

Certificat  
d'assurance  
713705-7

—

# Certificat d'assurance

## Sommaire des protections d'assurance

Achat et prolongation de garanties	<ul style="list-style-type: none"><li>› Contre vol ou <i>bris</i> pendant 90 jours suivant la date d'achat de l'article</li><li>› Double, jusqu'à 1 an additionnel, la garantie du fabricant</li></ul> Maximum 60 000 \$ pour la durée entière du <i>compte</i>
Réparation ou remplacement d'appareils mobiles	En cas de <i>bris</i> , de perte ou de vol

**Pour une demande d'indemnité ou toute demande d'information, veuillez contacter l'assisteuseur :**

- › du Canada et des États-Unis : 1 888 235-2645
- › de l'extérieur (à frais virés) : 514 286-8345

# Assurance achat et appareils mobiles offerte avec les cartes de crédit Mastercard<sup>MD</sup> macrédit<sup>MD</sup> et Mastercard Édition<sup>MD</sup> remises en argent de la Banque Nationale du Canada

---

## Certificat d'assurance

Renseignements sur le produit d'assurance et les intervenants

### Nom du produit d'assurance :

Assurance achat et appareils mobiles pour les cartes de crédit Mastercard de la Banque Nationale du Canada, police d'assurance collective n° 713705 (Annexe A Certificat n° 7)/713705-7

### Type de produit d'assurance :

Assurance achat (assurance collective)

Coordonnées de l'assisteur (mandaté par l'assureur pour les demandes d'indemnité et le service de consultation)

CanAssistance inc.  
550, rue Sherbrooke Ouest  
Bureau B-9  
Montréal (Québec) H3A 3S3  
Du Canada et des États-Unis :  
**1 888 235-2645**  
Extérieur (à frais virés) :  
**514 286-8345**

<p>Coordonnées de l'assureur (sauf pour les résidents de l'Alberta)</p>	<p>Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie        800, rue Saint-Jacques, bureau 16701        Montréal (Québec) H3C 1A3        Montréal: <b>514 871-7500</b>        Extérieur: <b>1 877 871-7500</b>  <b>assurances-bnc.ca</b>  <b>assurances@bnc.ca</b></p>
<p>Coordonnées de l'assureur (pour les résidents de l'Alberta)</p>	<p>Canassurance, Compagnie d'assurance        550, rue Sherbrooke Ouest        Bureau B-9        Montréal (Québec) H3A 3S3        Montréal: <b>514 286-7686</b>        Extérieur: <b>1 877 986-7681</b>  <b>qc.croixbleue.ca</b></p>
<p>Coordonnées du preneur et distributeur</p>	<p>Banque Nationale du Canada        800, rue Saint-Jacques        Montréal (Québec) H3C 1A3        Montréal: <b>514 394-5555</b>        Extérieur: <b>1 888 835-6281</b></p>

**Pour consulter le guide de distribution, visitez le site de la Banque Nationale du Canada : [bnc.ca](http://bnc.ca)**

**IMPORTANT**  
**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT**

Le présent certificat contient des clauses qui peuvent limiter le montant exigible lors d'une demande d'indemnité.

De plus, l'*assurance achat et appareils mobiles* et toutes les protections qui s'y rattachent demeurent en vigueur jusqu'à la première des dates suivantes :

- › La date à laquelle le *compte* est annulé ou fermé par la *Banque*;
- › La date à laquelle le *compte* est fermé à la demande du *titulaire principal*;
- › La date à laquelle l'*assurance achat et appareils mobiles* est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable au *titulaire principal* d'au moins 90 jours d'acquitter le solde minimum portée au compte de la *carte*.

