

# Koodo Phone Protection Terms & Conditions

Koodo Phone Protection

# Les conditions générales de la Protection de téléphone Koodo

Protection de téléphone Koodo

	Monthly Premium / Prime mensuelle	Deductible / Repair Fee / Franchise (déductible) / Frais de réparation	
Koodo Phone Protection / Protection de téléphone Koodo	\$9 per Month / 9 \$ par mois	Tier 1 = \$35, Tier 2 = \$125, Tier 3 = \$165, Tier 4 = \$250, Tier 5 = \$315 / Repair Fee = \$130* / Catégorie 1 = 35 \$, Catégorie 2 = 125 \$, Catégorie 3 = 165 \$, Catégorie 4 = 250 \$, Catégorie 5 = 315 \$ / Frais de réparation = 130 \$*	See phoneclaim.com/koodo for the specific Deductible for your device / Visitez www.phoneclaim. com/koodo pour la franchise (déductible) spécifique pour votre appareil mobile

\*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 device is now protected!

After your purchase, you will receive several documents from us.

These include:

- Welcome email
- Koodo Phone Protection 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 Liberty Mutual Insurance Company, the insurance company providing this insurance; the terms "you" and "your" mean, as the context requires, the First Named Insured or any Additional Insured or both. The words "Agent" and "Administrator" refer to Asurion Canada Insurance Services Canada Corporation. The term "Wireless Service Provider" means Koodo, who is the "First Named Insured". The "plan" is Koodo Phone Protection. To view the list of eligible devices and their equipment tiers, visit [phoneclaim.com/koodo](http://phoneclaim.com/koodo).

The First Named Insured has the right to request Additional Insured status for a customer for his or her interest in covered property which he, she or it owns, rents or leases. Requests for coverage for Additional Insureds are subject to our or our Agent's prior written approval.

## When can I enroll?

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

## What device is covered?

In exchange for the payment of premium when due, we will cover your eligible mobile phone against the failures stated below. 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 made 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.

## Votre appareil mobile est maintenant protégé!

Après votre achat, nous vous enverrons plusieurs documents. Il s'agit notamment de :

- Un courriel de bienvenue
- Les conditions générales de la Protection de téléphone Koodo
- La confirmation de l'inscription
- La facture de Koodo de ce mois-ci
- Les encarts de facturation, modalités de paiement, et d'autres communications écrites

## Quelques précisions

Nous voulons communiquer avec vous de la manière la plus claire possible. Les références à « nous », « notre » et « nos » désignent Liberty Mutual Insurance Company, la compagnie d'assurance fournissant cette assurance; les termes « vous », « votre » et « vos » désignent, suivant le contexte, l'Assuré Désigné en Premier ou tout autre Assuré Supplémentaire ou les deux. Les mots « Agent » et « Administrateur » se rapportent à Asurion Canada Insurance Services Canada Corporation. Le terme « fournisseur de services mobiles » signifie Koodo, qui est « l'Assuré Désigné en Premier ». Le « plan » est la Protection de téléphone Koodo. Pour afficher la liste des appareils mobiles admissibles et leurs catégories d'équipement, visitez [phoneclaim.com/koodo](http://phoneclaim.com/koodo).

L'Assuré Désigné en Premier a le droit de demander le statut d'Assuré Supplémentaire pour un client pour son intérêt dans le bien assuré qu'il ou elle possède ou loue. Les demandes de couverture pour Assurés Supplémentaires sont soumises à notre approbation par écrit préalable ou celle de notre Agent.

## Quand puis-je m'inscrire?

Vous pouvez vous inscrire au plan en vous présentant dans un magasin Koodo dans les 60 jours suivants la date d'achat de votre appareil mobile.

## Quel appareil mobile est couvert?

En échange du paiement de la prime à l'échéance, nous allons couvrir votre appareil mobile admissible contre les défaillances indiquées ci-dessous. Votre équipement couvert est l'appareil mobile admissible acheté auprès de Koodo, qui vous appartient et que vous avez inscrit et qui est actif sur le réseau de Koodo. Votre appareil mobile doit être en bon état de fonctionnement et un appel téléphonique sortant réussi doit être fait pour établir votre inscription au programme. Si une défaillance affecte un accessoire standard (telle qu'une pile ou un chargeur) en conjonction avec la défaillance de votre téléphone, ou si votre téléphone est remplacé par un modèle différent, nous allons également remplacer les accessoires standards.

