

Mastercard Neo Financial : Assurance annulation/interruption de voyage

IMPORTANT

La couverture en vertu de ce certificat s'applique uniquement aux titulaires de carte qui possèdent une carte et sont abonnés à l'extra Voyages au moment de l'achat du voyage couvert et y compris la période jusqu'au moment où la réclamation survient. Le coût total du voyage couvert doit être porté à la carte.

Veillez lire attentivement le présent certificat d'assurance (ci-après, le « **certificat** »), le conserver en lieu sûr et l'apporter avec **vous** chaque fois que **vous** voyagez.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Les mots et expressions en caractères gras sont définis à la section « **Définitions** » du présent **certificat**.

Nous attestons qu'à compter du 13 juin 2022, la **police cadre** 9912-0318 (ci-après, la « **police cadre** ») émise par Chubb du Canada Compagnie d'Assurance, 199, rue Bay, bureau 2500, C.P. 139, succursale Commerce Court, Toronto (Ontario), M5L 1E2 à l'intention de Neo Financial Technologies Inc. (ci-après, « **Neo** ») **vous** fournit une Assurance annulation/interruption de voyage.

Le présent **certificat** ne doit pas être assimilé à un contrat d'assurance. Il ne fait état que des termes et conditions de l'assurance dont **vous** bénéficiez en vertu de la **police cadre**.

Tout versement d'indemnités est, à tous égards, assujéti aux dispositions de la **police cadre**, qui constitue la seule entente en vertu de laquelle des paiements peuvent être effectués.

La présente couverture d'assurance pourra, à tout moment, être annulée ou modifiée à l'entière discrétion de **Neo**.

Pour des questions générales sur la couverture ou pour déclarer un sinistre, contactez Crawford & Company (Canada) Inc. :

1-888-552-3236 (ligne internationale sans frais)

416-957-5092 (appel local)

<https://ca-fnol.claims.global/chubbccfr>

La demande de règlement doit être fournie dans les quarante-huit (48) heures qui suivent la survenance du sinistre ou le moment où se manifeste toute perte couverte en vertu du présent **certificat** (ou dès qu'il **vous** est raisonnablement possible de le faire par la suite).

Avis important – Veuillez lire attentivement

Une exclusion à l'égard d'**états-préexistants** s'applique aux indemnités payables en vertu de l'Assurance annulation/interruption de voyage. À ce sujet, veuillez consulter la section intitulée « **Exclusions et limitations** ». Si vous avez des questions à formuler à propos d'**états préexistants** ou souhaitez confirmer que la couverture s'applique, veuillez contacter Crawford & Company (Canada).

Si **vous** devez annuler ou interrompre un **voyage couvert** : téléphonez sans délai à Crawford & Company (Canada) si une cause d'annulation couverte ou une cause d'interruption couverte se réalise.

Tout défaut d'informer Crawford & Company (Canada) à l'intérieur d'un délai de quarante-huit (48) heures pourrait entraîner une réduction des indemnités payables.

ADMISSIBILITÉ

Le **titulaire de la carte** est admissible à l'assurance représentée par le présent **certificat** si au moment où le coût total du **voyage couvert** est porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et tout au long du **voyage couvert**, le **titulaire de la carte** :

- est un **résident permanent du Canada** ;
- a une **carte** avec l'extra Voyages ; et
- a un **compte en règle**.

Un **conjoint** est admissible à l'assurance représentée par le présent **certificat** si au moment où le coût total du **voyage couvert** est porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et tout au long du **voyage couvert** :

- le **titulaire de la carte** est admissible à l'assurance représentée par le présent **certificat** conformément aux dispositions ci-dessus, peu importe qu'il voyage ou non ; et
- le **conjoint** est un **résident permanent du Canada** et continue de répondre à la définition de **conjoint**.

Un **enfant à charge** est admissible à l'assurance représentée par le présent **certificat** si au moment où le coût total du **voyage couvert** est porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et tout au long du **voyage couvert** :

- le **titulaire de la carte** est admissible à l'assurance représentée par le présent **certificat** conformément aux dispositions ci-dessus ; et
- l'**enfant à charge** est un **résident permanent du Canada**, voyage avec le **titulaire de la carte** ou son **conjoint**, et continue de répondre à la définition d'**enfant à charge**.

ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La couverture d'assurance entre en vigueur au moment où le **voyage couvert** est confirmé ou réservé auprès d'un agent de voyage ou d'un autre fournisseur de services de voyages et entièrement payé au moyen de la **carte**.

DÉBUT DE LA COUVERTURE

La couverture d'Assurance annulation de voyage débute au moment où vous faites l'achat d'un **voyage couvert** et avant que quelque pénalité d'annulation n'ait été encourue.

La couverture d'Assurance interruption de voyage débute au moment où vous complétez l'une des étapes du **voyage couvert** définies à **votre** billet ou facture.

FIN DE LA COUVERTURE

La couverture d'assurance prend fin à l'arrivée de la première des échéances suivantes :

- A) en matière d'annulation de voyage, la date à laquelle **vous** quittez ou prévoyez quitter en **voyage couvert** ;
- B) en matière d'interruption de voyage, la date à laquelle **vous** prévoyez revenir de **voyage couvert** ;
- C) la date à laquelle la **carte** est annulée ;
- D) la date à compter de laquelle le solde dû sur la **carte** est en souffrance depuis soixante (60) jours ;
- E) la date à laquelle la **police cadre** est résiliée ; ou
- F) la date à laquelle **Neo** reçoit un avis d'annulation de la **carte** de la part du **titulaire de la carte**.

INDEMNITÉS

Nous paierons jusqu'à 1 000 \$ en compensation de la portion prépayée, non remboursable et non transférable à une autre date de **votre voyage couvert**, dans l'éventualité où **vous** étiez tenu(e) d'annuler le **voyage couvert** en raison de la réalisation de l'une des **causes d'annulation couvertes** énumérées ci-dessous. Si plus d'une personne soumet une demande de règlement, le montant payable se limitera à un maximum global de 5 000 \$ par **voyage couvert**.

Causes d'annulation couvertes :

- A) **Votre** décès, maladie ou blessure ou le décès, la maladie ou la blessure inattendu(e) d'un **membre de votre famille**, de **votre compagnon de voyage** ou d'un **membre de la famille de votre compagnon de voyage**. Une telle maladie ou blessure doit requérir l'assistance et les soins d'un **médecin**, et ce dernier doit recommander par écrit l'annulation du **voyage couvert**.
- B) L'hospitalisation ou le décès de la personne qui **vous** héberge au lieu de **votre** principale destination.
- C) **Vous-même** ou **votre compagnon de voyage** êtes assigné(e) à titre de juré(e) ou de témoin dans le cadre d'un procès dont les dates entrent en conflit avec celles du **voyage couvert**.
- D) Une catastrophe rend **votre** résidence principale (ou celle de **votre compagnon de voyage**) inhabitable.
- E) Un transfert ordonné par **votre** employeur **vous** oblige à déplacer **votre** résidence permanente au cours des trente (30) jours qui précèdent la date de **votre** départ en **voyage couvert**.
- F) **Vous-même** ou **votre compagnon de voyage** êtes appelé(e) en service par le gouvernement du Canada à titre de réserviste, de militaire, d'officier de police ou de pompier.
- G) Une fois que **votre voyage couvert** a été réservé, le ministère des Affaires étrangères et du commerce international du gouvernement du Canada émet un avis écrit officiel recommandant aux Canadiens de ne pas voyager en direction d'un(e) pays, région ou ville visée par le **voyage couvert** au cours d'une période de temps comprenant les dates du **voyage couvert**.
- H) **Vous** manquez la date de départ inscrite à **votre** billet dans la mesure où **votre** moyen de transport de correspondance est en retard en raison de conditions climatiques

extrêmes, d'une défektivité ou d'un accident affectant un **transporteur public**, d'un accident de la route ou de la fermeture d'urgence de certaines routes ordonnée par les services de police. Les délais occasionnés par un accident de la route ou la fermeture d'urgence de certaines routes par les services de police doivent être confirmés par un rapport de police officiel. Toute correspondance manquée implique que le véhicule de correspondance arrive au point de départ au moins deux (2) heures avant l'heure de départ planifiée. En cas de correspondance manquée, la présente assurance couvrira le coût total du **voyage couvert** (tel que réservé et payé) jusqu'à concurrence de la limite de couverture, ou encore le coût d'un voyage à sens unique en classe économique empruntant le trajet le moins coûteux (**vous** permettant de rejoindre le groupe ou de poursuivre **votre voyage couvert** tel qu'il était planifié à l'origine).

