

**Grille des tarifs.**

Le Plan de protection de l'appareil est offert par FIDO aux clients consommateurs, ainsi qu'aux clients d'affaires. Veuillez consulter votre Trousse de protection de l'appareil (c.-à-d. la lettre de bienvenue, le document sur les conditions générales et modalités, ainsi que la brochure sur le produit) pour de plus amples détails.

Le plan de protection de l'appareil peut être offert aux clients consommateurs par FIDO, avec d'autres programmes de soutien d'appareil mobile qui contiennent d'autres fonctionnalités de soutien, et qui sont assujettis à leurs propres programmes de conditions générales et modalités.

Les frais mensuels pour le plan de Protection de l'appareil : 7 \$ pour téléphones, téléphones intelligents et tablettes électroniques / 10 \$ pour téléphones, téléphones intelligents et tablettes électroniques, plus les taxes applicables. Veuillez svp vous référer à votre lettre de bienvenue ou la brochure pour les frais mensuels applicables.

Frais de service de remplacement : Niveau 1 = **25,00 \$**; Niveau 2 = **80,00 \$**; Niveau 3 = **120,00 \$**; et Niveau 4 = **200,00 \$** selon le type d'appareil couvert. (Pour obtenir la liste complète des appareils admissibles et des niveaux d'équipement auxquels ils sont associés, adressez-vous à un conseiller des ventes ou consultez la page www.fido.ca/servicerequest.)

Frais pour l'équipement non retourné : Niveau 1 = **50,00 \$**; Niveau 2 = **150,00 \$**; Niveau 3 = **250,00 \$**; et Niveau 4 = **400,00 \$** selon le type d'appareil couvert. (Pour obtenir la liste complète des appareils admissibles et des niveaux d'équipement auxquels ils sont associés, adressez-vous à un conseiller des ventes ou consultez la page www.fido.ca/servicerequest.)

**Contrat du programme de Protection de l'appareil.** Les présentes modalités, conjointement avec les parties applicables de votre facture mensuelle (« **Facture** ») de FIDO, votre lettre de bienvenue, les encarts pertinents joints aux Factures, la liste actuelle des Produits sans-fil admissibles et les Niveaux d'équipement auxquels ils sont associés, ainsi que les communications écrites que nous vous faisons parvenir, régissent le programme de Protection de l'appareil et constituent notre contrat avec vous (ciaprès, le « **Contrat du programme de Protection de l'appareil** » ou le « **Contrat** »). Vous devriez donc en garder une copie pour vos dossiers. Le présent Contrat et votre Entente avec FIDO constituent et demeureront des ententes distinctes. Toutefois, afin de maintenir le service offert en vertu du présent Contrat, votre service sans-fil avec FIDO doit également être en règle, de même que votre compte avec FIDO. Si une partie du présent Contrat est jugée invalide ou inexécutable, celle-ci n'invalide aucunement le reste du présent Contrat. Votre numéro de Contrat correspond à votre numéro d'appareil sans fil de FIDO pour l'Équipement couvert. Le présent Contrat est souscrit dans la province mentionnée dans votre adresse de facturation, inscrite aux dossiers de FIDO, et il est régi par les lois de cette province ainsi que les lois fédérales canadiennes qui s'y appliquent.

**DÉFINITIONS.**

**(1) « Accessoire(s) couvert(s) »** désignent les Accessoires suivants utilisés avec le Produit sans-fil admissible : une pile normale (se trouvant dans l'appareil sans fil au moment de la perte ou du vol) et un chargeur normal. Une carte mémoire SD et une carte SIM, lesquelles sont

considérées comme normales pour l'appareil, sont également couvertes. Si le Produit sans-fil admissible est un iPhone, les accessoires pour iPhone suivants seront considérés comme des Accessoires couverts en cas de perte d'un appareil iPhone : un chargeur pour prise murale et (ou) USB normal, une oreillette normale et un câble de synchronisation normal. **(2) « Équipement couvert »** désigne le Produit sans-fil admissible dont vous être le propriétaire ou que vous louez qui est connecté au réseau de FIDO et pour lequel le temps d'antenne a été consigné après l'inscription au programme de Protection de l'appareil. L'Équipement couvert est limité à un Produit sans-fil admissible et à un Accessoire couvert visé par remplacement. L'identité internationale d'équipement mobile (IMEI), le numéro de série électronique (NSE) ou l'identificateur d'équipement mobile de l'appareil (MEID) du Produit sans-fil admissible associé à votre compte, inscrit dans les dossiers de FIDO au moment de l'entrée en vigueur initiale de votre couverture et pour lequel le temps d'antenne est consigné, doit indiquer que le Produit sans-fil admissible était considéré comme un Équipement couvert, à moins que vous utilisez un autre Produit sans-fil admissible avec votre numéro de téléphone sans fil immédiatement avant que la Défectuosité ne soit constatée. Le cas échéant, l'Équipement couvert correspond au Produit sans-fil admissible : (i) avec lequel vous avez utilisé votre numéro de téléphone sans fil immédiatement avant le constat de la Défectuosité; et (ii) pour lequel vous nous avez fourni une preuve d'achat ou de location. **(3) Le « programme de Protection de l'appareil »** désigne le programme de garantie de service du programme de Protection de l'appareil décrit dans le présent Contrat. **(4) La « Date d'entrée en vigueur »** désigne la date à laquelle nous, ou notre représentant autorisé, avons reçu votre demande d'inscription au programme. **(5) « Produit sans-fil admissible »** renvoie à l'appareil sans fil que nous avons désigné comme admissible au service en vertu du Contrat du programme de Protection de l'appareil, comme l'indique la liste des Produits sans-fil admissibles et des Niveaux d'équipement auxquels ils sont associés que nous offrons, liste qu'il est possible de consulter à www.fido.ca/servicerequest ou dans les magasins FIDO ou d'obtenir en composant le 18663273399. **(6) « Défectuosité »** désigne (i) si vous vous êtes inscrit au programme en Saskatchewan, au Québec, au Manitoba (à compter du 1er Juin, 2015) ou à Terre-Neuve-et-Labrador et lorsque l'Équipement couvert est utilisé de façon conforme et normale, une défectuosité ou un mauvais fonctionnement de l'Équipement couvert causé par des vices de matériaux ou de fabrication après l'expiration de la période de garantie du fabricant; ou causé par un dommage accidentel ou une fuite de liquide; ou (ii) si vous avez adhéré au programme dans une autre province admissible et lorsque l'Équipement couvert est utilisé de façon conforme et normale, une défectuosité ou un mauvais fonctionnement de l'Équipement couvert causé par des vices de matériaux ou de fabrication après l'expiration de la période de garantie du fabricant, ou causé par un dommage accidentel ou par une fuite de liquide; ou bien en cas de perte ou de vol. **(7) « Équipement de remplacement »** désigne un appareil sans fil de genre et de qualité similaires et doté de caractéristiques et de fonctionnalités comparables à ceux de l'Équipement couvert, qui vous est fourni en cas de Défectuosité de ce dernier. **(8) « FIDO »** désigne Fido Solutions, exploitée par Rogers Communications S.E.N.C., et ses ayants cause et ayants droit respectifs, dont les bureaux sont situés au 800 rue de la Gouachetière Ouest, Bureau 4000, Montréal (Québec) H5A 1K3. **(9) « nous », « notre » et « anos »** renvoient à FIDO, l'entreprise qui est tenue de respecter ses obligations en vertu du présent

