

# SOMMAIRE DU PRODUIT D'ASSURANCE

## Assurance bagages retardés ou perdus

Police d'assurance collective n° : 9912-0319

### Sommaire des garanties comprises à l'extra Voyage relatif à votre Mastercard Neo Financial

<b>Assureur :</b> <b>Chubb du Canada Compagnie d'Assurance</b> 199, rue Bay, bureau 2500 C.P. 139, Commerce Court West Postal Station Toronto (Ontario) M5L 1E2  Numéro au registre des assureurs de l'AMF : 2000461714	<b>Ligne d'assistance téléphonique du service à la clientèle de l'assureur</b>  Sans frais : 1.800.268.9344 Local : 416.359.3222
<b>Distributeur:</b> <b>Neo Financial Technologies Inc.</b> 150 9 <sup>th</sup> Avenue SW Calgary (Alberta) T2P 3H9	<b>Ligne d'assistance téléphonique du service à la clientèle</b>  Courriel : support@neofinancial.com Sans frais : 1.855.636.2265
<b>Agent gestionnaire de sinistres et service à la clientèle :</b> <b>Crawford &amp; Company (Canada) Inc.</b> Services de règlement d'assurance 100, Milverton Drive, bureau 300 Mississauga (Ontario) L5R 4H1	<b>Ligne d'assistance téléphonique du service à la clientèle</b>  International (sans frais): 1.888.552.3236 Local: 416.957.5092 Courriel: <a href="mailto:NeoClaims@crawco.ca">NeoClaims@crawco.ca</a> Site web: <a href="https://ca-fnol.claims.global/chubbccfr">https://ca-fnol.claims.global/chubbccfr</a>
<b>Autorité des marchés financiers :</b> Place de la Cité, Tour Cominar 2640 boulevard Laurier, 4 <sup>e</sup> étage Québec (Québec) G1V 5C1	Ville de Québec : 418.525.0337 Montréal : 514.395.0337 Sans frais : 1.877.525.0337 Télécopieur : 418.525.9512 <b>Site web :</b> <a href="http://www.lautorite.gc.ca">www.lautorite.gc.ca</a>

#### Quel est le but de ce document ?

Ce sommaire vous a été fourni pour vous aider à décider si l'assurance comprise avec votre Mastercard Neo Financial répond à vos besoins. Le présent document ne constitue pas votre certificat d'assurance ni la police. Les renseignements compris au présent sommaire ne sont pas exhaustifs. Pour de plus amples renseignements, veuillez accéder au **certificat** d'assurance en cliquant sur le lien suivant :

[https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/ca-fr/business-insurance/distribution-guides/documents/pdf/Neo\\_Financial-Assurance\\_bagages\\_retardes\\_ou\\_perdus-certificat\\_d%27assurance.pdf](https://www.chubb.com/content/dam/chubb-sites/chubb-com/ca-fr/business-insurance/distribution-guides/documents/pdf/Neo_Financial-Assurance_bagages_retardes_ou_perdus-certificat_d%27assurance.pdf)

(Certificat d'assurance)

**Vous** pouvez obtenir une copie de la police, sous réserve de certaines conditions d'accès. À ce sujet, veuillez communiquer avec l'assistance téléphonique du service à la clientèle de l'assureur.

#### À quoi sert cette assurance ?

L'assurance bagages retardés ou perdus couvre les frais raisonnables que **vous** avez encourus en procédant à des **achats urgents** après que **vos bagages** aient été retardés de plus de six (6) heures par le **transporteur aérien** ou en raison du fait que les **bagages enregistrés** sont endommagés ou ne sont pas retrouvés. Plusieurs conditions s'appliquent.

#### Qui est admissible à l'assurance ?

Mise en garde : Les mots et expressions en caractère gras au présent sommaire sont définis au **certificat** d'assurance. **Vous** devez connaître ces définitions. Consultez le **certificat** d'assurance pour savoir comment les définitions s'appliquent à **vous**.

Pour être admissible, **vous** devez :

- A. être **titulaire de la carte** d'un Mastercard Neo Financial avec l'extra Voyage ;
- B. être un **résident permanent du Canada** ;
- C. avoir un **compte en règle** ; et
- D. payer le billet d'avion au moyen de **votre** Mastercard Neo Financial.

