by us, our agents, or service providers.
- All program costs and charges are subject to applicable tax.

un avis écrit d'au moins 60 jours. Dans les autres provinces, cet avis sera de 30 jours. L'avis expliquera les motifs de l'annulation et indiquera sa date d'entrée en vigueur.

Si votre inscription au programme mensuel est annulée dans les 15 premiers jours suivant la date d'inscription, vous recevrez un remboursement complet moins la valeur de tous services fournis. Si votre inscription au programme mensuel est annulée dans un délai de plus de 15 jours après la date d'inscription, nous vous rembourserons les coûts du programme non utilisés pour le dernier mois de service, calculés au prorata sur une base quotidienne, moins la valeur de tout téléphone de remplacement reçu. Nous cesserons ensuite de facturer les frais mensuels.

#### Ai-je d'autres responsabilités?

Vous devez payer en entier le montant de votre facture de services mobiles et de protection. Vos ententes de protection et de services mobiles avec Koodo constituent des ententes distinctes. Vous devez toutefois demeurer abonné aux services mobiles 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 transmission de votre choix en vous rendant à [aide.koodomobile.com/libre-service](http://aide.koodomobile.com/libre-service) 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 le présent contrat sont celles de la province de votre adresse de facturation figurant dans nos dossiers ainsi que toute loi fédérale canadienne applicable.
- Nos responsabilités et celles de nos agents et fournisseurs de service se limitent aux frais que vous payez pour le programme (mais pas plus que les frais mensuels des 36 derniers mois). Ces frais constituent votre unique recours en cas d'erreur, d'omission ou de défaut de notre part ou de la part de nos agents ou de nos fournisseurs de services.
- Tous les coûts et frais du programme sont assujettis aux taxes applicables.