Contrat. **(10) « vous » et « votre »** renvoient au titulaire du compte de FIDO qui a souscrit le présent Contrat.

**Cas dans lesquels l'Équipement est couvert.** Si l'Équipement couvert présente une Défectuosité au cours de la période de validité du présent Contrat, nous procéderons à son remplacement. Si une Défectuosité concerne un Accessoire couvert conjointement avec la Défectuosité de l'Équipement couvert, ou si l'Équipement couvert est remplacé par un autre modèle, nous remplacerons également l'Accessoire couvert. Les Défectuosités causées par des vices de matériaux et de fabrication au cours de la période de garantie du fabricant ne sont pas couvertes dans le cadre du présent Contrat du programme de Protection de l'appareil et les demandes de service doivent alors être soumises par l'entremise des programmes de garantie de satisfaction Fido et de garantie du fabricant. L'Équipement couvert sera remplacé par un appareil sans fil de genre et de qualité similaires et dotés de caractéristiques et de fonctionnalités comparables à ceux de l'Équipement couvert. Il n'EXISTE AUCUNE ASSURANCE, DÉCLARATION NI GARANTIE SELON LESQUELLES UN ÉQUIPEMENT DE REMPLACEMENT SERA IDENTIQUE OU OFFRIRA LES MÊMES FONCTIONNALITÉS QUE L'ARTICLE QUI EST REMPLACÉ. L'ÉQUIPEMENT DE REMPLACEMENT SERA NEUF, RÉUSINÉ OU REMIS À NEUF, À NOTRE SEULE DISCRÉTION. L'Équipement de remplacement devient immédiatement l'Équipement couvert. Si nous remplaçons votre équipement en vertu du Contrat du programme de Protection de l'appareil, nous nous réservons le droit de prendre possession et la propriété de votre Équipement couvert défectueux. Vous nous cédez par les présentes tous les droits sur la garantie du fabricant et les avantages dont elle est assortie ainsi que les autres garanties accessoires relatives à l'Équipement couvert que nous remplaçons. Si votre Équipement de remplacement ne fonctionne pas en raison de vices de matériaux ou de fabrication au cours de la période de garantie de douze (12) mois, nous le remplacerons sans frais. Ce service ne sera pas retranché de votre limite de service annuelle en vertu du Contrat du programme de Protection de l'appareil.

**Modifications au Contrat et au programme de Protection de l'appareil.** Vous acceptez toutes les dispositions du présent Contrat lorsque vous souscrivez au programme de Protection de l'appareil et (ou) que vous le défrayez. Au cas où l'équipement couvert serait échangé pour un autre produit mobile admissible, à tout moment pendant qu'il est couvert par le plan de Protection de l'appareil, Fido appliquera le bon tarif mensuel pour le plan de Protection de l'appareil applicable à cet appareil mobile utilisé sous votre compte FIDO. Si plusieurs appareils mobiles, qui ont différents frais, sont en service sur une seule ligne, le frais le plus élevé s'appliquera. Pour une liste des appareils mobiles et les frais mensuels applicables pour chacun, visitez www.phoneclaim.com/fido/deviceeligibility. Nous pouvons apporter des changements aux frais mensuels exigés pour le programme de Protection de l'appareil, à l'administration du Contrat, ou aux présentes modalités, le cas échéant, moyennant un préavis écrit d'au moins trente (30) jours à votre intention. Un tel avis peut vous être transmis sous la forme d'un encart joint à votre Facture, d'un message imprimé sur votre Facture, d'un courriel; d'un envoi distinct ou être transmis par tout autre moyen raisonnable, à notre discrétion. L'avis expliquera clairement et lisiblement la date d'entrée en vigueur du changement et la nouvelle clause seulement, ou encore la clause modifiée et la clause originale. Vous pouvez refuser la modification et résilier ou annuler le

Contrat sans frais, pénalité ni annulation en nous faisant parvenir un avis en ce sens au plus tard trente (30) jours après l'entrée en vigueur de la modification. En continuant de vous prévaloir du programme de Protection de l'appareil et de payer les frais après un tel avis, vous signifiez que vous acceptez les changements. Le programme de Protection de l'appareil est offert uniquement aux clients du service sans-fil de FIDO. Votre participation au programme de Protection de l'appareil est optionnelle et vous pouvez mettre fin au Contrat en tout temps. Veuillez consulter la section Annulation du présent Contrat

**Période de service du Contrat.** Les avantages que vous tirez des services en vertu du présent Contrat commencent à partir de la Date d'entrée en vigueur et continuent d'un mois à l'autre jusqu'à la résiliation du Contrat par vous ou par nous conformément à la section Annulation du présent Contrat et sous réserve de la section Limites de service de ce même Contrat.

