

Mastercard Neo Financial : Assurance couverture-achat et garantie prolongée

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 Privilège au moment de l'achat de l'article assuré et y compris la période jusqu'au moment où la réclamation survient. Le prix d'achat total de l'article assuré doit être porté à la carte.

Veuillez lire attentivement le présent certificat d'assurance (ci-après, le « **certificat** ») et le conserver en lieu sûr.

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** 9912-0315 (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 couverture-achat et garantie prolongée.

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 de prestations 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 représentée par le présent **certificat** si aux moments où le **prix d'achat** total de l'**article assuré** est porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et où une demande de règlement est produite, le **titulaire de la carte** :

- est un **résident permanent du Canada** ;

- a une **carte** avec l'extra Voyages ; et
- a un **compte en règle**.

ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La couverture d'assurance entre en vigueur au moment où le **prix d'achat** total de l'**article assuré** est porté à la **carte**.

DÉBUT DE LA COUVERTURE

Vous couverture d'assurance débute au moment où **vous** faites l'achat de l'**article assuré**.

FIN DE LA COUVERTURE

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

- A) en matière de Couverture-achat, quatre-vingt-dix (90) jours après la date d'achat ;
- B) en matière de Garantie prolongée, une (1) année complète suivant l'expiration de la **garantie du fabricant** ;
- 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 carte**.

INDEMNITÉS

La couverture-achat protège automatiquement (c.-à-d. sans qu'il soit nécessaire de procéder à un quelconque enregistrement) la plupart des nouveaux articles personnels dont la totalité du **prix d'achat** est porté à la **carte**, en assurant les articles en question au cours des quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent l'achat en cas de vol ou d'endommagement survenant n'importe où dans le monde, dans la mesure où les biens ne sont couverts par aucune **autre assurance**. Si un bien est perdu, volé ou endommagé, **nous** déciderons (à **notre** entière discrétion) s'il doit être réparé ou remplacé ou si devons plutôt **vous** rembourser le **prix d'achat**.

L'assurance garantie prolongée double automatiquement (c.-à-d. sans qu'il soit nécessaire de procéder à un quelconque enregistrement) le terme de la **garantie du fabricant** jusqu'à concurrence d'une année additionnelle complète débutant au moment où expire la **garantie du fabricant** applicable à la plupart des articles achetés au Canada, aux États-Unis ou ailleurs dans le monde, dans la mesure où la totalité du **prix d'achat** est porté à la **carte** et que la **garantie du fabricant** est honorée au Canada ou aux États-Unis. Les **garanties du fabricant** s'étendant jusqu'à cinq (5) ans sont admissibles à couverture en vertu de l'assurance garantie prolongée.

Les articles assurés que **vous** donnez en cadeau ne seront couverts en vertu de l'Assurance couverture-achat et garantie prolongée que dans la mesure où **vous vous** conformez aux termes et conditions du présent **certificat**.

Nous vous rembourserons jusqu'à 1 000 \$ par sinistre en compensation du moindre des montants suivants : le coût de réparations, la juste valeur marchande tout juste avant la survenance du sinistre, le **prix d'achat** de l'**article assuré** ou **vous** limite de crédit (telle qu'autorisée par **Neo**).

Les demandes de règlement portant sur des **articles assurés** vendus par paire ou comme ensemble seront remboursés à la totalité du **prix d'achat** de la paire ou de l'ensemble dans la mesure où aucun article spécifique ne peut être utilisé ou remplacé individuellement. Lorsqu'un article faisant partie d'une paire ou d'un ensemble peut être utilisé individuellement, **notre** responsabilité se limitera au paiement d'une somme correspondant à la fraction du **prix d'achat** représentée par le nombre d'articles perdus, volés ou endommagés par rapport au nombre total d'articles composant la paire ou l'ensemble. **Nous** pourrons, à **notre** entière discrétion, (a) réparer, reconstruire ou remplacer (en totalité ou en partie) l'article perdu, volé ou endommagé, ou (b) payer la valeur marchande de l'article en question (jusqu'à concurrence de son **prix d'achat**), sous réserve des conditions, exclusions et limites de garantie stipulées au présent **certificat**.

Chaque **titulaire de carte** est soumis à une limite totale et maximale de responsabilité de 10 000 \$ à l'égard des demandes de règlement produites en vertu de l'assurance couverture-achat et garantie prolongée, une telle limite s'appliquant à l'ensemble des **cartes** émises à **votre** nom par **Neo**.