### When does my coverage begin and end?

Your coverage starts on the day Koodo receives your registration to enroll in the plan and provides 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.

### What is my device protected against?

Your device 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 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?

The items below 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
- Failure caused by computer viruses
- Accessories (unless otherwise covered as a standard accessory when part of a failure to your phone)
- Any cosmetic damage
- Governmental authority
- War
- Nuclear hazard
- Delay/loss of use
- Dishonest/ criminal acts
- Obsolescence/ Depreciation
- Recall or design defect
- Covered under manufacturer's warranty
- Pollution
- Vermin

### How do I file a claim?

When your device 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](http://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 claim. Once your claim 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 Claim?

The table above shows Deductibles applicable to filing and completing a claim.

### Are there any other charges?

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

- 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 or \$550 will apply if the failed device is not returned within 30 days.

### Quand commence et se termine ma couverture?

Votre protection commence le jour où Koodo reçoit votre inscription pour s'inscrire dans le plan et vous fournit votre Confirmation de l'inscription, et une fois que vous utilisez votre téléphone inscrit. Votre inscription au plan se poursuivra jusqu'à son annulation qui sera la date qui arrivera en premier parmi les suivantes : (i) la date d'expiration indiquée sur la facture d'achat originale ; (ii) la réalisation du plan tel que décrit ci-dessous ; ou (iii) l'annulation du plan en vertu de la section sur l'annulation ci-dessous.

### Que comprend la protection de mon appareil mobile?

Votre appareil mobile est protégé contre les défaillances suivantes : les dommages accidentels, tels que laisser tomber votre téléphone ou l'immerger dans l'eau et les défauts de fabrication qui se produisent après l'expiration de la garantie d'un an du fabricant. Si votre appareil mobile subit une défaillance couverte pendant que votre plan est en vigueur, nous allons le réparer ou le remplacer, à notre discrétion, ainsi que tous les accessoires standards touchés par la défaillance, sous réserve de votre paiement des frais applicables indiqués dans le tableau ci-dessus.

### Qu'est-ce qui n'est pas couvert (exclusions)?

Les éléments ci-dessous ne sont pas couverts par ce plan :

- Les défauts de fabrication qui se produisent au cours de la période de garantie d'un an du fabricant
- La perte et le vol
- Les dommages accessoires ou indirects
- Les changements ou rehaussements à votre téléphone
- L'utilisation abusive, utilisation malveillante ou actes intentionnels
- Les problèmes avec le téléphone avant que votre inscription fût en vigueur
- Les défaillances causées par des virus informatiques
- Les accessoires (à moins qu'autrement couverts comme un accessoire standard lorsqu'ils font partie d'une défaillance à votre téléphone)
- Tous dommages superficiels
- L'autorité gouvernementale
- La guerre
- Le danger nucléaire
- Les retards/perde d'utilisation
- Les actes malhonnêtes/criminels
- L'obsolescence/la dépréciation
- Les rappels ou défauts de conception
- Ce qui est couvert par la garantie du fabricant
- La pollution
- La vermine

### Comment puis-je déposer une demande de réclamation?

Lorsque votre appareil mobile subit une défaillance, nous nous assurons qu'il est facile pour vous de recevoir un appareil mobile de remplacement le plus rapidement possible. Il suffit de composer le **1-844-574-1839** ou visitez [phoneclaim.com/koodo](http://phoneclaim.com/koodo) dans les 60 jours suivant la défaillance. Une fois que vous avez soumis votre demande de réclamation, vous devrez peut-être nous fournir les informations et les documents que nous demandons dans un délai de 30 jours pour approuver votre demande. Une fois que votre demande de réclamation est approuvée, vous recevrez l'appareil mobile de remplacement par la poste dans un délai de 1 à 10 jours ouvrables, mais généralement le jour ouvrable suivant.

### Y a-t-il des frais pour déposer une demande de réclamation?

Le tableau ci-dessus montre les franchises (déductibles) applicables pour déposer et remplir une demande de réclamation.

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

Yes, once we send you a replacement, your failed device belongs to us. When you receive your replacement, please return the failed device 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 device 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 device, \$150 for a Tier 2 device, \$300 for a Tier 3 device, \$400 for a Tier 4 device, or \$550 for a Tier 5 device. 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 device will I receive?