**Frais.** Vous acceptez de payer le montant pour le présent Contrat indiqué dans votre Facture FIDO pour le service sans-fil chaque mois lorsqu'il est facturé par FIDO, suivant les mêmes modalités que celles stipulées dans votre Entente avec FIDO. Des frais de service de remplacement, des frais liés à des défectuosités non couvertes, des frais d'expédition et de réapprovisionnement, des taxes, des surtaxes et cotisations réglementaires, le cas échéant, peuvent s'appliquer avant la remise de l'Équipement de remplacement. FIDO se réserve le droit de facturer les frais applicables pour le plan de Protection de l'appareil au cas où il y aurait un changement en ce qui concerne l'équipement couvert. L'on peut retrouver les frais et/ou les frais supplémentairesurlessitesWebsuivants:www.phoneclaim.com/fido et www.phoneclaim.com/fido/deviceeligibility.

**Obtention du service.** En cas de Défectuosité de l'Équipement couvert, vous pouvez produire une demande de service en composant le 1-866-327-3399 ou en ligne à www.fido.ca/servicerequest. Vous devez produire votre demande de service au plus tard dans les trente

**(30)** du constat de la Défectuosité. Si votre demande de service est approuvée, nous expédierons l'Équipement de remplacement le prochain jour ouvrable, de l'endroit et dès le moment où il est disponible. NOUS POUVONS VOUS DEMANDER, COMME CONDITION PRÉALABLE À L'ACCEPTATION DE VOTRE DEMANDE DE SERVICE, DE FOURNIR UNE PREUVE D'ACHAT OU DE LOCATION POUR L'ÉQUIPEMENT COUVERT ET (OU) UNE PIÈCE D'IDENTITÉ AVEC PHOTO VALABLE ÉMISE PAR LE GOUVERNEMENT OU TOUT AUTRE DOCUMENT OU RENSEIGNEMENT ÉTANT VALABLEMENT NÉCESSAIRE POUR ÉTABLIR VOTRE DROIT AU SERVICE DANS UN DÉLAI DE TRENTE (30) JOURS À COMPTER DE LA DATE DE LA DEMANDE. Nous nous réservons en outre le droit de procéder à l'inspection de l'Équipement couvert (sauf en cas de perte ou de vol) comme condition préalable à l'acceptation de votre demande de service. En Saskatchewan, au Québec, au Manitoba (à compter du 1er Juin, 2015) et Terre-Neuve-et-Labrador, la perte ou le vol ne constituent pas un cas de Défectuosité couvert.

**Frais de service de remplacement.** Des frais de service de remplacement non remboursables, taxes exigibles en sus, s'appliquent à chaque remplacement approuvé, comme l'indique le tableau ci-dessous. Avant que nous puissions vous fournir l'équipement de remplacement, vous serez tenu de payer le frais de service de remplacement.

Frais de service de remplacement applicables à chaque remplacement			
Équipement Niveau 1	Équipement Niveau 2	Équipement Niveau 3	Équipement Niveau 4
25,00 \$	80,00 \$	120,00 \$	200,00 \$

Les frais de service de remplacement ne s'appliquent pas aux remplacements de l'Équipement de remplacement résultant de vices de matériaux ou de fabrication couverts par la garantie d'usage du produit. Il est possible de consulter la liste complète des Produits sans-fil admissibles et des Niveaux d'équipement qui y sont associés à la page www.fido.ca/demandeservice ou dans les magasins FIDO, ou de l'obtenir en composant le 1-866-327-3399.

**Limites de service.** Nous ne défraierons que le coût de remplacement de l'Équipement couvert, jusqu'à concurrence de **1 300,00 \$** par service demandé, selon votre Niveau. À compter de la Date d'entrée en vigueur, le présent Contrat du programme de Protection de l'appareil confèrera le droit à un maximum de deux (2) articles à remplacer d'Équipement couvert sur une période de douze (12) mois. Nous vous ferons parvenir un avis d'annulation de votre Contrat par la poste, par courriel ou par télécopier au moment du deuxième remplacement et nous cesserons de percevoir tous les frais mensuels prévus dans le Contrat du programme de Protection de l'appareil à compter de ce moment. Les frais mensuels à payer pour le Contrat du programme de Protection de l'appareil pour le mois au cours duquel le deuxième remplacement a lieu seront calculés au pro rata en fonction de la date de l'annulation. La limite de service ne vise pas le remplacement de l'Équipement couvert résultant des vices de fabrication couverts par la garantie d'usage du produit.

Limites de service applicables à chaque remplacement			
Équipement Niveau 1	Équipement Niveau 2	Équipement Niveau 3	Équipement Niveau 4
\$350.00	500,00 \$	900,00 \$	1 300,00 \$

**Retour de l'Équipement remplacé, frais de non-retour.** L'Équipement couvert dont le remplacement a été approuvé, pour tout autre motif que pour sa perte ou son vol, doit nous être retourné dans la pochette fournie à cette fin avec notre Équipement de remplacement dans les quinze (15) jours, les frais d'expédition étant réglés par nous. L'Équipement couvert que nous remplaçons appartient à FIDO et vous nous cédez par les présentes tous les droits sur la garantie du fabricant et tous les avantages qu'elle confère et les droits à l'inspection de l'Équipement couvert (sauf en cas de perte ou de vol) comme condition préalable à l'acceptation de votre demande de service. En Saskatchewan, au Québec, au Manitoba (à compter du 1er Juin, 2015) et Terre-Neuve-et-Labrador, nous pouvons réilier le présent Contrat pour tout autre motif en vous faisant parvenir un avis écrit en ce sens au moins soixante (60) jours avant la date d'entrée en vigueur et l'annulation, avis qui doit indiquer la date d'entrée en vigueur et les motifs de l'annulation. Dans toutes les autres provinces, nous pouvons résilier le présent Contrat pour tout autre motif en vous faisant parvenir un avis écrit en

Frais de non-retour de l'Équipement			
Équipement Niveau 1	Équipement Niveau 2	Équipement Niveau 3	Équipement Niveau 4
50,00 \$	150,00 \$	250,00 \$	Jusqu'à 400,00 \$

**Cas dans lesquels l'Équipement n'est pas couvert.**

Le programme de Protection de l'appareil ne couvre pas :

(1) Les dommages accessoires, les dommages imprévus et imprévisibles au moment du présent Contrat ou les dommages indirects résultant du manquement à une obligation qui n'est pas imputable à notre faute intentionnelle ou grave : (2) les manquements attribuables à la guerre, à une révolution, à des actes d'ennemi public ou des actes terroristes, des conflits de travail, notamment des grèves, des ralentissements de la production, des piquets de grève ou des boycottages, des troubles civils, un embargo, des interventions du gouvernement ou de l'armée; (3) les actes d'abus, l'usage abusif ou les actes sciemment posés; (4) des Défectuosités de l'Équipement couvert antérieures au moment où il a été établi comme Équipement couvert; (5) les changements ou le rehaussement dans la couleur, la texture, la finition ou la taille de l'Équipement couvert ou une altération de l'apparence esthétique de l'Équipement couvert, peu en importe la cause, notamment, les égratignures ou rainures, qui n'entravent pas le fonctionnement sur le plan mécanique ou électronique de l'Équipement couvert; ou (6) une Défectuosité de l'Équipement couvert attribuable à des virus informatiques ou des codes ou des programmes intrusifs non autorisés.