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT**  
**LE PRÉSENT CERTIFICAT**

# Table des matières

---

<b>Assurance achat et appareils mobiles .....</b>	<b>08</b>
<b>1. Définitions et introduction .....</b>	<b>08</b>
a) Définitions .....	08
b) Introduction .....	10
<b>2. Description du produit d'assurance achat et appareils mobiles .....</b>	<b>10</b>
a) Nature et durée des garanties .....	10
b) Mise en garde d'ordre général .....	11
<b>3. Achat et prolongation de garanties .....</b>	<b>13</b>
a) Conditions particulières .....	13
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties .....	14
c) Demande d'indemnité .....	17
<b>4. Réparation ou remplacement d'appareils mobiles .....</b>	<b>19</b>
a) Conditions particulières .....	19
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties .....	22
c) Demande d'indemnité .....	24
<b>5. Conditions générales .....</b>	<b>26</b>
<b>6. Délai de réponse de l'Assureur après réception d'une réclamation .....</b>	<b>30</b>
<b>7. Référence à l'Autorité des marchés financiers .....</b>	<b>30</b>

# Assurance achat et appareils mobiles

---

## 1. Définitions et introduction

---

Règles d'interprétation :

1. **Provinces :** Provinces incluent les Territoires.
2. **Singulier, pluriel, masculin et féminin :**  
Selon que le contexte l'exige, le singulier comprend le pluriel et le masculin comprend le féminin et inversement.

### a) Définitions

Les mots en italique dans le texte qui suit réfèrent aux définitions suivantes.

*acte terroriste* : Acte ou menace visant à intimider ou terroriser une population, un groupe de personnes ou un gouvernement pour des raisons politiques, ethniques, idéologiques ou religieuses. Ces actes (ou menaces) incluent, entre autres, la destruction de biens, l'enlèvement, la blessure ou le meurtre de personnes, ainsi que le détournement d'un moyen de transport. Une guerre (déclarée ou non), une invasion, des hostilités entre nations, une guerre civile, une rébellion, une insurrection ou un coup d'État ne sont pas considérés comme un acte terroriste.

*appareil mobile* : Désigne un téléphone cellulaire ou une tablette (c.-à-d. un ordinateur portatif constitué d'un écran tactile sans clavier fixe) neuf, ayant des capacités de communications sans fil et n'étant pas achetés par une entreprise ou dans un but commercial.

*assisteuse* : Toute compagnie mandatée par l'*assureur* pour offrir les services de demandes d'indemnités.

*assurance achat et appareils mobiles* : Le produit d'assurance achat et appareils mobiles offert par l'*assureur* et distribué par le *distributeur* avec la *carte* en vertu de la police n° 713705 émise par l'*assureur*.

*assureur* : Pour les résidents de l'Alberta, l'assureur est Canassurance, Compagnie d'assurance. Pour les résidents des autres provinces, l'assureur est Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie.

*Banque ou distributeur* : Banque Nationale du Canada qui est le preneur de la police d'assurance collective n° 713705, émise en date effective du 1<sup>er</sup> septembre 2017, pour le produit d'assurance *achat et appareils mobiles* et qui agit à titre de distributeur de ce produit d'assurance.

*bris* : Désigne un *dommage accidentel* ou une défaillance mécanique qui empêche l'article de fonctionner correctement.

*carte* : Les cartes de crédit Mastercard **macrédit** et Mastercard Édition remises en argent que le *détenteur* détient à la *Banque*.

*compte* : Le compte de la *carte* que le *détenteur* détient à la *Banque*.

*détenteur* : Toute personne physique qui réside au Canada et à qui la *Banque* a émis une *carte* à titre de *titulaire principal*, ou à titre d'utilisateur autorisé du *compte* à la demande du *titulaire principal*.

*dommage accidentel* : Dommage causé par un événement soudain, externe et involontaire, comme par exemple une chute, une éclaboussure ou un choc.

*forfait* : Contrat de services de téléphonie sans fil, d'une durée fixe, signé auprès d'un *fournisseur*.

*fournisseur* : Fournisseur canadien de services de téléphonie sans fil.