- I) Les conditions climatiques retardent **votre** transporteur de correspondance pendant au moins trente pour cent (30 %) de la durée totale du **voyage couvert**, et **vous** décidez de ne pas poursuivre ce dernier.

Nous vous paierons jusqu'à 1 000 \$ si **vous** ne pouvez poursuivre un **voyage couvert** en raison de l'une des **causes d'interruption couvertes** énumérées ci-dessous. Si plus d'une personne soumet une demande de règlement, le montant payable se limitera à un maximum global de 5 000 \$ par **voyage couvert**.

Nous vous rembourserons les frais suivants :

- A) Les coûts additionnels associés à la conversion de **votre** billet en un voyage à sens unique (en classe économique, empruntant le trajet le moins coûteux et assuré par un moyen de transport à horaire régulier) en direction de **votre** point de départ ou de la prochaine étape de **votre voyage couvert** ; ou
- B) S'il est impossible de convertir le billet que **vous** avez déjà, le coût d'un voyage à sens unique (en classe économique et assuré par un moyen de transport à horaire régulier) en direction de **votre** point de départ ou de la prochaine étape de **votre voyage couvert** ;
- C) Si **votre voyage couvert** est interrompu, la portion non remboursable de toutes modalités de voyage prépayées mais non encore utilisées ;
- D) Si le voyage de **votre compagnon de voyage** est interrompu pour l'une ou l'autres des raisons énumérées à la section « **Causes d'interruption couvertes** », **nous vous** rembourserons les frais que **vous** aurez encourus en vue d'ajuster vos modalités de voyage prépayées en fonction d'un supplément pour personne seule ;
- E) Si **vous** devez retarder le trajet de retour d'un **voyage couvert** au-delà de la date de retour planifiée, **nous** paierons également (et jusqu'à concurrence de 150 \$ par jour) le coût nécessaire et raisonnable d'un hébergement en établissement commercial et de repas consommés au restaurant.

Causes d'interruption couvertes :

- A) **Votre** décès, maladie ou blessure ou le décès, la maladie ou la blessure inattendu(e) d'un **membre de votre famille**, de **votre compagnon de voyage** ou d'un **membre de la famille de votre compagnon de voyage**. Une telle maladie ou blessure doit requérir l'assistance et les soins d'un **médecin**, et ce dernier doit recommander par écrit que **vous** reportiez ou interrompiez le **voyage couvert**.
- B) L'hospitalisation ou le décès de la personne qui **vous** héberge au lieu de **votre** principale destination.

- C) **Vous-même** ou **votre compagnon de voyage** êtes assigné(e) à titre de juré(e) ou de témoin dans le cadre d'un procès dont les dates entrent en conflit avec celles de **votre voyage couvert**.
- D) Une catastrophe rend **votre** résidence principale (ou celle de **votre compagnon de voyage**) inhabitable.
- E) **Vous-même** ou **votre compagnon de voyage** êtes appelé(e) en service par le gouvernement du Canada à titre de réserviste, de militaire, d'officier de police ou de pompier.
- F) Une fois que **votre voyage couvert** a été réservé, le ministère des Affaires étrangères et du commerce international du gouvernement du Canada émet un avis écrit officiel recommandant aux Canadiens de ne pas voyager en direction d'un(e) pays, région ou ville visée par le **voyage couvert** au cours d'une période de temps comprenant les dates du **voyage couvert**.
- G) Les conditions climatiques retardent **votre** transporteur de correspondance pendant au moins trente pour cent (30 %) de la durée totale du **voyage couvert**, et **vous** décidez de ne pas poursuivre ce dernier.
- H) Le détournement du **transporteur public** alors que **vous** êtes en route vers **votre** lieu de destination planifié.