En outre, l'Équipement couvert ne comprend pas, et le programme de Protection de l'appareil ne couvre pas, ce qui suit :

(1) La contrebande ou des biens faisant l'objet d'un transport ou d'un commerce illégal; (2) les biens en cours d'acheminement qui vous sont destinés et qui sont envoyés par toute autre personne que nous; (3) l'entretien courant et les articles non durables, comme les piles (une pile normale sera fournie avec l'Équipement de remplacement si celui-ci est d'un modèle différent que l'Équipement couvert ou si la pile faisait partie de la Défectuosité de l'Équipement couvert); (4) les antennes, sauf s'il y a également une Défectuosité de l'Équipement couvert; ou (5) tout accessoire (sauf s'il est par ailleurs couvert en tant qu'Accessoire couvert et s'il fait également partie d'une Défectuosité de l'Équipement couvert), notamment les couvercles de couleur, les données personnalisées ou les logiciels personnalisés, comme les gestionnaires d'information personnelle (PIM), les sonneries, les jeux ou les écrans de veille.

**Annulation.** Vous pouvez résilier le présent Contrat en tout temps, peu importe le motif, en composant le 1-866-327-3399. Nous pouvons résilier le présent Contrat immédiatement si vous manquez à vos obligations. En Saskatchewan, au Québec, au Manitoba (à compter du 1er Juin, 2015) ou à Terre-Neuve-et-Labrador, nous pouvons résilier le présent Contrat pour tout autre motif en vous faisant parvenir un avis écrit en ce sens au moins soixante (60) jours avant la date d'entrée en vigueur et l'annulation, avis qui doit indiquer la date d'entrée en vigueur et les motifs de l'annulation. Dans toutes les autres provinces, nous pouvons résilier le présent Contrat pour tout autre motif en vous faisant parvenir un avis écrit en

ce sens au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur et l'annulation. Si vous résiliez ou si nous résilions le présent Contrat dans les trente (30) jours qui suivent la réception par vous du présent Contrat et qu'aucun remplacement n'a été effectué entre-temps, vous obtiendrez le remboursement intégral du prix de souscription du Contrat. S'il y a eu remplacement dans les trente (30) jours qui suivent la date de souscription, vous obtiendrez votre remboursement, moins la valeur du remplacement obtenu.

Sauf disposition contraire prévue à la section Limites de service ci-dessus, si le présent Contrat est résilié dans les trente (30) jours de la réception du présent Contrat par vous, nous rembourserons le prix de souscription du reste de la durée du présent Contrat, en proportion du nombre de jours du mois déjà écoulés, moins la valeur du remplacement obtenu et cesserons de facturer les frais mensuels pour le Contrat du programme de Protection de l'appareil à compter de la date d'entrée en vigueur de l'annulation.

La résiliation et l'annulation de votre service sans-fil assuré par FIDO pour un motif quelconque constitue une annulation du présent Contrat par vous, sous réserve des modalités du présent Contrat.

**Limites de la responsabilité. Ne s'applique pas au Québec :** En cas d'erreur, d'omission ou de manquement de notre part ou de celle de nos mandataires ou fournisseurs de service relativement au Contrat du programme de Protection de l'appareil ou des services dont la prestation est assurée par nous ou nos mandataires ou fournisseurs de service aux termes des présentes, notre RESPONSABILITÉ ET CELLE DE NOS MANDATAIRES OU FOURNISSEURS DE SERVICE NE SAURIONS QUOI QU'IL EN SOIT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES PERTES FINANCIÈRES OU DES DOMMAGES-INTÉRÊTS ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS, INDIRECTS, SPÉCIAUX, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS (MÊME SI NOUS OU NOS MANDATAIRES AVONS ÉTÉ AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU POUVIONS LES PRÉVOIR) DÉCOULANT DU CONTRAT DU PROGRAMME DE PROTECTION DE L'APPAREIL, OU DE TOUTE DISPOSITION DU PRÉSENT CONTRAT, OU DE TOUTE DISPOSITION DE CE CONTRAT, OU DE LA PRESTATION DE NOS MANDATAIRES OU FOURNISSEURS DE SERVICE AUX TERMES DES PRÉSENTES, NOTAMMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE D'ABSENCE DE VICE DE TITRE DE PROPRIÉTÉ, DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER ET LES GARANTIES DÉCOULANT DE LA CONDUITE HABITUELLE EN AFFAIRE OU DE L'EXERCICE HABITUEL DES ACTIVTÉS.

LES GARANTIES DÉCOULANT DE LA CONDUITE HABITUELLE EN AFFAIRE OU DE L'EXERCICE HABITUEL DES ACTIVITÉS.

