Spectrum

Mobile Repair and Replacement

Life happens.
Protect your device.



The information in this document applies to plan offerings in all states except NY.

PROTECTION FOR THE UNEXPECTED

When the worst happens, your device is covered

With the Repair and Replacement plans, many of life's unexpected accidents are covered — including screen-only breakdown and damage, loss, and theft. That means, if the worst happens to your device, we'll make sure it gets repaired or replaced fast.

Choose the plan that fits your needs

Coverage	Repair and Replacement	Repair and Replacement Premium
Unlimited front screen-only repair in case of screen breakdown or damage	✓	✓
Loss/theft	✓	✓
Unlimited accidental damage repair and replacement (including back glass repair and liquid damage)		✓
Unlimited battery replacement*		✓
Unlimited mechanical and electrical failure repair and replacement*		✓
*After the manufacturer's warranty expires.	$5/mo, per device	$10/mo, per device

Enroll today

You can enroll during a qualified device purchase, or within the first 30 days post-device order shipment or in-store purchase. If you'd like to enroll at any time after those 30 days, the device may need to pass a visual/virtual mechanical inspection before enrollment.

Enrollment is optional, may be canceled at any time and is not required to purchase, finance, or activate the device or obtain Spectrum wireless service. Not all devices are eligible for coverage. Speak to a Spectrum representative for complete enrollment details; restrictions may apply.

For your convenience, the Repair and Replacement plans monthly charge will appear as an individual line item on your Spectrum Mobile bill. The Repair and Replacement plans may be terminated for nonpayment of your mobile bill.

Save time and money with fast repairs and replacements

Get your device repaired as soon as the same day or replaced as soon as the next business day after claim approval.

Once the claim is approved, a **service fee/deductible**, plus applicable taxes, will apply based on your plan device tier and claim type.

Service fees/deductibles

	Tier 1	Tier 2	Tier 3	Tier 4	Tier 5
Front screen-only repair in case of screen breakdown or damage**	$29				
Battery replacement† and accidental damage (back glass repair)	$29				
Mechanical and electrical failure† and accidental damage (all other)	$99	$149	$249	$399	$449
Loss/theft	$99	$149	$249	$399	$449

**For Repair and Replacement, the $29 deductible for unlimited screen-only breakdown and damage repair applies per screen. Covered Device is eligible for front screen-only breakdown or damage repair, or replacement when there is no additional device damage or failure that would prevent us from replacing the front screen. For Repair and Replacement Premium, the $29 service fee for front screen repair, back glass repair, and battery replacement applies when service is provided through an Assurant-authorized repair center when and where repair service is available; otherwise, a replacement is available for the mechanical and electrical failure and accidental damage – all other service fee of $99 (Tier 1), $149 (Tier 2), $249 (Tier 3), $399 (Tier 4), or $449 (Tier 5). See the Repair and Replacement plans' Terms and Conditions for coverage details.

†After the manufacturer's warranty expires.

Service fees and deductibles are based on the device MSRP at the time of purchase (Tier 1: $0 – $299.99, Tier 2: $300 – $499.99, Tier 3: $500 – $999.99, Tier 4: $1,000 – $1,499.99, Tier 5: $1,500 and greater). For more information, visit fastclaim.com/spectrummobile or ask a Spectrum representative.

Claim limits and maximum coverage per claim: The maximum coverage per claim for the two plans is the lesser of the replacement device or the purchase price of the claimed device, minus your service fee/deductible. There's no limit for covered front screen-only breakdown and damage repair claims. If your device cannot be repaired by an Assurant-authorized repair center, it will be replaced or reimbursed up to the maximum limits allowed in your coverage documents.

Repair and Replacement: Two loss and theft claims in any rolling 12-month period based on the date of first replacement.

Repair and Replacement Premium: Two loss and theft claims in any rolling 12-month period based on the date of first replacement; no limit for covered mechanical and electrical failure and accidental damage (back glass repair), accidental damage (all other claims), and battery replacement claims.

FILING A CLAIM

You can file a claim online at **fastclaim.com/spectrummobile** or call the Assurant® Customer Care team at 1-877-875-4282.

If your device is lost or stolen, be sure to also call Spectrum Mobile at 1-833-224-6603 to suspend your service and protect yourself against unauthorized use.

Remember to file a claim within the time frame indicated in your coverage documents. Have the following information ready:

- Your Spectrum Mobile wireless number
- Make, model, IMEI, and details about what happened to your device
- Billing ZIP code and email address registered to your Spectrum Mobile account
- Payment method for service fee/deductible (credit card, debit card, or eCheck)

Under certain circumstances, additional documentation — such as a police report, proof of loss, or a Picture ID to verify your identity — may be required in order to process your claim. During the claims process, you may be asked to turn off device location features, reset to factory settings, and unlock your device.

When you file a claim, you'll be presented with the repair or replacement options available to you, which may include service through an authorized repair center, advance exchange, a replacement by mail, or reimbursement.

If your claim is authorized for a front screen-only breakdown or damage repair:

- You will receive an email with repair information to have your device repaired.
- If your device cannot be repaired by an Assurant-authorized repair center, it will be replaced or reimbursed up to the maximum limits allowed in your coverage documents.

If your claim is authorized for a replacement:

- The replacement will be a reconditioned device of like kind and quality. If a reconditioned device is not available, we'll replace it with a new device of like kind and quality. Device color may vary depending on availability.
- Your device will be shipped via next-business-day delivery, when available, at no additional cost. Saturday delivery may be available for an additional fee.

SUMMARY OF COVERAGE

- We will provide you with a copy of the Repair and Replacement or Repair and Replacement Premium coverage documents with full details on benefits, exclusions, and service fees/deductibles when you enroll in the plan. Coverage documents are provided in English. You'll be provided with advance written notice of any material changes to the coverage terms within 30 to 60 days as indicated in your coverage documents.
- Spectrum employees are not licensed insurance agents and are not qualified or authorized to assess the adequacy of your existing coverages. This program may duplicate other coverages you may have such as homeowners or renters insurance. This program would cover you before any other insurance. You may check with your licensed agent for your own insurance assessment.
- Spectrum receives compensation for services performed in connection with this program.
- **Electronic Document Delivery:** We are pleased to offer a greener approach to document delivery for the Repair and Replacement plans. Electronic document delivery allows you to receive and store your coverage documents and other important information immediately. It also reduces the amount of paper you receive in the mail, which helps protect our environment. Receive your Repair and Replacement plans Terms and Conditions electronically by supplying your email address and consent at the point of enrollment.
- **Term:** If you purchased coverage at the same time as your device, or within 30 days thereafter, coverage begins on the the date of either enrollment or device shipment, whichever is later. For coverage to begin, all other eligible devices, including BYOD devices, may need to pass a visual/virtual mechanical inspection.
- **Unrecovered Equipment Fee:** If your device cannot be repaired, a replacement device may be provided as part of an advance exchange. Instructions on how to return the device and prepaid shipping will be provided. The damaged or malfunctioning device must be returned within 21 days of receiving the replacement device. If the device is not returned, you will be charged an unrecovered equipment fee for the retail price of the replacement device plus applicable shipping costs.
- **Covered Items:** The Repair and Replacement plans cover the enrolled device.
- **Causes of Loss Not Covered:** Losses caused or resulting from abuse; misuse; neglect; service performed by anyone not authorized by us; intentional or cosmetic damage; pre-existing conditions; manufacturer's recall; certain acts of God; consequential damage; and losses covered under a manufacturer's warranty or pre-owned product warranty. Refer to coverage documents for a full list of exclusions.
- **Cancellation:** You can cancel your optional coverage at any time by calling Spectrum Mobile at 1-833-224-6603. You will receive a refund and/or credit, if any, of the unearned portion of the price paid within the time frame required by law. **This is a month-to month program that automatically renews unless canceled by you or us** and must be paid on a monthly basis or coverage will be canceled, in accordance with applicable state law, for nonpayment. We will not cancel insurance or service contract coverage for nonpayment without providing you with the opportunity to pay within the applicable notice period.
- **Provider Information:** Property insurance (for lost and stolen coverage) is underwritten by: American Bankers Insurance Company of Florida (NAIC 10111; Principal Address: P.O. Box 105689, Atlanta, GA 30348-5689; Jurisdiction: Washington, D.C., and all states in the United States; Domicile: FL) in all states. Coverage is provided under a Master Policy issued to Spectrum Mobile, LLC, IA 3000914783, CA 0M28079, 400 Washington Blvd, Stamford, CT 06902, 1-855-707-7328. You will be the Certificate holder on Spectrum Mobile, LLC's Insurance Policy for loss and theft coverage benefits. The Service Contract Obligor is Federal Warranty Service Corporation in all states, except in CA — Sureway, Inc.; in FL — United Service Protection, Inc.; in OK — Assurant Service Protection, Inc. These companies operate under the trade name Assurant. For CA customers, the California Department of Insurance consumer hotline is 1-800-927-4357. For MD customers, the Maryland Department of Insurance consumer hotline is 1-800-492-6116. In UT, insurance coverage for Repair and Replacement is provided under form number CDP20001C-0920 SPEC SMRRP 1024 and Repair and Replacement Premium is provided under form number CDP20001C-0920-SPEC-SPRR-0325 v2. To request a sample of state-specific coverage documents prior to purchasing coverage, call 1-866-450-5185.
- **Administrator Information:** Repair and Replacement and Repair and Replacement Premium are administered by The Signal P/C License #53379 (PA); P/C License #0D79676 (CA); P.O. Box 47168, Atlanta, GA 30362; 1-877-881-8578. In OK, the Service Contract Administrator is The Signal, L.P. These companies operate under the trade name Assurant.