*preuves d'achat* : Le reçu du vendeur (ou la facture), ainsi que la copie client du bordereau de vente Mastercard.

*prix d'achat* : Le coût total de l'article, incluant les taxes, indiqué sur le bordereau de vente Mastercard. Le coût des accessoires, des frais de douanes, des frais de transport, de toute garantie supplémentaire ou de tout service rattaché à l'article ne fait pas partie du prix d'achat.

*titulaire principal* : Toute personne physique qui réside au Canada, qui détient le *compte* et dont le nom figure au relevé.

## b) Introduction

Ce certificat décrit les protections d'assurance offertes avec votre *carte*. Gardez-le en lieu sûr pour référence future.

**Avertissement général : Les garanties offertes par ce produit d'assurance comportent des exclusions et des limitations. Il est important que vous lisiez attentivement ce document pour vous assurer que vous comprenez bien ces exclusions et limitations, que vous avez la protection qui vous convient et pour demander une protection additionnelle, au besoin.**

Dans ce certificat, certains termes indiqués en *italique* ont une signification particulière. Pour la connaître, veuillez consulter la section intitulée « Définitions ».

---

## 2. Description du produit d'assurance achat et appareils mobiles

---

### a) Nature et durée des garanties

L'*assurance achat et appareils mobiles*, qui est incluse **sans formalités et frais supplémentaires** avec votre *carte*, comprend les 2 protections d'assurance suivantes :

✓ achat et prolongation de garantie	en cas de vol ou de <i>bris</i> & garantie prolongée sur les articles neufs payés avec votre <i>carte</i>
✓ Réparation ou remplacement d' <i>appareils mobiles</i>	en cas de <i>bris</i> , de perte ou de vol

### Terminaison des protections

L'*assurance achat et appareils mobiles* et toutes les protections qui s'y rattachent demeurent en vigueur jusqu'à la première des dates suivantes :

- › la date à laquelle le *compte* est annulé ou fermé par la *Banque*;
- › la date à laquelle le *compte* est fermé à la demande du *titulaire principal*;

- › la date à laquelle l'*assurance achat et appareils mobiles* est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable au *titulaire principal* d'au moins 90 jours.

**L'*assurance achat et appareils mobiles* comporte certaines exclusions. Veuillez consulter la section b) de chacune des protections, intitulée Exclusions, limitations et réductions de garanties.**

Veuillez lire attentivement le détail des protections ci-dessous.

## **b) Mise en garde d'ordre général**

**Pour qu'une indemnité soit payable, l'*assurance achat et appareils mobiles* doit être en vigueur au moment où survient l'événement à l'origine de la demande d'indemnité.**

### **Garantie originale du fabricant et Assurances multiples**

**L'*assurance achat et appareils mobiles* ne remplace pas la garantie originale du fabricant. Si un *bris* est couvert par la garantie du fabricant, celui-ci doit honorer sa garantie. L'*assurance achat et appareils mobiles* ne versera pas d'indemnité pour un *bris* couvert par la garantie originale du fabricant.**

**Si l'assuré possède un autre contrat d'assurance individuel ou collectif le protégeant contre les mêmes risques que ceux couverts par l'*assurance achat et appareils mobiles*, les indemnités payables par ces protections seront coordonnées avec l'autre contrat de façon à ce que le montant total des indemnités ne dépasse pas le montant total de la demande d'indemnité. Malgré toute clause similaire d'un autre contrat d'assurance, ces protections de l'*assurance achat et appareils mobiles* ne s'appliquent qu'une fois que l'assuré a réclamé les indemnités maximales prévues par ses autres assurances. L'*assureur* peut demander au *détenteur* de lui fournir des preuves de demandes d'indemnités auprès d'autres assureurs.**

**L'indemnité payable par l'assureur en vertu de l'assurance achat et appareils mobiles est également réduite de tout montant remboursé, payé ou assumé par toute autre entité. L'assurance achat et appareils mobiles ne peut en aucun cas être utilisée pour réduire la responsabilité de la personne ou de l'entité impliquée dans l'événement qui fait l'objet de la réclamation.**