**Limites de la responsabilité. S'applique au Québec :** Sauf en cas de préjudices résultant d'un acte de notre part ou de la part de nos mandataires ou fournisseurs de service relativement au programme de Protection de l'appareil ou des services dont la prestation est assurée par nous ou nos mandataires ou fournisseurs de service aux termes des présentes, notre RESPONSABILITÉ ET CELLE DE NOS MANDATAIRES OU FOURNISSEURS DE SERVICE SE LIMITERA AUX FRAIS QUE VOUS AVEZ EFFECTIVEMENT VERSÉS POUR LE CONTRAT DU PROGRAMME DE PROTECTION DE L'APPAREIL (JUSQU'À CONCURRENCE D'UN MONTANT MAXIMAL CORRESPONDANT À VINGTQUATRE (24) MOIS DE FRAIS DE SERVICE POUR LE CONTRAT DU PROGRAMME DE PROTECTION DE L'APPAREIL). EN CE CAS, NOUS OU NOS MANDATAIRES OU FOURNISSEURS DE SERVICE NE SERONS PAS TENUS RESPONSABLES DES PERTES FINANCIÈRES OU DES DOMMAGES-INTÉRÊTS ACCESSOIRES, CONSÉCUTIFS, INDIRECTS, SPÉCIAUX, EXEMPLAIRES OU PUNITIFS (MÊME SI NOUS OU NOS MANDATAIRES AVONS ÉTÉ AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES OU POUVIONS LES PRÉVOIR) DÉCOULANT DU PROGRAMME DE PROTECTION DE L'APPAREIL, OU DE TOUTE DISPOSITION DU PRÉSENT CONTRAT, OU DE LA PRESTATION DE NOS MANDATAIRES OU FOURNISSEURS DE SERVICE AUX TERMES DU CONTRAT DU PROGRAMME DE PROTECTION DE L'APPAREIL, COMME, NOTAMMENT, LA PERTE DE REVENU OU DE BÉNÉFICES ESCOMPTÉS OU DE CLIENTÈLE. SAUF STIPULATION EXPRESSE CONTRAIRE DU PRÉSENT CONTRAT, NOUS DÉMENTONS EXPRESSÉMENT PAR LES PRÉSENTES TOUTES LES CONDITIONS, DÉCLARATIONS OU GARANTIES, QUELLES SOIENT LÉGALES, EXPRESSES OU IMPLICITES, CONCERNANT LE CONTRAT DU PROGRAMME DE PROTECTION DE L'APPAREIL ET LA PRESTATION DES SERVICES PAR NOUS OU NOS MANDATAIRES OU FOURNISSEURS DE SERVICE AUX TERMES DES PRÉSENTES, NOTAMMENT TOUTE GARANTIE IMPLICITE D'ABSENCE DE VICE DE TITRE DE PROPRIÉTÉ, DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER ET LES GARANTIES DÉCOULANT DE LA CONDUITE HABITUELLE EN AFFAIRE OU DE L'EXERCICE HABITUEL DES ACTIVTÉS.

**Force majeure.** Nous ne sommes nullement responsables des retards ou des inactions attribuables à un cas fortuit, un incendie, une inondation, une explosion, une guerre, une révolution, des actes d'un ennemi public ou des actes terroristes, des conflits de travail, notamment des grèves, des ralentissements de la production, des piquets de grève ou des boycottages, des troubles civils, un embargo, des interventions du gouvernement ou de l'armée, ou des éléments ou des causes indépendants de notre volonté. En de telles circonstances, nous pouvons annuler le présent Contrat et le Contrat du programme de Protection de l'appareil immédiatement.

**Interdictions relatives au transfert et abus du Contrat du programme de Protection de l'appareil.** Ce programme de Protection de l'appareil n'est destiné qu'à votre usage personnel seulement. Seule FIDO peut le transférer à une autre personne. Les appareils sans fil appartenant à une autre personne que vous ou loués par une autre personne que vous ne peuvent être compris dans l'Équipement couvert. Tout abus du programme de Protection de l'appareil par vous, notamment toute demande de remplacement d'un appareil sans fil qui ne vous appartient pas, peut justifier la résiliation du présent Contrat moyennant avis.

#### Fee Schedule.

The Device Protection Plan is offered by FIDO to both individual customers and enterprise customers. See your device protection kit (i.e. welcome letter, terms and conditions pamphlet, and product brochure) for further details.

The device protection plan may be offered by FIDO to individual customers along with other device support programs, which contain other support features and are subject to their own terms and conditions programs.

The monthly fees for Device Protection Plan: \$7.00 for phones, Smartphones, and tablets / \$10.00 for iPhones, select Smartphones, and tablets plus applicable taxes. Please refer to your welcome letter or brochure for applicable monthly fee.

Replacement service fees: Tier 1 = **\$25.00**; Tier 2 = **\$80.00**; Tier 3 = **\$120.00**; and Tier 4 = **\$200.00** based on the type of device you have covered. (For a complete list of eligible devices and their equipment tier, ask a sales rep or visit [www.fido.ca/servicerequest](http://www.fido.ca/servicerequest)). Non-Returned Equipment Fee: Tier 1 = **\$50.00**; Tier 2 = **\$150.00**; Tier 3 = **\$250.00**; and Tier 4 = up to **\$400.00** and is based on the type of device you have covered. (For a complete list of eligible devices and their equipment tier, ask a sales rep or visit [www.fido.ca/servicerequest](http://www.fido.ca/servicerequest)).

**Device Protection Plan Contract.** These terms and conditions together with the applicable portions of Your monthly bill (“**Bill**”) from FIDO, welcome letter, applicable Bill inserts, the current list of Eligible Wireless Products and their Equipment Tier, and applicable written communications from Us to You govern the Device Protection Plan and constitute Our contract with you (hereinafter the “**Device Protection Plan Contract**” or “**Contract**”), so You should keep a copy for future reference. This Contract and Your Agreement with FIDO are, and shall remain, separate agreements, but in order to maintain service under this Contract, You must also maintain Your wireless service with FIDO in good standing and be financially current on Your FIDO account. If any portion of this Contract is deemed invalid or unenforceable, it shall not invalidate the remaining portion of this Contract. Your FIDO wireless device number for the Covered Equipment is Your Contract number. This Contract is purchased in and governed by the laws of the Province identified in Your billing address in the records of FIDO and the federal laws of Canada applicable therein.