Product and company names mentioned in this brochure may be trademarks of their respective companies.

The information in this brochure applies to the Repair and Replacement offerings in all states except New York.

© 2025 Assurant, Inc. © 2025 Charter Communications. All rights reserved.

MS20997-0625

Spectrum

Protection provided by ASSURANT

Spectrum

Reparación y reemplazo de dispositivo móvil

Porque todo puede pasar, protege tu dispositivo.



La información en este documento corresponde a las ofertas de planes en todos los estados excepto New York.

PROTECCIÓN PARA LO INESPERADO

Pase lo que pase, tu dispositivo estará protegido

El plan de Reparación y Reemplazo cubre muchas situaciones inesperadas de la vida, incluyendo daños y averías de la pantalla, pérdida y robo. Por eso, si le pasa algo a tu dispositivo, nos aseguraremos de repararlo o reemplazarlo rápidamente.

Elige el plan que mejor se ajuste a tus necesidades		
Cobertura	**Plan de Reparación y Reemplazo**	**Plan Premium de Reparación y Reemplazo**
Reparación ilimitada de la pantalla frontal por averías o daños	✓	✓
Pérdida o robo	✓	✓
Reparación y reemplazo ilimitado por daños accidentales (incluyendo la reparación del cristal posterior y daños causados por líquidos)		✓
Reemplazo ilimitado de batería*		✓
Reparación y reemplazo ilimitado por fallas mecánicas y eléctricas*		✓
*Después de que la garantía del fabricante expire.	$5 al mes, por dispositivo	$10 al mes, por dispositivo

Inscríbete ya

Puedes inscribirte durante la compra de un dispositivo elegible o en un plazo de 30 días a partir de la fecha de envío o de la compra del dispositivo en una tienda. Si deseas inscribirte luego de ese plazo, es posible que haya que hacerle una inspección visual/mecánica a tu dispositivo para aprobar la inscripción.

La inscripción es opcional, puede cancelarse en cualquier momento y no es requisito para comprar, financiar o activar el dispositivo, ni para obtener el servicio móvil de Spectrum. No todos los dispositivos son elegibles para la cobertura. Consulta con un representante de Spectrum para obtener más detalles sobre la inscripción; pueden aplicar restricciones.

Para facilitarte el acceso a la información, el cargo mensual de los planes de Reparación y Reemplazo aparecerá en una línea individual en tu factura de Spectrum Mobile. Si incumples con el pago de tu factura de servicio móvil, es posible que cancelemos los planes de Reparación y Reemplazo.