Toutes les indemnités qui **vous** sont payables en vertu de la **police cadre** sont en excédent de toute autre assurance, indemnité ou protection dont **vous** pourriez disposer en considération de la perte subie. Par conséquent, **nous** ne serons responsables que (i) de l'excédent du montant de la perte par rapport au montant total de la couverture offerte par de telles autres assurances, indemnités ou protections, et (ii) du paiement de tout déductible applicable, si tant est que toutes les autres assurances à **votre** disposition ont été épuisées et sous réserve des conditions, restrictions et exclusions de responsabilité stipulées au présent **certificat**. La présente couverture d'assurance ne constitue d'aucune manière une coassurance, et ce malgré l'existence de toute « disposition de coassurance » contenue à quelque autre indemnité ou protection d'assurance.

EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

La présente assurance ne couvre aucune perte attribuable à (ou en lien avec) :

- **État préexistant** – tout **état-préexistant** qui n'était pas **stable** au cours des six (6) mois ayant immédiatement précédé l'entrée en vigueur de l'assurance (tel qu'indiqué à la section « **Début de la couverture** »)
- État raisonnablement prévisible – toute maladie ou blessure accidentelle qui était raisonnablement prévisible au moment où la couverture d'assurance a débuté (tel qu'indiqué à la section « **début de la couverture** »), ou tout voyage entrepris en vue de visiter ou d'assister une personne affligée, si tant est que la condition médicale ou le décès subséquent de cette personne est le fondement de la demande de règlement
- Épidémie – toute épidémie d'une maladie infectieuse déclarée par l'Organisation mondiale de la santé, le gouvernement du Canada ou quelque autorité locale compétente
- Pénalités attribuables à l'annulation – pénalités d'annulation attribuables à la réalisation d'une **cause d'annulation couverte**
- Montants attribuables à l'interruption – montants devenant non remboursables une fois que s'est réalisée une **cause d'interruption couverte**
- Voyage de retour non utilisé – le coût de tout voyage de retour prépayé mais non utilisé;

- Grossesse – grossesse, fausse-couche, naissance ou complication de l’une ou l’autre de ces conditions survenant au cours des neuf (9) semaines précédant la date de naissance prévue
- Blessures infligées intentionnellement – toute blessure infligée intentionnellement, tout suicide ou toute tentative de suicide
- Consommation abusive de médicaments – toute consommation abusive d’un médicament ou tout défaut de **vous** conformer à quelque thérapie ou autre traitement médical prescrit(e)
- Nouveau-né – tout enfant né au cours du voyage
- Voyage effectué à l’encontre des recommandations d’un **médecin** – tout **voyage couvert** ayant débuté ou s’étant poursuivi à l’encontre des recommandations de **votre médecin**
- Consommation abusive d’alcool ou de drogues – tout accident ou toute blessure survenant alors que **vous** facultés sont affaiblies par l’alcool ou quelque stupéfiant (c.-à-d. alors que la concentration d’alcool dans **votre** sang est supérieure à quatre-vingt (80) milligrammes d’alcool par cent (100) millilitres de sang ou que **vous** facultés sont visiblement affaiblies en raison d’une consommation d’alcool ou de stupéfiants), de même que toute maladie chronique ou hospitalisation attribuable à (ou intensifiée par) la consommation régulière d’alcool ou de stupéfiants
- Pratique de sports professionnels ou de course automobile – toute forme de participation à des sports professionnels, de même que toute course organisée ou tout concours de vitesse
- Problèmes mentaux – tout **déséquilibre mental ou émotionnel**
- Activités dangereuses – plongée sous-marine d’agrément (à moins que **vous** ne déteniez une accréditation de base émise par une école de plongée ou quelque autre autorité certifiée), alpinisme, saut à l’élastique, parapente, exploration de grottes, deltaplane, parachutisme ou toute autre activité aérienne nécessitant l’usage de tout aéronef autre qu’un avion commercial dont la navigabilité est attestée par un certificat valide
- Actes intentionnels – tout préjudice ou dommage attribuable à des actes intentionnels
- Infraction criminelle – le fait de commettre ou de tenter de commettre un acte criminel
- Guerre ou insurrection – tout(e) guerre (déclarée ou non), acte de guerre, émeute, insurrection, révolte, révolution, usurpation de pouvoir ou déclenchement d’hostilités
- **Incident informatique**

Tout défaut d’aviser Crawford & Company (Canada) Inc. à l’intérieur d’un délai de quarante-huit (48) heures pourrait entraîner la réduction des indemnités payables.