L'assurance que **nous** offrons n'est émise qu'à titre de couverture excédentaire et ne s'applique aucunement en tant que coassurance. L'assurance, qui ne peut être substituée à aucune **autre assurance**, ne **vous** couvre que dans la mesure où une demande de règlement admissible portant sur un **article assuré** excède la couverture offerte par d'**autres assurances**. Le présent **certificat** couvre également le montant du déductible payable en vertu d'**autres assurances**. La couverture que **nous** offrons n'entre en vigueur que si la limite de garantie d'**autres assurances** a été atteinte et **vous** a été payée, peu importe que de telles **autres assurances** contiennent des dispositions à l'effet que la couverture qu'elles garantissent est excédentaire ou non-contributive.

EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

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

- A) la fraude ou l'abus ;
- B) la confiscation par les autorités ;
- C) les risques de contrebande ;
- D) l'usure et la dégradation normales / l'utilisation normale ;
- E) une inondation, un tremblement de terre ou une contamination radioactive ;
- F) un vice de conception de l'article ;
- G) les articles qui se consomment en cours d'utilisation ;
- H) une disparition mystérieuse (c.-à-d. qui ne peut être expliquée et se caractérise par une absence de preuve d'une faute commise par un tiers) ;
- I) des préjudices accessoires et indirects (tels qu'une blessure corporelle, des frais judiciaires ou des dommages-intérêts punitifs ou exemplaires) ;
- J) une guerre (déclarée ou non), une révolte ou quelque action de la part d'ennemis étrangers ;
- K) le fait que **vous** ayez commis ou tenté (directement ou indirectement) de commettre une infraction criminelle ;
- L) un **incident informatique**.

L'assurance couverture-achat ne couvre aucun des articles suivants : chèques de voyage, argent comptant, billets et autres effets négociables, lingots, pièces de monnaie anciennes ou précieuses,

objets d'art, animaux, végétaux, services, articles achetés par une entreprise et/ou en vue d'être utilisés à des fins commerciales, articles usagés (y compris les antiquités et les items en démonstration), biens périssables (tels que la nourriture et les spiritueux), coûts accessoires encourus en regard d'un **article assuré** et n'étant pas inclus au **prix d'achat**, véhicules automobiles, bateaux à moteur, aéronefs et autres véhicules motorisés, de même que les pièces, les accessoires et la main-d'œuvre qui s'y rapportent.

Les bijoux se trouvant dans **vos** bagages ne sont couverts que si les bagages en question sont tenus en main par **vous-même** ou une personne voyageant avec **vous**. Aucun bijou volé alors qu'il se trouvait dans un bagage que ni **vous** ni une personne voyageant avec **vous** ne tenait en main ne sera couvert à moins que le bagage en question ne soit entièrement volé.

L'assurance garantie prolongée ne couvre aucun des articles, items ou services suivants : véhicules automobiles, bateaux à moteur, aéronefs et autres véhicules motorisés (de même que les pièces, les accessoires et la main-d'œuvre qui s'y rapportent), services, garanties de concessionnaires ou d'assembleurs, usure normale, articles usagés (y compris les items en démonstration), usage normal, négligence, usage inadéquat ou abusif, vices de conception, actes et omissions intentionnels, installation ou modifications inappropriées, coûts accessoires, articles achetés par une entreprise et/ou en vue d'être utilisés à des fins commerciales, et toute réparation ou tout remplacement qui n'aurait pas été couvert(e) en vertu de la **garantie du fabricant**.

COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Un avis de demande de règlement doit être transmis à Crawford & Company (Canada) Inc. dans les quarante-cinq (45) jours du sinistre ou du moment auquel une perte couverte en vertu du présent **certificat** commence à se manifester, et ce 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>. Tout défaut de **votre** part de transmettre un tel avis de demande de règlement dans les quarante-cinq (45) jours de la perte, du vol ou de l'endommagement de l'**article assuré** pourrait entraîner le rejet de la demande de règlement. Dans l'éventualité où **vous** bénéficiez d'une assurance-habitation ou d'une assurance-locataire (assurance de première ligne), **vous** devrez également produire une demande de règlement auprès de nous. S'il s'avère que le sinistre, le vol ou les dommages ne sont pas couverts en vertu de l'assurance de première ligne, **vous** pourriez être tenu(e) de produire une lettre de l'assureur de première ligne confirmant le tout et/ou une copie de la police d'assurance. Veuillez transmettre **vos** documents de réclamation aux coordonnées ci-dessous dans les quatre-vingt-dix (90) jours de la survenance du sinistre :

Crawford and Company (Canada) Inc.
Service de règlement 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) 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) reçu émis par le magasin ou un relevé de transaction ;
- B) **garantie du fabricant** (le cas échéant) ;
- C) rapport de police (s'il peut être obtenu) ;
- D) déclaration de sinistre ou demande de règlement en lien avec un incendie ;
- E) police d'assurance en première ligne et preuves de paiement (si **vous** avez d'**autres assurances**) ; et
- F) toute autre information raisonnablement nécessaire en vue d'établir **votre** admissibilité au paiement d'indemnités.