Ahorra tiempo y dinero con reparaciones y reemplazos rápidos

Reparamos tu dispositivo el mismo día o, en caso de reemplazo, al siguiente día hábil de haberse obtenido la aprobación del reclamo.

Una vez aprobado el reclamo, se aplicará un **cargo por servicio/deducible** más los impuestos que correspondan, según el nivel de tu dispositivo y tipo de reclamo.

Cargos por servicio/deducibles					
	Nivel 1	**Nivel 2**	**Nivel 3**	**Nivel 4**	**Nivel 5**
Reparación de la pantalla frontal en caso de averías o daños**	$29				
Reemplazo de batería† y daños accidentales (reparación del cristal posterior)	$29				
Falla mecánica y eléctrica† y daños accidentales (resto del dispositivo)	$99	$149	$249	$399	$449
Pérdida o robo	$99	$149	$249	$399	$449

**El plan de Reparación y Reemplazo requiere un deducible de $29 por pantalla, correspondiente a la reparación ilimitada de pantalla por averías y daños. El dispositivo asegurado es elegible para la reparación o reemplazo de la pantalla frontal solo si se quiebra o presenta daños, siempre y cuando no existan daños o fallas adicionales que impidan el reemplazo de la pantalla frontal. El plan Premium de Reparación y Reemplazo requiere el pago de un cargo por servicio de $29 por la reparación de la pantalla frontal, reparación del cristal posterior y reemplazo de batería, cuando dicho servicio se preste en un centro de reparación autorizado por Assurant, siempre y cuando el servicio esté disponible; de lo contrario, se ofrecerá un dispositivo de reemplazo en caso de fallas eléctricas y daños accidentales (resto del dispositivo) por un cargo por servicio de $99 (nivel 1), $149 (nivel 2), $249 (nivel 3), $399 (nivel 4) o $449 (nivel 5). Ver Términos y Condiciones de los planes de Reparación y Reemplazo para información adicional sobre la cobertura.

†Después de que la garantía del fabricante expire.

Los cargos por servicio y deducibles se basan en el Precio de Venta del Dispositivo Sugerido por el Fabricante al momento de la compra (Nivel 1: $0 - $299.99, Nivel 2: $300 - $499.99, Nivel 3: $500 - $999.99, Nivel 4: $1,000 - $1,499.99, Nivel 5: $1,500 y más). Para obtener más información, visita fastclaim.com/spectrummobile o consulta con un representante de Spectrum.

Límite y cobertura máxima por reclamo: la cobertura máxima por reclamo, para ambos planes, es el monto que sea menor entre el precio del dispositivo de reemplazo y el precio de compra del dispositivo reclamado, menos tu cargo por servicio/deducible. Los reclamos correspondientes a la reparación de pantalla por averías y daños son ilimitados. Si no se puede reparar tu dispositivo en un centro de reparación autorizado por Assurant, recibirás un reemplazo o un reembolso de hasta la cantidad máxima estipulada en tus documentos de cobertura.

Plan de Reparación y Reemplazo: cubre dos reclamos por pérdida y robo en un plazo de 12 meses continuos, según la fecha del primer reemplazo.

Plan Premium de Reparación y Reemplazo: cubre dos reclamos por pérdida y robo en un plazo de 12 meses continuos, según la fecha del primer reemplazo, así como reclamos ilimitados por fallas mecánicas y electricas y daños accidentales (reparación del cristal posterior), daños accidentales (reclamos por todo lo demás) y reemplazo de batería.

CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO

Puedes presentar un reclamo en línea en **fastclaim.com/spectrummobile** o llamar al equipo de Atención al cliente de Assurant® al 1-877-875-4282.

Si pierdes tu dispositivo o te lo roban, asegúrate de llamar también a Spectrum Mobile al 1-833-224-6603 para suspender tu servicio y evitar que usen tu dispositivo sin autorización.