Certains frais ne seront couverts que s’ils ont été approuvés à l’avance par Crawford & Company (Canada) Inc. Tous les frais en lien avec le transport doivent être préapprouvés.

COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Vous devez informer Crawford & Company (Canada) Inc. de **votre** demande de règlement dans les quarante-huit (48) heures qui suivent la survenance du sinistre ou le moment où se manifeste toute perte couverte en vertu du présent **certificat** (ou dès qu’il **vous** est raisonnablement possible de le faire par la suite), en téléphonant au 1-888-552-3236 (ligne internationale sans frais) ou au 416-957-5092 (appel local) ou en ligne à <https://ca-fnol.claims.global/chubbccfr>. Veuillez également transmettre une demande de règlement écrite dans les trente (30) jours de la survenance du sinistre et y joindre toutes les pièces justificatives que **vous** êtes en mesure de soumettre.

Crawford and Company (Canada) Inc.
Service des règlements d'assurance
100, Milverton Drive, bureau 300
Mississauga (Ontario) L5R 4H1
Télécopieur : 905-602-0185
Adresse courriel : NeoClaims@crawco.ca

1-888-552-3236 (ligne internationale sans frais)
416-957-5092 (appel local)
<https://ca-fnol.claims.global/chubbccfr>

Il importe que **vous** joigniez les documents suivants à **votre** demande de règlement :

- A) preuve à l'effet que le **voyage couvert** a été payé au moyen de la **carte** ;
- B) preuve à l'effet que l'annulation ou l'interruption est due à une **cause d'annulation couverte** ou à une **cause d'interruption couverte** (selon le cas). **Vous** pourriez avoir à produire à ce chapitre un certificat médical, la déclaration écrite d'un **médecin**, un certificat de décès ou un rapport émis par les services de police, le **transporteur public** ou les autorités locales ;
- C) exemplaires complets et originaux de tous les bons et billets de transport que **vous** n'avez pas utilisés ;
- D) reçus attestant de toutes les modalités de transport terrestres prépayées.

Date-limite de production d'une demande de règlement :

Tant le formulaire de demande que les documents connexes doivent être complétés (tel que prescrit) et transmis à **notre** attention le plus tôt possible au cours des six (6) mois qui suivent la survenance de la perte, ou, si **vous** êtes un résident de la province de Québec et êtes en mesure de prouver que **vous** ne pouviez agir à l'intérieur d'un tel délai de six (6) mois, au cours de l'année qui suit la survenance de la perte. **Votre** assurance ne doit pas avoir été résiliée au moment où la perte survient.

DÉFINITIONS

« **Carte** » : s'entend du Mastercard Neo Financial, telle qu'elle a été émise par ATB Financial en vertu d'une licence de Mastercard International Incorporated pour lequel le **titulaire de la carte** a choisi d'ajouter l'extra voyage.

« **Compagnon de voyage** » : s'entend de la personne qui voyage avec **vous** et partage vos modalités d'hébergement. La couverture offerte par la présente assurance se limite à trois (3) compagnons de voyage.

« **Compte** » : s'entend du compte du **titulaire de la carte**, tel qu'il est maintenu par **Neo**.

« **Condition médicale** » : s'entend de toute maladie ou blessure (ou condition découlant d'une maladie ou d'une blessure, incluant une affectation, maladie ou psychose aigüe dégénérative).

« **État préexistant** » : s'entend de toute **condition médicale** à l'égard de laquelle (i) certains symptômes sont apparus, (ii) **vous** avez requis ou obtenu des conseils, consultations, examens ou diagnostics de nature médicale, ou (iii) certains traitements ont été requis ou recommandés par

un **médecin** au cours des six (6) mois ayant immédiatement précédé **votre** départ en **voyage couvert**.