#### Definitions.

**(1) “Covered Accessory(-ies)”** means the following Accessories used with the Eligible Wireless Product: one standard battery (attached to wireless device at time of loss if lost or stolen) and one standard charger. One SD memory card and one SIM card, each as standard for the device, are also covered. If the Eligible

Wireless Product is an iPhone, the following iPhone accessories shall be deemed Covered Accessory(-ies) as part of an iPhone loss: one standard wall/USB charger, one standard earbud, and one standard sync cable. **(2) “Covered Equipment”** means the Eligible Wireless Product owned or leased by You and actively registered on the FIDO network and for which airtime has been logged after enrollment into the Device Protection Plan. Covered Equipment is limited to one Eligible Wireless Product and applicable Covered Accessory per replacement. The International Manufacturer’s Equipment Identification (IMEI), Electronic Serial Number (ESN) or Mobile Equipment ID (MEID) of the Eligible Wireless Product associated with Your account in the record of FIDO at the time Your coverage initially becomes effective and for which air time has been logged indicated that Eligible Wireless Product to be considered Covered Equipment unless You have used a different Eligible Wireless Product on Your mobile number immediately prior to the time of Failure in which case the Covered Equipment is the Eligible Wireless Product (i) for which You have used on Your mobile number immediately prior to the time of Failure; and (ii) for which You have provided a proof of purchase or lease to Us. **(3) The “Device Protection Plan”** means the Device Protection Plan service warranty program described in this Contract. **(4) “Effective Date”** means the date Your request for enrollment is received by Us or Our authorized representative. **(5) “Eligible Wireless Product(s)”** means the wireless device that We have designated as eligible for service under the Device Protection Plan Contract as set forth in the list of Eligible Wireless Products and their Equipment Tier available from Us, which can be found at [www.fido.ca/servicerequest](http://www.fido.ca/servicerequest), in FIDO stores or by calling 1-866-327-3399. **(6) “Failure”** means (i) if You are enrolled in Saskatchewan, Québec, Manitoba (effective June 1, 2015) or Newfoundland and Labrador, in the usual and customary usage of the Covered Equipment, that Covered Equipment malfunctions or fails to operate due to a defect in parts or workmanship after the manufacturer’s warranty period; or accidental or liquid damage; or (ii) if You are enrolled in any other eligible province, in the usual and customary usage of the Covered Equipment, that Covered Equipment malfunctions or fails to operate due to a defect in parts of workmanship after the manufacturer’s warranty period; accidental or liquid damage; loss; or theft. **(7) “Replacement Equipment”** means a wireless device of like kind and quality with comparable features and functionality to the Covered Equipment which We provide to You in the event of a Failure of the Covered Equipment. **(8) “FIDO”** means Fido Solutions, operated by Rogers Communication Partnership, and its successors and assigns, with addresses at 800 De La Gauchetière Street West, Suite 4000, Montréal, Québec

H5A 1K3 . **(9) “We”, “Us”, and “Our”** mean FIDO, the company obligated under this Contract. **(10) “You” and “Your”** refers to the FIDO account holder that purchased this Contract.

**What is Covered.** If the Covered Equipment suffers a Failure during the time this Contract is in effect, We will replace the Covered Equipment. If a Failure affects a Covered Accessory in conjunction with the Failure of the Covered Equipment, or if the Covered Equipment is replaced with a different model, We will also replace the Covered Accessory(-ies). Failures due to defects in material and workmanship during the term of the manufacturer’s warranty period are not covered under this Device Protection Plan Contract and service requests must be submitted through the Fido satisfaction guarantee and manufacturer warranty support programs. Covered Equipment will be replaced with a wireless device of like kind and quality with comparable features and functionality to the Covered Equipment. THERE IS NO ASSURANCE, REPRESENTATION, OR WARRANTY THAT ANY REPLACEMENT EQUIPMENT WILL BE IDENTICAL OR OFFER THE SAME FUNCTIONALITIES AS THE ITEM BEING REPLACED. REPLACEMENT EQUIPMENT WILL BE NEW, REMANUFACTURED OR REFURBISHED, IN OUR SOLE DISCRETION. The Replacement Equipment immediately becomes the Covered Equipment. If We replace Your equipment under the Device Protection Plan Contract, We reserve the right to take possession and ownership of Your defective Covered Equipment. You hereby assign to Us all rights and benefits of any manufacturer’s warranty or other ancillary coverage related to any Covered Equipment that We replace. In the event that Your Replacement Equipment fails to function due to defects in parts or workmanship during its twelve **(12)** month warranty period, We will replace it at no cost to You. Such service will not be charged against Your annual service limit under the Device Protection Plan Contract.

**Changes to the Device Protection Plan and Contract.** You agree to all the provisions of this Contract when You order the Device Protection Plan and/or pay for it. In the event that the Covered Equipment is changed to another Eligible Wireless Product at any time while covered by the Device Protection Plan, Fido will apply the correct monthly fee for the Device Protection Plan applicable to that device being used under Your FIDO account. If multiple devices are in use on one line which have different fees, the higher fee will apply. For a list of devices and the applicable monthly fees for

each, visit [www.phoneclaim.com/fido/deviceeligibility](http://www.phoneclaim.com/fido/deviceeligibility). We may also change the monthly charge for the Device Protection Plan, the administration of the Contract, or these terms and conditions from time to time upon at least thirty **(30)** days written notice to You. Such notice may be provided in a Bill insert, as a message printed on Your Bill; by email; in a separate mailing; or by any other reasonable method, at Our discretion and will clearly and legibly set out its effective date and either the new clause only, or the amended clause and the original clause. You may refuse the amendment and rescind or cancel the Contract without cost, penalty or cancellation by sending Us a notice to that effect no later than thirty **(30)** days after the amendment comes into force. Your continued use of the Device Protection Plan and payment of the charges, after such notice, constitutes Your acceptance of the changes. The Device Protection Plan is available only to wireless device service customers of FIDO. Your participation in the Device Protection Plan is optional and You may terminate the Contract at any time. Please refer to the Cancellation section of this Contract.

**Contract Service Period.** Your service benefits under this Contract begin on the Effective Date and continue from month to month until terminated by You or by Us in accordance with the Cancellation section of this Contract and subject to the Service Limits section of this Contract.

**Charges.** You agree to pay the amount for this Contract shown on Your FIDO Bill for wireless service each month when invoiced by FIDO on the same terms and conditions as set forth under Your FIDO Agreement. Applicable replacement service fees, non-covered failure charges, shipping and restocking charges, taxes, and regulatory surcharges and assessments, if any, may apply prior to providing Replacement Equipment. FIDO reserves the right to charge applicable fees for the Device Protection Plan in the event the Covered Equipment changes. Charges and/or additional fees may be found at [www.phoneclaim.com/fido](http://www.phoneclaim.com/fido) and [www.phoneclaim.com/fido/deviceeligibility](http://www.phoneclaim.com/fido/deviceeligibility).