## Sommaire des modalités clés

### Qui peut être assuré ?

- le **titulaire de la carte**, dans la mesure où il remplit toutes les conditions d'admissibilité décrites ci-dessus ;
- le **conjoint du titulaire de la carte** ; et
- les **enfants à charge** du **titulaire de la carte**, si tant est qu'ils voyagent avec le **titulaire de la carte** ou son **conjoint**.

### Assurance bagages retardés ou perdus

L'assureur **vous** remboursera jusqu'à un maximum de 1 000 \$ des frais raisonnables que **vous** aurez encourus en termes d'**achats urgents** si **vos bagages enregistrés** sont retardés de plus de six (6) heures à compter de l'arrivée du **transporteur aérien**. Les achats en question doivent avoir été faits avant que **vos bagages enregistrés** **vous** soient rendus mais tout au plus quatre-vingt-seize (96) heures après l'arrivée du **transporteur aérien** (peu importe les circonstances).

Dans l'éventualité où les **bagages enregistrés** n'étaient pas retrouvés ou étaient endommagés, **nous vous** rembourserons jusqu'à un maximum de 1 000 \$ en compensation de la perte ou de l'endommagement de **vos bagages enregistrés** et des effets personnels qu'ils contenaient.

L'indemnité totale couvrant à la fois la valeur de bagages retardés et perdus se limite à 1 000 \$.

### Mise en garde :

L'assureur, à son entière discrétion, paiera le moindre des montants suivants : (i) la valeur de remplacement des biens au moment de la survenance de la perte ou des dommages, (ii) le montant qu'il faudrait déboursier en vue de remplacer les biens par des biens de nature et de qualité similaires (si des biens identiques ne peuvent raisonnablement être obtenus en remplacement), ou (iii) le montant qu'il faudrait déboursier en vue de réparer les biens et de les remettre dans l'état où ils se trouvaient avant la survenance des dommages.

Toutes les indemnités qui **vous** sont payables sont en excédent de toute autre assurance, indemnité ou protection dont **vous** pourriez disposer en considération de la perte subie.

## Qu'est-ce qui n'est pas couvert ?

### EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

Pour une liste détaillée de toutes les exclusions applicables, veuillez consulter la section « **exclusions** » du **certificat** d'assurance.

### L'assurance ne couvre aucune perte attribuable à (ou en lien avec) :

- Manque de temps au moment de l'enregistrement – défaut d'enregistrer **vos bagages enregistrés** à l'intérieur des délais imposés par le **transporteur aérien** ;
- Manque de temps au moment d'une correspondance – insuffisance des délais réservés aux transferts de vols prescrits par la réglementation du **transporteur aérien** ;
- Bagages rendus – **achats urgents** effectués après que **vos bagages enregistrés** **vous** ont été rendus ;
- Dernière étape du retour – **bagages enregistrés** qui sont retardés au cours de la dernière étape de **votre** voyage de retour ;
- Actes intentionnels – tout préjudice ou dommage attribuable à des actes intentionnels ;
- Confiscation – confiscation en vertu d'une ordonnance rendue par toute autorité publique ou gouvernementale ;
- Saisie ou destruction – saisie ou destruction en vertu de quelque réglementation en lien avec les douanes ou des mesures de quarantaine ;
- Commerce illégal – transport d'articles illégaux ou de contrebande ;
- 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**.

### La couverture d'assurance ne s'applique pas non plus à ce qui suit :

- A) Équipement sportif, à moins qu'il n'ait été enregistré auprès du **transporteur aérien** et que ce dernier n'ait émis un billet de récupération ;
- B) Animaux, produits périssables, appareils-photo et accessoires, lunettes, verres de contact, prothèses (incluant dentiers et appareils auditifs), billets, papiers et documents de valeur, cartes de crédit et de débit, titres de créance, argent comptant, objets d'art, équipement électronique, articles d'affaires, lingots, métaux précieux ou semi-précieux, pierres précieuses autres que celles fixées à des bijoux **vous** appartenant ;
- C) Meubles domestiques, véhicules à moteur, bateaux, embarcations maritimes, aéronefs et pièces adaptées à l'un ou l'autre de ces moyens de transport.