« **Conjoint** » : s'entend de la personne qui est légalement mariée au **titulaire de la carte** ou, en l'absence d'une telle personne, une personne ayant qualité de conjoint de fait ou de partenaire domiciliaire en vertu des dispositions des lois du territoire de compétence dans lequel réside le **titulaire de la carte**.

« **Déséquilibre mental ou émotionnel** » : s'entend d'états d'émotivité ou d'angoisse, de crises incidentelles ou de panique et autres problèmes de santé mentale pouvant être traités au moyen de légers tranquillisants ou de médicaments anxiolytiques.

« **Données électroniques** » : s'entend des informations, concepts, connaissances, faits, images, sons, instructions ou **programmes informatiques** emmagasinés sur, créés à partir de, utilisés avec, ou transmis vers ou à partir de logiciels informatiques (y compris les systèmes d'exploitation et les logiciels d'application) au moyen de disques durs ou souples, de CD-ROMs, de lecteurs de bandes magnétiques, de cellules, d'unités de traitement de données ou de quelque autre dispositif de stockage de logiciels informatiques utilisés en parallèle à de l'équipement contrôlé électroniquement. La définition de **données électroniques** comprend la possibilité pour un agent de voyage ou un fournisseur de services de voyage d'emmagasiner, de traiter et de transmettre des informations au moyen de l'Internet.

« **Enfant à charge** » : s'entend de tout enfant à charge non marié du **titulaire de la carte** (qu'il soit biologique, adopté, ou placé en famille d'accueil), qui en pratique est confié aux soins du **titulaire de la carte**, habite sous le même toit que lui et qui :

- A) est âgé de moins de vingt-et-un (21) ans ;
- B) est âgé de moins de vingt-six (26) ans et fréquente un établissement universitaire ou collégial à temps plein ; ou
- C) est physiquement ou mentalement handicapé, est incapable d'occuper un emploi lui permettant de subvenir à ses besoins, et dépend totalement du soutien et de l'assistance du **titulaire de la carte**.

« **En règle** » s'entend d'un **compte** :

- dont le **titulaire de la carte** a demandé l'émission ;
- que **Neo** a approuvé et activé ;
- que le **titulaire de la carte** n'a pas demandé à **Neo** de fermer ; et
- que **Neo** n'a pas fermé ou dont **Neo** n'a pas révoqué ou suspendu les privilèges de crédit.

« **Incident informatique** » : s'entend de n'importe lequel des événements suivants :

- A) tout accès non autorisé à (ou toute utilisation non autorisée de) **vos données électroniques** ;
- B) l'altération, la corruption, l'endommagement, la manipulation, le détournement, le vol, la destruction, l'effacement, la perte d'usage ou une réduction de la fonctionnalité de **vos données électroniques** ;
- C) la transmission ou l'intrusion d'un virus informatique ou d'un code nuisible (y compris tout logiciel de rançon touchant ou compromettant **vos données électroniques**) ; ou
- D) tout empêchement ou toute restriction compromettant l'accès à **vos données électroniques**.

« **Médecin** » : s'entend de tout docteur en médecine (D.M.) dûment autorisé à pratiquer la médecine et reconnu comme tel par la loi du territoire de compétence au sein duquel le traitement

est prodigué ou le diagnostic est rendu – mais qui n'est d'aucune façon un membre de **votre** famille.

« **Membre de la famille** » : s'entend de **votre conjoint**, **vos** parents, beaux-parents, grands-parents, enfants biologiques ou adoptés, beaux-enfants, un pupille, **vos** belles-soeurs, beaux-frères, petits-enfants, frères, frères par alliance, soeurs, soeurs par alliance, tantes, oncles, nièces, neveux, gendres et brus, de même que les parents, grands-parents, frères, frères par alliance, soeurs, soeurs par alliance et enfants de **votre conjoint**.

« **Nous** », « **Notre** » et « **Nos** » : s'entend de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance.

« **Programmes informatiques** » : s'entend d'une série d'instructions électroniques qui encadrent les opérations et fonctions d'un ordinateur ou de quelque appareil qui lui est relié (notamment en permettant à l'ordinateur ou à l'appareil de recevoir, traiter, emmagasiner, récupérer ou transmettre des données).