**To Obtain Service.** In the event of a Failure of Covered Equipment, You may file a service request by calling 1-866-327-3399 or online at [www.fido.ca/servicerequest](http://www.fido.ca/servicerequest). You must file the service request within thirty **(30)** days of the Failure. If Your service request is approved, We will ship the Replacement Equipment the next business day, where and when available. WE MAY REQUIRE, AS A CONDITION OF APPROVAL OF YOUR SERVICE REQUEST, THAT YOU PROVIDE PROOF OF

PURCHASE OR LEASE FOR THE COVERED EQUIPMENT AND/OR YOUR GOVERNMENT ISSUED PHOTO I.D. OR OTHER DOCUMENTATION OR INFORMATION AS REASONABLY NECESSARY TO ESTABLISH YOUR RIGHT TO SERVICE WITHIN THIRTY **(30)** DAYS FROM THE DATE OF THE REQUEST. We also retain the right to inspect the Covered Equipment (except in cases of loss or theft) as a condition of approval of Your service request. In Saskatchewan, Québec, Manitoba (effective June 1, 2015) and Newfoundland and Labrador, loss or theft is not a covered Failure.

**Replacement Service Fee.** A nonrefundable replacement service fee, plus any applicable taxes, applies to each approved replacement as indicated in the table below. The replacement service fee will be collected from you prior to providing replacement equipment.

Replacement Service Fees Applicable to Each Replacement			
Equipment Tier1	Equipment Tier 2	Equipment Tier3	Equipment Tier 4
\$25.00	\$80.00	\$120.00	\$200.00

The replacement service fee does not apply to replacements of Replacement Equipment cause by defects in parts or workmanship during the standard product warranty period. A complete list of Eligible Wireless Products and their Equipment Tier are available as follows: [www.fido.ca/servicerequests](http://www.fido.ca/servicerequests), in FIDO stores or by calling 1-866-327-3399.

**Service Limits.** We will cover the cost to replace the Covered Equipment up to a maximum of **\$1,300.00** per service request depending on Your Tier. Beginning on the Effective Date, this Device Protection Plan Contract will cover up to, but not more than, two **(2)** replacements of Covered Equipment during any twelve **(12)** month period. We will forward a notice of cancellation of the Contract to You, by mail, email or fax at the time of the second replacement, and We will discontinue all monthly charges for the Device Protection Plan Contract at such time. The monthly charge paid for the Device Protection Plan Contract during the month in which the second replacement occurs will be pro-rated up to the date of cancellation. The service limit does not apply to replacement of Covered Equipment caused by defects in parts or workmanship during the standard product warranty.

Service Limits Applicable to Each Replacement			
Equipment Tier1	Equipment Tier 2	Equipment Tier 3	Equipment Tier 4
\$350.00	\$500.00	\$900.00	\$1,300.00

**Return of Replaced Equipment/Non-Return Charge.** Covered Equipment approved for replacement, other than Covered Equipment replaced due to loss or theft, must be returned to Us at Our shipping expense in the return mailer included with Your Replacement Equipment within fifteen **(15)** days. The Covered Equipment We replace becomes property of FIDO and You hereby assign to Us all rights and benefits of any manufacturer’s warranty or other ancillary coverage relating to any Covered Equipment that We replace. If We do not receive Your original equipment within fifteen **(15)** days, You will be charged a non-return equipment fee up to **\$400.00** plus any applicable taxes. If We provide Replacement Equipment to You as a result of the loss or theft of Your Covered Equipment and You later find or recover the Covered Equipment You must return it to Us as directed in this Contract. Call 1-866-327-3399 to request a prepaid return mailer. In Saskatchewan, Québec, Manitoba (effective June 1, 2015) and Newfoundland and Labrador, loss or theft is not a covered Failure.

Non-Return Equipment Fee			
Equipment Tier1	Equipment Tier 2	Equipment Tier 3	Equipment Tier 4
\$50.00	\$150.00	\$250.00	Up to \$400.00

#### What is not Covered.

The Device Protection Plan does not cover:

(1) Incidental or consequential damages, unforeseen and unforeseeable damages at the time of this Contract, or indirect damages where the failure to perform the obligation does not result from Our intentional or gross fault; (2) failures caused by war, revolution, acts of public enemy or terrorist, labour difficulties, including without limitation, strikes, slowdowns, picketing or boycotts, civil commotion, embargo, acts or government, or military authority; (3) abuse, misuse, or intentional acts; (4) pre-existing Failures of the Covered Equipment occurring before the time it was established as the Covered Equipment; (5) changes or enhancement in color, texture,

finish, expansion, contraction, or any cosmetic damage to Covered Equipment however caused, including, but not limited to, scratches and marring, that do not affect the mechanical or electrical function of the Covered Equipment; or (6) Failure of the Covered Equipment caused by computer viruses or similar unauthorized intrusive codes or programming.

Further, Covered Equipment does not include and the Device Protection Plan does not cover:

(1) Contraband or property in the course of illegal transportation or trade; (2) property in transit to You from anyone other than Us; (3) routine maintenance and consumable items, such as batteries (one standard battery will be provided with Replacement Equipment if the Replacement Equipment is a different model than the Covered Equipment or if the battery was part of the Failure to the Covered Equipment); (4) antennas, unless there is also a Failure of the Covered Equipment; or (5) any accessories (unless otherwise covered as a Covered Accessory when part of a Failure to the Covered Equipment), including but not limited to color face plates, personalized data, or customized software, such as personal information managers (PIMs), ring tones, games, or screen savers.

**Cancellation.** You may terminate this Contract at any time for any reason by calling Us at 1-866-327-3399. We may terminate this Contract immediately if You default on Your obligations. In Saskatchewan, Québec, Manitoba (effective June 1, 2015) or Newfoundland and Labrador, We may terminate this Contract for any other reason by notifying You in writing at least sixty **(60)** days prior to the effective date of cancellation, which notice shall state the effective date and grounds for cancellation. In all other Provinces, We may terminate this Contract for any other reason by notifying You in writing at least thirty **(30)** days prior to the effective date of cancellation. If You or We terminate this Contract within thirty **(30)** days from Your receipt of this Contract and no coverage has been provided, You will receive a full refund of the Contract purchase price. If coverage was provided within thirty **(30)** days of the date purchased, You will receive a refund less the value of any replacement received.