## À quel moment la couverture débute-t-elle ?

La couverture d'assurance débute au moment où **vos bagages enregistrés** sont confiés au **transporteur aérien**, dans la mesure où le coût total du billet d'avion a été porté à la **carte** et que **vous** êtes toujours le **titulaire de la carte** au moment où la perte survient.

## À quel moment la couverture cesse-t-elle de s'appliquer ?

La couverture d'assurance prend fin à l'arrivée de l'une ou l'autre des échéances suivantes :

1. le retour de **vos bagages enregistrés** ;
2. en matière de **retard de bagages**, quatre (4) jours après l'arrivée de **vos** vol planifié ;
3. en matière de **retard de bagages**, la date de **vos** retour ;
4. la date à laquelle la **carte** est annulée ;
5. la date à compter de laquelle le solde dû sur la **carte** est en souffrance depuis soixante (60) jours ;
6. la date à laquelle la **police cadre** est résiliée ; ou
7. la date à laquelle Neo Financial Technologies Inc. reçoit un avis d'annulation de la **carte** de la part du **titulaire de la carte**.

## Quelles sont les conséquences d'une fausse déclaration ou d'une réticence ?

Toute fausse déclaration, déclaration inexacte ou réticence pourrait entraîner la nullité de la police, une négation ou un refus de couverture, ou la réduction d'une indemnité. Pour toute question à ce sujet, veuillez contacter l'assureur.

## Qu'arrive-t-il si je change d'avis quant à ce produit d'assurance après avoir demandé le Mastercard Neo Financial ?

**Vous** pouvez annuler la couverture en annulant **vos** Mastercard Neo Financial ou l'extra Voyage compris avec **vos** **carte**, et ce à tout moment et sans encourir de pénalité. L'assurance n'est pas remboursable, dans la mesure où **vous** ne payez ni primes, ni frais. Afin d'annuler la couverture d'assurance, **vous** devez transmettre un avis d'annulation de la **carte** au distributeur qui **vous** a fourni **vos** **carte**.

## Protection des renseignements personnels

**Vous** pouvez consulter la politique de protection des renseignements personnels de l'assureur afin de savoir comment ce dernier recueille et utilise **vos** renseignements personnels. **Vous** pouvez également exiger de consulter les renseignements personnels apparaissant à **vos** dossier ou demander d'y apporter des corrections en écrivant au :

Responsable de la protection des renseignements personnels  
Chubb du Canada Compagnie d'Assurance  
199, rue Bay, bureau 2500  
C.P. 139, Commerce Court West Postal Station  
Toronto (Ontario) M5L 1E2

Pour un complément d'information sur la protection des renseignements personnels de l'assureur, prière de parcourir le site : <https://www.chubb.com/ca-fr/privacy-policy.html>

## Pour obtenir de l'aide ou présenter une demande de règlement

- Toutes les réclamations doivent être déclarées à l'assureur dans les quarante-huit (48) heures de la survenance du sinistre ou du moment où une perte commence à se manifester (ou encore aussitôt qu'il **vous** est raisonnablement possible de le faire), et ce en composant le 1.888.552.3236.
- Toute perte de **vos** biens personnels (de même que tout dommage causé à ceux-ci) doivent immédiatement être déclarés au **transporteur aérien**.
- **Nous** **vous** indiquerons comment soumettre une demande de règlement.

### LIGNE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

1.888.552.3236 (International / sans frais)  
416.957.5092 (local)

## PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

En cas de perte, **vous** devrez communiquer avec l'agent gestionnaire de sinistres et présenter une demande de règlement. La procédure de présentation d'une demande de règlement est indiquée à la section « **Comment présenter une demande de règlement** » du **certificat** d'assurance.

### A. Présentation d'une réclamation

Toutes les réclamations doivent être déclarées à l'assureur dans les quarante-huit (48) heures de la survenance du sinistre ou du moment où la perte commence à se manifester, et ce en composant le 1.888-552-3236.

