

# Mastercard Neo Financial : Assurance décès et mutilation accidentels à bord d'un véhicule de location

## 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 la réservation du véhicule de location et y compris la période jusqu'au moment où la réclamation survient. Le coût total du véhicule de location 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 du présent **certificat** intitulée « **Définitions** ».

**Nous** attestons qu'à compter du 13 juin 2022, la **police cadre** 9912-0323 (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 en cas de décès et de mutilation accidentels à bord d'un véhicule de location.

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 carte** est admissible à l'assurance prévue au présent **certificat** si au moment où le coût total du **véhicule de location** est réservé et porté à la **carte** y compris la période jusqu'à et tout au long de la période de location, 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 au moment où le coût total du **véhicule de location** est porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et tout au long de la période de location :

- 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 au moment où le coût total du **véhicule de location** est porté à la **carte** et y compris la période jusqu'à et tout au long de la période de location :

- le **titulaire de la carte** est admissible à l'assurance prévue au présent **certificat** conformément aux dispositions ci-dessus ;
- l'**enfant à charge** est un **résident permanent du Canada**, voyage avec le **titulaire de carte** ou son **conjoint**, et continue de répondre à la définition d'**enfant à charge**.

## ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La couverture d'assurance entre en vigueur au moment où **vous** concluez un **contrat de location de véhicule** non renouvelable portant sur la location d'un véhicule de tourisme à quatre (4) roues pendant une période de location n'excédant pas quarante-huit (48) jours en tout, sous réserve des dispositions de la section « **Exclusions et limitations** » du présent **certificat** et des exigences suivantes :

- **vous** devez **vous-même** louer le **véhicule de location** ;
- le **véhicule de location** doit être loué auprès d'une entreprise commerciale de location;
- le coût total du **véhicule de location** (incluant les frais et les taxes de vente applicables) doit être porté à la **carte**. Le **véhicule de location** admissible compris dans un forfait de voyage prépayé sera également couvert si le coût total du forfait de voyage a été porté à la **carte** ;
- **vous** ne pouvez louer plus d'un véhicule à la fois au cours d'une même période de location; et
- **vous** devez avoir **vous-même** conduit le **véhicule de location**. **Vous** devez également être identifié(e) au **contrat de location de véhicule** et être autorisé(e) à conduire le **véhicule de location** en vertu des termes et conditions du **contrat de location de véhicule** au moment où le sinistre survient.

## DÉBUT DE LA COUVERTURE

La couverture d'assurance débute au moment où **vous** prenez possession et assumez le contrôle du **véhicule de location**.

## FIN DE LA COUVERTURE

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

- A) le moment auquel l'entreprise de location reprend le contrôle du **véhicule de location**, que cela se produise à son établissement d'affaires ou ailleurs. Le fait d'avoir laissé les clés du véhicule dans une boîte de dépôt verrouillée ne fait pas en sorte que l'entreprise de location a repris contrôle du **véhicule de location** ;
- B) la fin de la période de location planifiée ;
- 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 la carte**.

## INDEMNITÉS

**Nous** paierons jusqu'à 100 000 \$ au **titulaire de la carte** et jusqu'à 10 000 \$ par **conjoint** ou **enfant à charge** si, au cours de l'année qui suit un **accident** en raison duquel le **titulaire de la carte**, le **conjoint** ou l'**enfant à charge**, alors qu'il était passager ou entrant ou sortant d'un **véhicule de location**, a subi l'une ou l'autre des pertes prévues au tableau ci-dessous :

Type de perte	Montant des indemnités	
	Titulaire de carte Principal	Conjoint ou enfant à charge
<b>Perte de la vie</b>	100 000 \$	10 000 \$
Perte des deux mains ou des deux pieds	100 000 \$	10 000 \$
<b>Perte d'une main</b> ou d'un pied et perte totale de la vue d'un oeil	100 000 \$	10 000 \$
Perte totale de la vue des deux yeux	100 000 \$	10 000 \$
<b>Perte d'une main</b> et d'un pied	100 000 \$	10 000 \$
<b>Perte de la parole</b> et de l'ouïe	100 000 \$	10 000 \$
<b>Perte d'une main</b> ou d'un pied	50 000 \$	5 000 \$
Perte totale de la vue d'un oeil	50 000 \$	5 000 \$
<b>Perte de la parole</b>	50 000 \$	5 000 \$
<b>Perte de l'ouïe</b>	50 000 \$	5 000 \$
<b>Perte du pouce et de l'index</b> d'une même main	25 000 \$	2 500 \$

Si **vous** subissez plus d'une perte en raison d'un seul et même **accident**, **nous** ne compenserons que la perte à laquelle est rattachée l'indemnité la plus élevée.

