

# Mastercard Neo Financial: Assurance bagages retardés ou perdus

## 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 billet d'avion et y compris la période jusqu'au moment où la réclamation survient. Le coût total du billet d'avion 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** 9912-0319 (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 bagages retardés ou perdus.

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).

## ADMISSIBILITÉ

Le **titulaire de la carte** est admissible à l'assurance prévue au présent **certificat** si aux moments où le coût total de **votre** billet d'avion a été porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et au moment où les **bagages enregistrés** sont confiés au **transporteur aérien**, 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 prévue au présent **certificat** si aux moments où le coût total de **votre** billet d'avion a été porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et au moment où les **bagages enregistrés** sont confiés au **transporteur aérien** :

- le **titulaire de la carte** est admissible à l'assurance prévue au 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 prévue au présent **certificat** si aux moments où le coût total de **votre** billet d'avion a été porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et au moment où les **bagages enregistrés** sont confiés au **transporteur aérien** :

- le **titulaire de la carte** est admissible à l'assurance prévue au 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 présente couverture d'assurance entre en vigueur au moment où le coût total du billet d'avion émis par un **transporteur aérien** est porté à la **carte**.

## DÉBUT DE LA COUVERTURE

La couverture d'assurance débute au moment où **vos bagages enregistrés** sont confiés au **transporteur aérien**.

## FIN DE LA COUVERTURE

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

- A) le retour de **vos bagages enregistrés** ;
- B) en matière de Retard de Bagages, quatre (4) jours après l'arrivée de **votre** vol planifié ;
- C) en matière de Retard de Bagages, la date de **votre** retour ;
- D) la date à laquelle la **carte** est annulée ;
- E) la date à compter de laquelle le solde dû sur la **carte** est en souffrance depuis soixante (60) jours ;
- F) la date à laquelle la **police cadre** est résiliée ; ou
- G) la date à laquelle **Neo** reçoit un avis d'annulation de la **carte** de la part du **titulaire de la carte**.

## INDEMNITÉS

**Nous vous** rembourserons jusqu'à un maximum de 1 000 \$ des frais raisonnables que **vous** aurez engagés 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.

**Nous** paierons le moindre des montants suivants :

- A) la valeur de remplacement des biens au moment de la survenance de la perte ou des dommages ;
- B) 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
- C) 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.

L'indemnité totale couvrant à la fois la valeur de bagages retardés et perdus se limite à 1000 \$.

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 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 du paiement de tout déductible applicable, dans la mesure où 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) :

- 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.

## 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](mailto:NeoClaims@crawco.ca)

1-888-552-3236 (ligne internationale sans frais) ou  
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 billet d'avion a été payé au moyen de la **carte** ;
- B) rapport du **transporteur aérien** faisant état de la perte et de tout règlement ;
- C) reçus pour les **achats urgents** ;
- D) liste identifiant, décrivant et estimant la valeur de tous les articles perdus ou endommagés ;
- E) copie des reçus, relevés de carte de crédit et/ou chèques annulés ayant trait aux effets personnels perdus ou endommagés ;
- F) photographies des articles endommagés (le cas échéant) ;
- G) estimé des coûts de réparation (le cas échéant) ;
- H) reçus originaux portant sur les articles réparés ou remplacés (le cas échéant) ;
- I) copie d'une déclaration écrite de **votre** fournisseur d'assurance-habitation ou d'assurance-locataire indiquant dans quelle mesure **vous** avez déjà été compensé(e) à l'égard d'articles, ou encore une déclaration assermentée à l'effet que **vous** n'avez aucune autre assurance.

Date-limite de présentation 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

« **Achats urgents** » : s'entend des vêtements et articles de toilette essentiels dont l'achat est rendu nécessaire et indispensable suite au retard ou à la perte de **vos** bagages.

« **Bagages enregistrés** » : s'entend des valises ou autres réceptacles conçus spécifiquement en vue de transporter des effets personnels et à l'égard desquels un billet de récupération **vous** a été remis par un **transporteur aérien**.

« **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.

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

« **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**.

« **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 **transporteur aérien** 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**.

« **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.

« **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.

« **Transporteur aérien** » : s'entend de tout fournisseur de services aériens dont les opérations sont reconnues par les autorités aériennes du pays où les aéronefs ont été enregistrés.

« **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**.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

### 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 fautive 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](http://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](mailto: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)