Except as provided in the Service Limits section above, if this Contract is terminated after thirty **(30)** days from Your receipt of this Contract, We will refund the purchase price allocable to the remainder of the term of this Contract, pro-rated by month on a daily basis, less the value of any replacement received, and We will

discontinue all monthly charges for the Device Protection Plan Contract as of the effective date of cancellation.

Any termination and cancellation of Your wireless service with FIDO for any reason constitutes cancellation of this Contract by You, subject to the terms and conditions of this Contract.

**Limits of Liability. Not applicable in Québec:** In the event of any error, omission of failure by Us or Our agents or service providers with respect to the Device Protection Plan Contract or the services provided by Us or Our agents or service providers hereunder, Our RESPONSIBILITY AND LIABILITY AND THAT OF OUR AGENTS OR SERVICE PROVIDERS SHALL BE LIMITED TO THE CHARGES ACTUALLY PAID BY YOU FOR THE DEVICE PROTECTION PLAN CONTRACT (BUT NO MORE THAN THE LAST TWENTY-FOUR **(24)** MONTHLY CHARGES YOU PAID FOR THE DEVICE PROTECTION PLAN CONTRACT). THIS IS YOUR SOLE REMEDY FOR ANY ERRORS, OMISSIONS OR FAILURE OF US OR OUR AGENTS’ OR SERVICE PROVIDERS’ PERFORMANCE. FURTHER, UNDER NO CIRCUMSTANCES SHALL WE OR OUR AGENTS OR SERVICE PROVIDERS BE LIABLE FOR ECONOMIC LOSSES, INDIRECT, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, SPECIAL, EXEMPLARY OR PUNITIVE DAMAGES (EVEN IF WE OR OUR AGENTS OR SERVICE PROVIDERS HAVE BEEN ADVISED OF OR HAVE FORESEEN THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES), ARISING FROM THE DEVICE PROTECTION PLAN CONTRACT OR OUR AGENTS’ OR SERVICE PROVIDERS’ PERFORMANCE UNDER THE DEVICE PROTECTION PLAN, OR UNDER ANY PROVISION OF THIS CONTRACT, SUCH AS, BUT NOT LIMITED TO, LOSS OF REVENUE OR ANTICIPATED PROFITS OR LOST BUSINESS. EXCEPT AS OTHERWISE EXPRESSLY STATED IN THIS CONTRACT, WE HEREBY SPECIFICALLY DISCLAIM ANY AND ALL CONDITIONS, REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, STATUTORY, EXPRESS OR IMPLIED, REGARDING THE DEVICE PROTECTION PLAN CONTRACT AND SERVICES TO BE PROVIDED HEREUNDER BY US AND OUR AGENTS OR SERVICE PROVIDERS, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTY OF TITLE, MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND IMPLIED WARRANTIES ARISING FROM COURSE OF DEALING OR COURSE OF PERFORMANCE.

AGENTS OR SERVICE PROVIDERS SHALL BE LIMITED TO THE CHARGES ACTUALLY PAID BY YOU FOR THE DEVICE PROTECTION PLAN CONTRACT (BUT NO MORE THAN THE LAST TWENTY-FOUR **(24)** MONTHLY CHARGES YOU PAID FOR THE DEVICE PROTECTION PLAN CONTRACT). IN SUCH CIRCUMSTANCES WE OR OUR AGENTS OR SERVICE PROVIDERS WILL NOT BE LIABLE FOR ANY DAMAGES, ECONOMIC LOSSES, INDIRECT, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, SPECIAL, EXEMPLARY OR PUNITIVE DAMAGES (EVEN IF WE OR OUR AGENTS OR SERVICE PROVIDERS HAVE BEEN ADVISED OF OR HAVE FORESEEN THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES), ARISING FROM THE DEVICE PROTECTION PLAN CONTRACT OR OUR AGENTS’ OR SERVICE PROVIDERS’ PERFORMANCE UNDER THE DEVICE PROTECTION PLAN, OR UNDER ANY PROVISION OF THIS CONTRACT, SUCH AS, BUT NOT LIMITED TO, LOSS OF REVENUE OR ANTICIPATED PROFITS OR LOST BUSINESS. EXCEPT AS OTHERWISE EXPRESSLY STATED IN THIS CONTRACT, WE HEREBY SPECIFICALLY DISCLAIM ANY AND ALL CONDITIONS, REPRESENTATIONS OR WARRANTIES, STATUTORY, EXPRESS OR IMPLIED, REGARDING THE DEVICE PROTECTION PLAN CONTRACT AND SERVICES TO BE PROVIDED HEREUNDER BY US AND OUR AGENTS OR SERVICE PROVIDERS, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTY OF TITLE, MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND IMPLIED WARRANTIES ARISING FROM COURSE OF DEALING OR COURSE OF PERFORMANCE.

**Force Majeure.** We have no responsibility for delays or failures due to acts of God, fire, flood, explosion, war, revolution, acts of public enemy or terrorist, labour difficulties, including without limitation strikes, slowdowns, picketing or boycotts, civil commotion, embargo, acts of government in, military authority, or the elements, or other causes beyond Our reasonable control, and in such event, We may cancel this Contract and the Device Protection Plan Contract immediately.

**Prohibitions on Transfer and Abuse of the Device Protection Plan Contract.** This Device Protection Plan is for Your use only. It is only transferable by FIDO to any other person. Wireless devices owned or leased by anyone other than You may not be made a Covered Equipment. Any abuse of the Device Protection Plan by You, including but not limited to seeking replacement of a wireless device not belonging to You, may result in termination of this Contract upon notice.

**Limits of Liability.** Applicable in Québec: Except in the case of damages resulting from Our own act or of or Our agents or service providers with respect to the Device Protection Plan or the services provided by Us or Our agents or service providers hereunder, Our RESPONSIBILITY AND LIABILITY AND THAT OF OUR