### Agent gestionnaire de sinistres

**Crawford & Company (Canada) Inc.**  
Service des règlements d'assurance  
100, Milverton Drive, bureau 300  
Mississauga (Ontario) L5R 4H1  
International / sans frais : 1.888.552.3236  
Local : 416.597.5092  
Télécopieur : 905.602.0185  
Adresse courriel : [neoclaims@crawco.ca](mailto:neoclaims@crawco.ca)  
<https://ca-fnol.claims.global/chubbccfr>

**Vous** devez transmettre à l'assureur un avis écrit de **votre** réclamation (accompagné de toutes les pièces justificatives que **vous** êtes en mesure de soumettre) au cours des trente (30) jours qui suivent la survenance de la perte. Veuillez contacter Crawford & Company (Canada) Inc. afin de formuler une réclamation. Remplissez toutes les sections du formulaire de réclamation, joignez-y tous les documents pertinents, et postez (ou télécopiez) le tout aux coordonnées suivantes :

Crawford & 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](mailto:neoclaims@crawco.ca)

#### **B. Date-limite de présentation d'une réclamation**

Le formulaire de réclamation et les documents nécessaires doivent être remplis et retournés à l'assureur dans les plus brefs délais possibles dans un délai de six (6) mois de la survenance de la perte couverte, ou, si **vous** êtes résident du Québec, dans l'année suivant la perte, si **vous** démontrez qu'il **vous** était impossible d'agir dans le délai de six (6) mois de la perte. **Votre** assurance ne doit pas avoir été résiliée au moment de la perte.

#### **C. Réponse de l'assureur**

Si **votre** réclamation est approuvée, l'indemnité est payée au cours des quinze (15) jours suivant la réception des documents dont l'agent gestionnaire de sinistres a besoin pour traiter la réclamation. Si l'assureur refuse **votre** réclamation ou n'accepte de payer qu'une partie de l'indemnité, il **vous** fera parvenir une lettre expliquant les raisons de sa décision au cours des soixante (60) jours suivant la réception des documents nécessaires au traitement de **votre** réclamation.

Une fois l'indemnité payée **vos** droits de recouvrement contre les tiers seront transférés à l'assureur jusqu'à concurrence du montant de l'indemnité que l'assureur a versée pour la perte. L'assureur aura donc le droit d'entreprendre des procédures judiciaires à ses frais et en **votre** nom, auquel cas **vous** devrez lui fournir toute la collaboration qu'il pourrait raisonnablement demander (notamment en signant tout document lui permettant de poursuivre un (des) tiers en **votre** nom).

#### **D. Appel de la décision de l'assureur et recours**

Advenant que **vous** soyez en désaccord avec le résultat de **votre** demande de règlement, **vous** avez trente-et-un (31) jours à compter de la date de refus de **votre** demande de règlement par l'assureur pour demander la révision de la décision. **Vous** devez présenter **votre** demande de révision par écrit à l'agent gestionnaire de sinistres. L'assureur **vous** fera parvenir sa réponse dans les trente (30) jours suivant la réception de **votre** demande de révision. **Vous** pouvez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers ou **vous** adresser à **votre** conseiller juridique.

### **Combien cela coûte-t-il ?**

L'assurance est comprise à l'extra Voyage relatif à **votre** Mastercard Neo Financial. Il n'y a aucune prime ni frais additionnels à payer.

### **Qu'arrive-t-il en cas de désaccord avec le résultat de ma demande de règlement ou tout autre litige ?**

- **Nous** sommes là pour **vous** aider. N'hésitez pas à communiquer avec l'assureur, au besoin.
- **Vous** devez **vous** conformer aux délais imposés par la loi de la province ou du territoire de résidence du **titulaire de la carte**, si **vous** souhaitez intenter une poursuite ou toute autre recours en justice contre l'assureur.

## Plainte auprès de l'assureur et processus de traitement des plaintes

(Veuillez **vous** référer à la section « **Processus de plainte** » du **certificat** d'assurance)

Pour formuler une plainte auprès de l'assureur et accéder à la politique de l'assureur portant sur le traitement des plaintes, veuillez cliquer sur le lien suivant :

<https://www.chubb.com/ca-fr/complaint-resolution-process.html>

Ce produit d'assurance est souscrit auprès de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance.