

# SOMMAIRE DU PRODUIT D'ASSURANCE

## Assurance retard de vol

Police d'assurance collective n° : 9912-0321

### 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> Service des règlements 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.qc.ca">www.lautorite.qc.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\\_retard\\_de\\_vol-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_retard_de_vol-certificat_d%27assurance.pdf)

(le 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 retard de vol couvre les frais raisonnables et nécessaires que **vous** avez encourus (en raison d'une correspondance manquée, d'un vol retardé ou d'un refus d'embarquement) en termes d'hébergement à l'hôtel, de repas consommés au restaurant, de rafraîchissements, d'**achats urgents** et d'**achat d'articles divers**. 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 ?

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

### Assurance retard de vol

L'assureur vous remboursera jusqu'à un maximum de 250 \$ par jour des frais raisonnables et nécessaires que **vous** aurez encourus (en raison d'une correspondance manquée, d'un vol retardé ou d'un refus d'embarquement) en termes d'hébergement à l'hôtel, de repas consommés au restaurant, de rafraîchissements, d'**achats urgents** et d'**achat d'articles divers**, et ce (i) pendant une période de tout au plus quarante-huit (48) heures ou jusqu'à ce qu'un autre vol **vous** soit offert, et (ii) jusqu'à concurrence d'un montant maximum de 500 \$ par sinistre impliquant une correspondance manquée, un vol retardé ou un refus d'embarquement.

Si plus d'une personne soumet une demande de règlement, le montant payable se limitera à un maximum global de 500 \$ par sinistre impliquant une correspondance manquée, un vol retardé ou un refus d'embarquement.

### Mise en garde :

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

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 d'une correspondance – insuffisance des délais réservés aux transferts de vols prescrits par la réglementation du **transporteur aérien** ;
- Achats effectués après qu'un vol ait été offert – **achats urgents** effectués après que l'on **vous** ait offert un autre vol ;
- 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 soulèvement – tout(e) guerre (déclarée ou non), acte de guerre, émeute, soulèvement, révolte, révolution, usurpation de pouvoir ou déclenchement d'hostilités ;
- **Incident informatique.**

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

La couverture d'assurance débute au moment où vous vous enregistrez auprès du **transporteur aérien**, dans la mesure où le coût total du billet d'avion émis par ce dernier 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 moment où **vous** utilisez un moyen de transport alternatif ;
2. quarante-huit (48) heures après que **vous** ayez manqué une correspondance, que **vous** ayez subi un retard de décollage, ou que l'on **vous** ait refusé l'embarquement ;
3. 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'assurance, 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.
- **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.

**Vous** devez transmettre à l'assureur un avis écrit de **vos** 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,

#### 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>

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 tenter 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.