Your replacement device 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 of your original device, but we can't guarantee that your replacement device will be exactly the same model or color. Your replacement device will be either a brand-new or refurbished device of the same or similar make or model, or a different make or model device with comparable features, at our sole discretion.

### Is my device covered by a manufacturer's warranty?

If you bought a new device 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 premium charge or any other portion of the insurance 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 and as required by law. 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/what is the limit of liability?

You're eligible for two replacements during a continuous 24-month period. For each claim, we cover the cost to replace or repair your device up to a maximum retail value of \$1,500, including accessories. Upon receipt of your second replacement in the 24-month period, your coverage will expire and you will be sent 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 store. After the 15 days, you may cancel by calling **1-866-558-2273**. We may cancel your coverage if you enrolled an ineligible device, 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

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

Certains frais supplémentaires peuvent s'appliquer à la livraison de votre appareil mobile de remplacement :

- En choisissant le service de livraison le samedi, il y a une somme supplémentaire de 20 \$.
- Pour l'expédition à une adresse à l'extérieur du Canada, il y a une somme supplémentaire de 30 \$.
- Les frais d'expédition et de retour (pour le renvoi d'un équipement non couvert) sont 15 \$.
- Des frais pour équipement non retourné de 50 \$, 150 \$, 300 \$, 400 \$ ou 550 \$ s'appliqueront si l'appareil mobile défectueux n'est pas retourné dans un délai de 30 jours.

### Dois-je retourner mon appareil mobile endommagé?

Oui, une fois que nous vous enverrons un appareil mobile de remplacement, votre appareil mobile défectueux nous appartient. Lorsque vous recevez votre appareil mobile de remplacement, veuillez svp nous retourner l'appareil mobile défectueux. Pour vous faciliter la tâche, nous incluons un emballage de retour préaffranchi avec votre appareil mobile de remplacement et nous vous demandons d'utiliser cet emballage préaffranchi pour nous retourner l'appareil mobile défectueux dans un délai de 15 jours suivant la date à laquelle votre appareil mobile de remplacement a été expédié. Si nous ne recevons pas votre appareil mobile initial, vous devrez payer des frais pour équipement non retourné de 50 \$ pour un appareil mobile de catégorie 1, 150 \$ pour un appareil mobile de catégorie 2, 300 \$ pour un appareil mobile de catégorie 3, 400 \$ pour un appareil mobile de catégorie 4, ou 550 \$ pour un appareil mobile de catégorie 5. Vous avez droit à un remboursement complet des frais pour équipement non retourné si vous nous retournez l'appareil mobile défectueux dans les 30 jours suivant la date à laquelle vous avez été facturé les frais pour équipement non retourné.

### Quel genre d'appareil mobile de remplacement vais-je recevoir?

Votre appareil mobile de remplacement sera du même genre et de qualité comparable, doté de fonctions et de fonctionnalités similaires et viendra avec une garantie de 90 jours ou le solde de la garantie d'origine, selon la période la plus longue. La garantie de 90 jours est pour tout défaut matériel ou de fabrication et commence à partir de la date de livraison de l'appareil mobile de remplacement. Nous essayons de faire correspondre le modèle et la couleur exacts de votre appareil mobile d'origine, mais nous ne pouvons pas garantir que votre appareil mobile de remplacement sera exactement le même modèle ou couleur. À notre discrétion exclusive, votre appareil mobile de remplacement sera soit un appareil mobile neuf ou remis à neuf, ou un appareil mobile de marque ou modèle similaire, ou une autre marque ou modèle avec des caractéristiques et fonctionnalités comparables.

### Mon appareil mobile est-il couvert par une garantie du fabricant?

Si vous avez acheté un nouvel appareil mobile auprès de Koodo en vertu d'une entente de service mobile, votre appareil mobile sera couvert par la garantie du fabricant. Chaque fabricant a sa propre garantie, mais de telles garanties couvrent généralement les réparations nécessaires pour corriger les défauts pendant une période d'un an. Votre inscription à ce plan est un complément de toute garantie du fabricant. Pour obtenir plus de détails, visitez [koodomobile.com/help/fr/garantie-et-politique-sur-les-reparations](http://koodomobile.com/help/fr/garantie-et-politique-sur-les-reparations).