« **Résident permanent du Canada** » : s'entend de toute personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois au cours d'une année. Les personnes qui sont autrement admissibles à la couverture et sont membres du Service extérieur canadien ne sont pas tenues de satisfaire à cette exigence.

« **Stable** » : s'entend de toute **condition médicale** ou condition connexe (qu'un diagnostic ait déjà été rendu ou non) à l'égard de laquelle :

- il n'existe aucune nouvelle médication ou posologie (ni modification de l'une ou de l'autre), étant entendu et convenu qu'aucun ajustement du dosage d'insuline ou de Coumadin (Warfarin) ni passage d'une marque d'origine à un produit générique de même dosage ne constitue une modification de médication ou de posologie ;
- aucun nouveau **traitement** ni aucune modification de **traitement** n'est requis(e) ;
- il n'existe aucun nouveau symptôme ni aucune augmentation de la fréquence ou de la gravité des symptômes ;
- il n'existe aucun nouveau résultat de tests ni test confirmant quelque détérioration ;
- aucune hospitalisation n'est requise ;
- aucune recommandation ou référence n'a été émise en lien avec la consultation d'un spécialiste ou d'une clinique spécialisée ;
- aucun test ou résultat de test n'est en attente ; ou
- aucun **traitement** ou aucune intervention chirurgicale n'est en attente.

« **Titulaire de la carte** » : s'entend de la personne qui est un **résident permanent du Canada** et dont le nom figure en relief sur la Mastercard Neo Financial.

« **Traitement** » : s'entend de toute procédure médicale, thérapeutique ou diagnostique qui est prescrite, recommandée ou prodiguée par un **médecin** (y compris, sans s'y limiter, des médicaments d'ordonnance et en vente libre, un examen exploratoire et une intervention chirurgicale). La définition de « **traitement** » n'inclut pas la consommation non modifiée de médicaments d'ordonnance en vue de traiter une **condition médicale stable**.

« **Transporteur public** » : s'entend de tout transporteur terrestre, aérien ou maritime détenant un permis lui permettant d'acheminer des passagers de toute provenance en échange d'une rémunération (ce qui exclut d'entrée de jeu tout transport de courtoisie offert à titre gratuit).

« **Vous** », « **Vous-même** », « **Votre** » et « **Vos** » s'entend :

- A) du **titulaire de la carte** ;
- B) du **conjoint** ; et
- C) des **enfants à charge** qui voyagent avec le **titulaire de la carte** ou son **conjoint**.

« **Voyage couvert** » : s'entend de tout voyage effectué à l'extérieur de **votre** province ou territoire de résidence, qui a été confirmé ou réservé à partir de **votre** province ou territoire de résidence avant **votre** départ, et dont le coût a été entièrement porté à **votre carte**.

CONDITIONS GÉNÉRALES

CONSULTATION DU DOSSIER ET EXAMENS

Nous pourrons, alors qu'une demande de règlement est en traitement, à **nos** propres frais et aussi souvent que **nous** l'estimerons nécessaire, **vous** soumettre à un examen médical et passer en revue **vos** antécédents médicaux (dans la mesure où ils sont pertinents à la demande de règlement).

SUBROGATION

À titre de condition préalable au paiement de toute demande de règlement en vertu du présent **certificat**, **vous** devrez, sur demande, transférer en **notre** faveur tout article endommagé et **nous** céder tous les droits juridiques dont la personne couverte dispose à l'encontre de toute autre partie dans le contexte de la perte. **Vous** devrez également **nous** fournir toute la collaboration que **nous** pourrions raisonnablement demander en vue de protéger **nos** droits et recours – y compris en signant tout document dont **nous** pourrions avoir besoin afin d'entreprendre des recours en **votre** nom.

RÉCLAMATION FRAUDULEUSE

Si **vous** formulez une demande de règlement que **vous** savez être fausse ou frauduleuse à quelques égards que ce soit, **vous** n'aurez plus droit aux protections ou au paiement des indemnités prévues aux présentes.

ACCÈS AUX DOCUMENTS

Vous pouvez (tout comme n'importe quel réclamant en vertu de l'assurance) exiger de recevoir un exemplaire de la **police cadre**, sous réserve de certaines conditions d'accès.