Recuerda presentar un reclamo dentro del plazo indicado en tus documentos de cobertura. Ten la siguiente información lista:

- Tu número de teléfono de Spectrum Mobile
- La marca, modelo, número de IMEI e información de lo que sucedió con tu dispositivo
- El código postal y dirección de correo electrónico registrados en tu cuenta de Spectrum Mobile
- El método de pago para el cargo por servicio/deducible (tarjeta de crédito, tarjeta de débito o cheque electrónico)

Para procesar tu reclamo, es posible que en algunos casos necesites documentos adicionales tal como un reporte policial, prueba de pérdida o identificación con foto para verificar tu identidad. Durante el proceso de reclamo, es posible que debas desactivar las funciones de ubicación del dispositivo, restablecerlo a la configuración de fábrica y desbloquearlo.

Cuando presentes un reclamo, te ofreceremos las opciones de reparación o reemplazo disponibles que podrían incluir: obtener servicio técnico en un centro de reparación autorizado, intercambiar tu dispositivo por adelantado, recibir un reemplazo en tu domicilio o recibir un reembolso.

Si autorizamos tu reclamo de reparación de la pantalla frontal por averías o daños:

- Recibirás un correo electrónico con información sobre la reparación de tu dispositivo.
- Si no se puede reparar tu dispositivo en un centro de reparación autorizado por Assurant, recibirás un reemplazo o un reembolso de hasta la cantidad máxima estipulada en tus documentos de cobertura.

Si autorizamos tu reclamo de reemplazo:

- El reemplazo será un dispositivo reacondicionado del mismo tipo y calidad. Si no está disponible ningún dispositivo reacondicionado, lo reemplazaremos con un dispositivo nuevo del mismo tipo y calidad. El color del dispositivo podría variar según la disponibilidad.
- Enviaremos tu dispositivo por correo al siguiente día hábil de confirmar disponibilidad, sin costo adicional. Si deseas recibirlo un sábado, podría aplicarse un cargo adicional.

RESUMEN DE COBERTURA

- Al inscribirte en el plan, te daremos una copia de los documentos de cobertura correspondientes al plan de Reparación y Reemplazo o al plan Premium de Reparación y Reemplazo, con toda la información sobre los beneficios, excepciones y cargos por servicio/deducibles. Los documentos de cobertura se proporcionan en inglés. Se te notificará por escrito y con anticipación sobre cualquier cambio sustancial en los términos de la cobertura en un plazo de 30 o 60 días, como se indica en tus documentos de cobertura.
- Los empleados de Spectrum no son agentes de seguros licenciados y no están calificados ni autorizados para evaluar la suficiencia de tus coberturas existentes. Este programa podría ofrecerte otras coberturas que quizás ya tengas, tal como un seguro de propietario de vivienda o de inquilino, el cual te cubriría antes que cualquier otro seguro. Puedes consultar con un representante licenciado para una evaluación de seguro personalizada.
- Spectrum recibe una compensación por los servicios que realiza correspondientes a este programa.