Si l'article est perdu, volé ou endommagé, **vous** pourriez être tenu(e) de le remplacer et de produire l'exemplaire original des deux (2) reçus. Avant de faire procéder à quelque réparation, **vous** devez obtenir de **notre** part une approbation des réparations à effectuer et de l'atelier de réparation responsable. **Nous** pourrions, à **notre** entière discrétion, exiger que **vous** transmettiez (à **vos** frais et risques) l'article endommagé faisant l'objet de la demande de règlement aux coordonnées que **nous vous** fournirons. Tout paiement effectué de bonne foi **nous** déchargera de toute responsabilité à l'égard d'une telle demande de règlement.

DÉFINITIONS

« **Article assuré** » : s'entend de tout nouvel article personnel (une paire ou un ensemble comptant comme un seul article) qui n'est pas acheté par une entreprise et/ou en vue d'être utilisé à des fins commerciales et dont la totalité du **prix d'achat** est porté à la **carte**.

« **Autre(s) assurance(s)** » : s'entend de toutes les polices d'assurance ou d'indemnisation qui fournissent une couverture additionnelle au **titulaire de la carte** dans l'éventualité d'un sinistre, d'un vol ou de dommages couverts en vertu du présent **certificat**.

« **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 privilège.

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

« **Données électroniques** » : s'entend de toutes 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.

« **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.

« **Garantie du fabricant** » : s'entend de toute garantie écrite émise par le fabricant d'un **article assuré** au moment de l'achat. La **garantie du fabricant** doit être valide au Canada ou aux États-Unis. Elle doit être fournie sans frais en considération de l'achat de l'**article assuré** (i.e. ne pas être une garantie additionnelle ou prolongée acquise en surplus).

« **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.

« **Prix d'achat** » : s'entend du prix réel d'un article assuré, y compris toute taxe de vente applicable, comme l'affiche le reçu du magasin.

« **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** » : 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.

« **Vous** », « **Vous-même** », « **Votre** » et « **Vos** » : s'entend du **titulaire de la carte**.

CONDITIONS GÉNÉRALES

SUBROGATION

En guise 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 du sinistre. **Vous** devrez également **nous** fournir toute la collaboration que **nous** pourrions raisonnablement demander en vue de consolider **nos** droits et recours – y compris en signant tout document dont **nous** pourrions avoir besoin afin d'entreprendre des recours civils en **votre** nom.

INDEMNITÉS VERSÉES AU TITULAIRE DE LA CARTE UNIQUEMENT

La protection prévue au présent **certificat** ne peut intervenir qu'au bénéfice du **titulaire de la carte**. Aucune autre personne physique ou morale ne bénéficie de quelque droit, recours ou réclamation en regard d'éventuelles indemnités (que ce soit en vertu de la loi ou d'un quelconque principe d'équité). Le **titulaire de la carte** ne peut céder une indemnité en l'absence d'une autorisation écrite de **notre** part. Il est toutefois permis au **titulaire de la carte** de transférer

des indemnités payables à l'égard de cadeaux, conformément aux dispositions du **certificat** et de la description du programme.

RIGUEUR ET DILIGENCE

Vous devez agir avec diligence et faire tout ce qui est raisonnablement en **votre** pouvoir en vue d'éviter que les biens couverts en vertu de l'assurance couverture-achat et garantie prolongée soient perdus, volés ou endommagés. **Nous** n'invoquerons pas les dispositions du présent article de manière déraisonnable en vue de ne pas honorer une demande de règlement. Dans l'éventualité où un sinistre ou des dommages étaient attribuables (ou susceptibles d'être attribués) à un acte malicieux, un cambriolage, un vol ou une tentative de commettre l'un ou l'autre, **vous** devrez immédiatement en informer la police ou toute autre autorité ayant compétence en la matière. Avant d'envisager le règlement d'une demande de règlement, **nous** exigerons qu'une preuve d'un tel avis soit transmise en sus de l'avis de demande de règlement.

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 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)