PROCÉDURES CIVILES

Aucune action ou procédure civile ne pourra être déposée à l'encontre d'un assureur en vue du recouvrement d'un produit d'assurance payable en vertu du contrat à moins qu'une telle action ou procédure ne débute à l'intérieur du délai fixé par la *Loi sur les assurances* (ou quelque autre législation applicable au sein de la province ou du territoire de résidence du **titulaire de la carte**).

DOLLAR CANADIEN

Les montants d'argent affichés dans le présent **certificat** sont en dollars canadiens. Tous les paiements et remboursements seront effectués en dollars canadiens. Toutes les limites de

garanties sont également en dollars canadiens. S'il s'avère qu'une conversion de devises est nécessaire, **nous** retiendrons le taux de change en vigueur le jour où la perte est survenue. Aucun intérêt ne sera payable en vertu de la présente assurance.

SANCTIONS

La présente assurance ne s'appliquera que dans la mesure où aucune sanction de nature commerciale ou économique (ni aucune autre loi ou aucun autre règlement) ne **nous** empêche de fournir quelque produit ou service en lien avec l'assurance (y compris, sans s'y limiter, le paiement des indemnités).

PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Chubb est résolument engagée à protéger les renseignements personnels de ses clients. Conformément à sa politique, Chubb restreint l'accès aux renseignements sur les clients aux seules personnes qui ont besoin de les connaître pour combler les besoins d'assurance des clients et pour assurer et améliorer le service à la clientèle. **Nous, nos** réassureurs et les administrateurs autorisés avons besoin des renseignements fournis par les clients pour évaluer l'admissibilité des clients aux indemnités, y compris pour déterminer si l'assurance est en vigueur, pour examiner l'applicabilité des exclusions et pour coordonner la garantie avec les autres assureurs. À ces fins, **nous, nos** réassureurs et les administrateurs autorisés consultons les dossiers d'assurance existants des clients, obtenons des renseignements supplémentaires au sujet des clients et auprès des clients et, au besoin, recueillons des renseignements auprès de tiers et échangeons des renseignements avec ceux-ci. **Nous** ne divulguons pas les renseignements sur nos clients à des tiers autres que nos agents ou courtiers, sauf si nécessaire pour exercer nos activités, p. ex., pour traiter les demandes de règlement, ou si la loi l'exige. Les clients sont priés de prendre note que, dans certains cas, les employés, les fournisseurs de services, les agents, les réassureurs et leurs fournisseurs, de Chubb peuvent être situés à l'extérieur du Canada et que les renseignements personnels concernant les clients peuvent donc être assujettis aux lois de ces territoires étrangers.

Directeur de la protection de la vie privée; Chubb du Canada Compagnie d'Assurance, 199, rue Bay, bureau 2500, Toronto (Ontario), M5L 1E2.

Pour un complément d'information sur la protection des renseignements personnels à la société Chubb, veuillez visiter le site Chubb.com/ca.

PROCESSUS DE PLAINTE

Si **vous** avez une plainte à formuler au sujet de la couverture d'assurance offerte par le présent **certificat**, veuillez composer le 1-800-387-7199 (appel sans frais) ou 647-798-6161 (appel local) entre 8 h 30 et 16 h 30 (heure de l'Est), du lundi au vendredi.

Si **vous** estimez que **votre** plainte n'a pas reçu l'attention qu'elle mérite, veuillez l'adresser par écrit à **notre** responsable des plaintes :

Chubb du Canada Compagnie d'Assurance
199, rue Bay, bureau 2500
C.P. 139 Commerce Court Postal Station
Toronto (Ontario) M5L 1E2
Adresse courriel : complaintscanada@chubb.com

Si **vous** estimez que **nous** n'avons toujours pas répondu adéquatement à **votre** plainte, veuillez l'acheminer aux coordonnées suivantes :

Service de conciliation en assurance de dommages

1-877-225-0446

<https://scadcanada.org/deposer-une-plainte/>

DEMANDES GÉNÉRALES

Pour des questions générales sur la couverture, contactez Crawford & Company (Canada) Inc. :

1-888-552-3236 (ligne internationale sans frais)

416-957-5092 (appel local)