- **Entrega de documentos electrónicos:** nos complace ofrecer una opción más ecológica para la entrega de documentos correspondientes a los planes de Reparación y Reemplazo. La entrega de documentos electrónicos te permite recibir y almacenar de inmediato tus documentos de cobertura y demás información importante. También reduce la cantidad de papel que recibes por correo, lo que ayuda a proteger nuestro medio ambiente. Recibe los Términos y Condiciones de tus planes de Reparación y Reemplazo en formato electrónico al proporcionar tu dirección de correo electrónico y consentimiento al momento de la inscripción.
- **Términos:** si compraste la cobertura al momento de comprar tu dispositivo, o dentro de los 30 días posteriores a la compra del dispositivo, esta comenzará cuando te inscribas o cuando se envíe el dispositivo, lo que ocurra de segundo. En cuanto a los demás dispositivos elegibles, incluyendo cuando traes tus propios dispositivos, la cobertura comenzará luego de pasar la inspección mecánica visual/virtual.
- **Cargo por equipo no devuelto:** si no se puede reparar tu dispositivo, es posible que te enviemos un dispositivo de reemplazo como parte del intercambio adelantado. Asimismo, proporcionaremos instrucciones para devolver tu dispositivo y pagaremos el envío por adelantado. Deberás devolver el dispositivo dañado o averiado en los próximos 21 días a partir de la fecha en que recibas el dispositivo de reemplazo. Si no devuelves el dispositivo, se te cobrará un cargo por equipo no devuelto equivalente al precio de venta del dispositivo de reemplazo más los costos de envío que correspondan.
- **Cobertura de artículos:** los planes de Reparación y Reemplazo solo cubren el dispositivo que esté inscrito.
- **Causas de daño no cubiertas:** los daños causados o resultantes de abuso; uso indebido; negligencia; servicio técnico realizado por personas que no hayamos autorizado; daño intencional o cosmético; condiciones preexistentes; retiro del mercado por parte del fabricante; ciertos casos fortuitos; daños consecuentes; y los daños cubiertos por la garantía del fabricante o por la garantía de producto usado. Consulta los documentos de cobertura para obtener una lista completa de excepciones.
- **Cancelación:** puedes cancelar tu cobertura opcional en cualquier momento llamando a Spectrum Mobile al 1-833-224-6603, para recibir un reembolso y/o crédito de la parte no devengada del precio pagado dentro del plazo requerido por la ley. **Este es un programa mensual que se renueva automáticamente a menos que lo canceles o que lo cancelemos,** y que debe pagarse cada mes; de lo contrario, la cobertura se cancelará por incumplimiento de pago, de acuerdo con la ley estatal aplicable. No cancelaremos la cobertura del seguro o contrato del servicio por incumplimiento de pago sin brindarte la oportunidad de pagar dentro del período de aviso correspondiente.
- **Información del proveedor:** el seguro de propiedad (para cobertura por pérdida y robo) está suscrito por: American Bankers Insurance Company of Florida (NAIC 10111; dirección principal: P.O. Box 105689, Atlanta, GA 30348-5689; Jurisdicción: Washington, D.C., y todos los estados de los Estados Unidos; domicilio: FL) en todos los estados. La cobertura se proporciona en virtud de una Póliza Maestra emitida a Spectrum Mobile, LLC. IA 3000914783, CA OM28079, 400 Washington Blvd, Stamford, CT 06902, 1-855-707-7328. Tú serás el titular del Certificado en la Póliza de Seguro de Spectrum Mobile, LLC correspondiente a los beneficios de cobertura por pérdida y robo. El Deudor del Contrato de Servicio es Federal Warranty Service Corporation en todos los estados, excepto en CA — Sureway, Inc.; en FL — United Service Protection, Inc.; en OK — Assurant Service Protection, Inc. Estas compañías actúan con el nombre comercial Assurant. Para los clientes en CA, la línea directa para consumidores del Departamento de Seguros de California es 1-800-927-4357. Para los clientes en MD, la línea directa para consumidores del Departamento de Seguros de Maryland es 1-800-492-6116. En UT, se proporciona cobertura del plan de Reparación y Reemplazo con el número de formulario CDP20001C-0920 SPEC SMRRP 1024 y cobertura del plan Premium de Reparación y Reemplazo con el número de formulario CDP20001C-0920-SPEC-SPRR-0325 v2. Para solicitar una muestra de los documentos de cobertura específicos del estado antes de comprar la cobertura, llama al 1-866-450-5185.
- **Información del administrador:** el plan de Reparación y Reemplazo y el plan Premium de Reparación y Reemplazo los administra The Signal P/C, n.º de licencia #53379 (PA); P/C, n.º de licencia #0D79676 (CA); P.O. Box 47168, Atlanta, GA 30362; 1-877-881-8578. En OK, el Administrador del Contrato de Servicio es The Signal, L.P. Estas compañías actúan con el nombre comercial Assurant.

Los nombres de productos y empresas mencionados en este folleto pueden ser marcas comerciales de sus respectivas compañías.

La información de este folleto se aplica a las ofertas del plan de Reparación y Reemplazo en todos los estados excepto New York.

© 2025 Assurant, Inc. © 2025 Charter Communications.
Todos los derechos reservados.

MS20997-0625

Spectrum

Protección proporcionada por ASSURANT®