### Les conditions générales de mon plan peuvent-elles changer?

Oui, mais sachez que si nous apportons des modifications, telles que la prime mensuelle qui est facturée ou toute autre partie du contrat d'assurance, nous veillerons à vous en informer au moins 30 jours avant le changement. L'avis peut être sous la forme d'un encart de facturation, un message imprimé sur votre facture mensuelle, un courriel ou un message texte, un envoi séparé, ou toute autre méthode raisonnable, à notre discrétion exclusive et conformément à la loi. L'avis comprendra la date d'entrée en vigueur de la modification. Si vous n'aimez pas la modification, vous pouvez annuler votre couverture sans frais ni pénalité. Si vous continuez d'utiliser le plan et de payer les frais après réception de l'avis (la notification), nous comprendrons que vous avez accepté les modifications.

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, you will receive a full refund less the value of any replacement devices 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 the service, prorated on a daily basis, less the value of any replacement devices provided. We will then stop all monthly charges.

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

You are responsible for paying the full amount of your bill for wireless and Insurance Contract services. Your Insurance Contract 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 device 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 as allowed by law. 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.

#### **Combien d'appareils de remplacement puis-je obtenir? / Quelle est la limite de responsabilité?**

Vous avez droit à deux remplacements pendant une période continue de 24 mois. Pour chaque demande de réclamation, nous couvrons le coût pour remplacer ou réparer votre appareil mobile jusqu'à une valeur au détail maximale de 1500 \$, y compris les accessoires. Dès réception de votre deuxième remplacement dans la période de 24 mois, votre protection prendra fin et vous recevrez un avis d'annulation.

#### **Comment ce programme peut-il être annulé?**

Vous pouvez annuler votre protection en tout temps, pour quelque raison que ce soit. Si vous décidez d'annuler dans les 15 premiers jours, vous devrez vous rendre à un magasin Koodo. Après les 15 premiers jours, vous pouvez l'annuler en téléphonant au **1-866-558-2273**. Nous pouvons annuler votre protection si vous avez inscrit un appareil mobile 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.

#### **Des détails supplémentaires au sujet de l'annulation du Programme mensuel**

Si vous êtes inscrits au programme mensuel au Québec ou à Terre-Neuve et Labrador et nous annulons votre inscription au programme mensuel, nous vous donnerons au moins 60 jours de préavis par écrit. Dans toutes les autres provinces, nous fournirons un préavis de 30 jours de l'annulation. L'avis expliquera les raisons de l'annulation et la date d'entrée en vigueur de l'annulation.

Si votre inscription au programme mensuel se termine dans les 15 premiers jours de votre inscription, vous recevrez un remboursement complet moins la valeur des appareils mobiles de remplacement fournis. Si votre inscription au programme mensuel est annulée plus de 15 jours après votre date d'inscription, nous vous rembourserons le coût du programme non utilisé pour le dernier mois du service, calculé au prorata sur une base quotidienne, moins la valeur des appareils mobiles de remplacement fournis. Nous cesserons ensuite de facturer les frais mensuels.

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

Vous êtes responsable de payer le plein montant de votre facture pour les services de votre entente de service mobile et de votre contrat d'assurance. Votre contrat d'assurance et votre entente de service mobile avec Koodo sont des ententes distinctes, mais vous devez garder votre service mobile avec Koodo afin de maintenir votre plan de protection.

#### **Quelques détails de plus au sujet de votre plan :**

- Si nous déterminons qu'un appareil mobile non admissible a été inscrit au plan, nous pouvons annuler le plan au moyen d'un avis écrit.
- Nous vous enverrons les informations et les avis sous forme électronique dans la mesure permise par la loi. Cependant, vous pouvez toujours modifier vos préférences de livraison en vous rendant sur [help.koodomobile.com/self-serve](http://help.koodomobile.com/self-serve) ou en nous envoyant votre demande par la poste.
- Ce plan est pour votre usage personnel seulement, ce qui signifie que vous ne pouvez pas le transférer à une autre personne. Les lois régissant le présent contrat sont basées sur la province de votre adresse de facturation dans nos dossiers, de même que sur les lois fédérales applicables du Canada.
- Nos responsabilités et obligations, et celles de nos agents et fournisseurs de service sont limitées aux frais que vous avez déboursés pour le plan (mais pas plus que les 36 derniers frais mensuels). Il s'agit de votre unique recours en cas d'erreur, d'omission, ou de manquement de notre part, de la part de nos représentants ou des fournisseurs de services.
- Tous les coûts de programme et les frais sont assujettis aux taxes applicables.