**Nous** ne sommes pas responsables du paiement de quelque montant excédant une limite de 150 000 \$ par **accident** survenu à bord d'un même **véhicule de location**. Dans l'éventualité où un **accident vous** donnait droit au paiement d'indemnités qui, une fois combinées, excèdent la somme de 150 000 \$, la limite d'assurance globale sera répartie proportionnellement en fonction de chaque montant d'indemnité applicable.

Les indemnités payables en cas de **perte de la vie** du **titulaire de la carte** seront versées à la succession de ce dernier. Toutes les autres indemnités seront payées directement au **titulaire de la carte**.

## EXCLUSIONS ET LIMITATIONS

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

- Conduite hors-route – tout événement survenant alors que le **véhicule de location** est utilisé en dehors des voies publiques
- Concours de vitesse – tout événement survenant alors que le **véhicule de location** se déplace à une vitesse de beaucoup supérieure à la limite légale en vigueur
- Intoxication – tout événement survenant alors que **vos** facultés sont affaiblies par l'alcool ou un stupéfiant (c.-à-d. alors que la concentration d'alcool dans **votre** sang excède la limite légale permise dans le territoire de compétence où l'événement survient) ou que **vos** facultés sont visiblement affaiblies en raison d'une consommation d'alcool ou de stupéfiants)
- Maladie ou affection – handicap physique ou mental, maladie ou affection de quelque nature que ce soit
- Suicide ou blessures infligées intentionnellement – suicide, tentative de suicide ou blessures infligées intentionnellement
- Contravention aux dispositions du **contrat de location de véhicule** – toute utilisation du **véhicule de location** en contravention des termes et conditions stipulées au **contrat de location de véhicule**
- 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**

## 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)  
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 les frais du **véhicule de location** ont été payés au moyen de la **carte**;
- B) original du **contrat de location de véhicule** ;
- C) rapport de police ou autres rapports transmis aux autorités locales ;
- D) certificat de décès authentifié ; et
- E) dossier médical se rapportant aux conséquences de l'**accident**.

Date-limite de production d'une demande de règlement :

Tant le formulaire de demande de règlement 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

« **Accident** » : s'entend d'un événement soudain, inattendu et imprévisible qui se produit par hasard.

« **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**.

« **Contrat de location de véhicule** » : s'entend de l'intégralité de l'entente écrite dont vous recevez copie après avoir loué un véhicule auprès d'une entreprise de location commerciale, et qui définit d'une part les termes et conditions de la location, et d'autre part les obligations et responsabilités de toutes les parties à l'entente.

« **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**.

« **Données électroniques** » : s'entend des informations, concepts, connaissances, faits, images, sons, instructions ou **programmes d'ordinateur** 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 **véhicule de location** 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**.

« **Médecin** » : s'entend de tout docteur en **médecine** (D.M.) dûment autorisé à pratiquer la médecine et reconnu comme tel par la loi de la juridiction au sein de laquelle le traitement est prodigué ou le diagnostic est rendu – mais qui n'est d'aucune façon un membre de **votre** famille.

« **Nous** », « **Notre** » et « **Nos** » : s'entend de Chubb du Canada Compagnie d'Assurance.

« **Perte de la vie** » : s'entend de la mort (incluant la mort clinique) confirmée par les autorités médicales compétentes au sein du territoire de compétence concernée. « **Perte d'un pied** » s'entend de la séparation complète d'un pied au niveau (ou au-dessus) de l'articulation de la cheville. « **Perte d'une main** » s'entend de la séparation complète d'au moins quatre (4) doigts d'une même main au niveau (ou au-dessus) de l'articulation des jointures, ou du pouce et d'au moins trois (3) doigts d'une même main. « **Perte de l'ouïe** » s'entend de la perte totale, définitive et irrévocable de l'ouïe au niveau des deux (2) oreilles, telle que confirmé par un **médecin**. « **Perte de la vue d'un oeil** » s'entend de la perte totale, définitive et irrévocable de la vue au

niveau d'un oeil (ce qui implique que la vue qui subsiste ne doit pas être supérieure à 20/200, même avec l'aide d'un dispositif de correction ou d'assistance), tel que confirmée par un **médecin**. « **Perte de la parole** » s'entend de la perte totale, définitive et irrévocable de la capacité de parler sans l'assistance de dispositifs mécaniques, tel que confirmée par un **médecin**. « **Perte du pouce et de l'index** » s'entend de la séparation complète du pouce et de l'index d'une même main au niveau (ou au-dessus) de l'articulation des jointures. Le cas échéant, **nous** considérerons qu'une séparation équivaut à une perte même si la partie du corps pertinente est subséquemment ré-attachée.

« **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.

« **Véhicule de location** » : s'entend d'un véhicule terrestre à quatre (4) roues conçues essentiellement en vue de circuler sur les voies publiques, que **vous** avez loué auprès d'une entreprise de location commerciale à des fins personnelles et pour la période de temps inscrite au **contrat de location de véhicule**.

« **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

### 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 et au paiement d'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 le 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)