

SOMMAIRE DU PRODUIT D'ASSURANCE

Assurance annulation/interruption de voyage

Police d'assurance collective n° : 9912-0318

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

Assureur: Chubb du Canada Compagnie d'Assurance 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	Ligne d'assistance téléphonique du service à la clientèle de l'assureur Sans frais: 1.800.268.9344 Local: 416.359.3222
Distributeur: Neo Financial Technologies Inc. 150 9 th Avenue SW Calgary (Alberta) T2P 3H9	Ligne d'assistance téléphonique du service à la clientèle Courriel : support@neofinancial.com Sans frais : 1.855.636.2265
Agent gestionnaire de sinistres et service à la clientèle : Crawford & Company (Canada) Inc. Service des règlements d'assurance 100, Milverton Drive, bureau 300 Mississauga (Ontario) L5R 4H1	Ligne d'assistance téléphonique du service à la clientèle International (sans frais): 1.888.552.3236 Local: 416.957.5092 Courriel: NeoClaims@crawco.ca Site web: https://ca-fnoi.claims.global/chubbccfr
Autorité des marchés financiers : Place de la Cité, Tour Cominar 2640, boulevard Laurier, 4 ^e 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 Site web : www.lautorite.gc.ca

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_annulation_et_interruption_de_voyage-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 annulation/interruption de voyage compense 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 d'une **cause d'annulation couverte**, de même que les frais encourus s'il **vous** est impossible de poursuivre un **voyage couvert** en raison de la réalisation d'une **cause d'interruption couverte**. 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. réserver et payer les frais du **voyage couvert** 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 annulation de voyage

L'assureur paiera 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 défectuosité 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.
- 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.

Assurance interruption de voyage

L'assureur paiera 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.

Le détournement du **transporteur public** alors que **vous** êtes en route vers **votre** lieu de destination planifié.

Mise en garde :

1. Une exclusion pour **état préexistant** 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).
2. 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.
3. 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.
4. 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.

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 et limitations** » du **certificat** d'assurance.

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

- **Etat 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 réalisé 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** – tout(e) blessure infligée intentionnellement, suicide ou tentative de suicide ;
- **Consommation abusive de médicaments** – tout(e) consommation abusive d'un médicament ou 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 **vos** **médecin** ;
- **Consommation abusive d'alcool ou de drogues** – tout(e) accident ou blessure survenant alors que **vos** facultés sont affaiblies par l'alcool ou quelque stupéfiant (c.-à-d. alors que la concentration d'alcool dans **vos** sang est supérieure à quatre-vingt (80) milligrammes d'alcool par cent (100) millilitres de sang ou que **vos** 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 tout(e) course organisée ou 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.**

À quel moment la couverture commence-t-elle à s'appliquer ?

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 **vos** billet ou facture. Dans un cas comme dans l'autre, le coût total du **voyage couvert** doit avoir été porté à **vos** **carte** et **vous** devez toujours être 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. en matière d'annulation de voyage, la date à laquelle **vous** quittez ou prévoyez quitter en **voyage couvert** ;
2. en matière d'interruption de voyage, la date à laquelle **vous** prévoyez revenir de **voyage couvert** ;
3. la date à laquelle la **carte** est annulée ;
4. la date à compter de laquelle le solde dû sur la **carte** est en souffrance depuis soixante (60) jours ;
5. la date à laquelle la **police cadre** est résiliée ; ou
6. 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 la Mastercard Neo Financial ?

Vous pouvez annuler la couverture en annulant **votre** Mastercard Neo Financial ou l'extra Voyage compris avec **votre 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 **votre 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 **votre** 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, suite 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.
- **Nous vous** indiquerons comment présenter 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 **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

B. Date-limite de présentation d'une 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
<https://ca-fnol.claims.global/chubbccfr>

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 aucuns 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-Vie.