**Refus de remettre la documentation et les preuves demandées**

**La demande d'indemnité pour l'assurance achat et appareils mobiles pourrait être refusée par l'assureur si l'assuré ne lui a pas soumis le formulaire de demande d'indemnité ou les preuves demandées dans les délais requis, sauf s'il lui était raisonnablement impossible de le faire, et que l'assureur en subit un préjudice.**

---

### 3. Achat et prolongation de garanties

---

#### a) Conditions particulières

##### Biens ou risques couverts

Biens meubles (pouvant être déplacés) admissibles achetés par le *détenteur* et payés en entier avec la *carte*.

Achat	Protège les articles neufs couverts contre les risques de vol ou de <i>bris</i> pendant 90 jours suivant l'achat.
Prolongation de garanties	Double la période de couverture des articles neufs couverts par une garantie originale du fabricant valide au Canada. La garantie peut être prolongée jusqu'à un maximum de 1 an suivant la fin de la garantie originale du fabricant. <b>Si la garantie originale est de plus de 5 ans, le détenteur doit enregistrer l'achat en communiquant avec l'assureur.</b>

##### Montant de la couverture

L'indemnité pour un article couvert est limitée au *prix d'achat* porté au *compte*, ou à la proportion du *prix d'achat* porté au *compte* s'il fait partie d'un ensemble de biens meubles. L'*assureur* versera une **indemnité d'assurance achat et prolongation de garanties maximale de 60 000 \$ pour la durée entière du compte.**

##### Personne à qui sera versée l'indemnité

L'*assureur* peut décider de réparer, de rembourser le *prix d'achat* ou de remplacer l'article couvert. Si une indemnité financière est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*. Si l'*assureur* choisit de réparer l'article couvert, le type de réparation et le réparateur sont à son choix.

##### Franchise applicable en cas de demande d'indemnité

Aucune

**b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties**

<b>(i) Articles qui ne sont pas couverts</b>	
<b>Achats</b>	<b>Prolongation de garanties</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>› chèques de voyage, cartes-cadeaux, argent comptant, billets, lingots et tout titre ou effet négociable;</li><li>› animaux, plantes naturelles et produits ou denrées périssables;</li><li>› tablettes électroniques, téléphones mobiles, ordinateurs portables et logiciels;</li><li>› thermopompes et autres appareils de chauffage ou de climatisation;</li><li>› véhicules automobiles, bateaux à moteur, avions, motos, scooters, chasse-neige, tondeuses à gazon, voiturettes de golf, tracteurs de jardin et autres véhicules motorisés (sauf les véhicules électriques miniatures pour enfants), ainsi que leurs pièces et accessoires;</li><li>› achats postaux jusqu'à la livraison au domicile et à l'acceptation par le <i>détenteur</i>;</li><li>› drones et tout appareil volant téléguidé.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› articles d'occasion ou usagés;</li><li>› véhicules automobiles, bateaux à moteur, avions, motos, scooters, chasse-neige, tondeuses à gazon, voiturettes de golf, tracteurs de jardin et autres véhicules motorisés (sauf les véhicules électriques miniatures pour enfants), ainsi que leurs pièces et accessoires;</li><li>› thermopompes et autres appareils de chauffage ou de climatisation;</li><li>› article acheté pour une entreprise ou dans un but commercial.</li></ul>

**(ii) Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée**

**Achats**

- › vol de bijoux alors qu'ils se trouvaient dans des bagages (à l'exception des bagages à main sous la surveillance du *détenteur*);
- › dommages causés à des articles de sport du fait de leur utilisation;
- › fraude ou tentative de fraude;
- › l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel;
- › usage abusif, incluant l'usage professionnel d'un article destiné à l'usage personnel;
- › l'article est acheté pour une entreprise, ou dans un but commercial;
- › hostilités de tout genre (guerre, invasion, rébellion, insurrection, *acte terroriste*, etc.);
- › confiscation par les autorités, contrebande et activités illégales;
- › usure normale;
- › séisme, contamination radioactive, inondation;
- › disparition inexpliquée;
- › dommages causés par la corrosion ou la moisissure;
- › dommages causés par des insectes ou des animaux.

**Prolongation de garanties**

La prolongation s'applique uniquement aux frais de pièces et de main-d'œuvre nécessaires à la suite d'un *bris* ou de défauts mécaniques de l'article assuré, ou de tout autre événement expressément couvert par la garantie originale du fabricant valide au Canada.

**(iii) Précaution et utilisation déraisonnables****Achats****Prolongation de garanties**

Le *détenteur*, ou le propriétaire de l'article si le *détenteur* le lui a offert en cadeau, doit prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter le *bris* de l'article. Le *détenteur* doit également prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour empêcher le vol de l'article.

**(iv) Dommages causés par l'article assuré****Achats****Prolongation de garanties**

La protection ne prévoit aucune forme d'indemnité pour des dommages corporels, matériels, indirects, punitifs ou exemplaires, ainsi que des honoraires d'avocat, et ce, même si ceux-ci sont causés, directement ou indirectement, par un article assuré.

### c) Demande d'indemnité

**ATTENTION : S'il y a vol ou vandalisme, le détenteur doit avertir les autorités policières au moment où il constate l'événement et obtenir un rapport.**

Prérequis	Conserver les originaux des <i>preuves d'achat</i> et de la garantie du fabricant.
Étape 1	Appeler l' <i>assiste</i> ur au <b>1 888 235-2645</b> pour déclarer l'événement causant la demande d'indemnité dès qu'il se produit ou aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assiste</i> ur et le retourner dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'évènement, à défaut de quoi l' <i>assureur</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si le formulaire n'a pas été ainsi retourné et qu'il en subit un préjudice.
Étape 3	<p>Faire parvenir à l'<i>assiste</i>ur dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'évènement, les pièces justificatives suivantes à défaut de quoi l'<i>assureur</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si les pièces justificatives n'ont pas été ainsi reçues et qu'il en subit un préjudice :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>› les <i>preuves d'achat</i>;</li><li>› la garantie originale du fabricant;</li><li>› tout rapport de police, d'incendie ou d'expert en sinistre, s'il y a lieu;</li><li>› toute autre preuve que l'<i>assureur</i> pourrait juger nécessaire concernant l'achat de l'article, l'évènement et les circonstances ayant causé le <i>bris</i> ou le vol, ainsi que les frais de réparation ou de remplacement;</li><li>› tous les renseignements jugés nécessaires par l'<i>assureur</i>.</li></ul> <p>Si l'<i>assureur</i> le désire, il peut demander au <i>détenteur</i> de lui envoyer l'article brisé. Les frais d'envoi devront être acquittés par le <i>détenteur</i>.</p>

Si l'*assureur* accepte la réclamation il paiera la réparation, remplacera ou remboursera le *prix d'achat* de l'article, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

Si l'*assureur* refuse la réclamation, il avisera le *détenteur* au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

**SI UN DÉTENTEUR FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CE DÉTENTEUR NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.**

---

## 4. Réparation ou remplacement d'appareils mobiles

---

### a) Conditions particulières

#### Appareils et risques couverts

Cette couverture protège les *appareils mobiles* contre les risques de *bris*, de perte ou de vol.

**Pour qu'un *appareil mobile* soit couvert**, son *prix d'achat* en entier doit :

- › être porté à votre *compte*; ou
- › être financé au moyen d'un *forfait* pour lequel tous les paiements mensuels sont portés à votre *compte*.

S'il s'agit d'un appareil comportant des capacités de transmission cellulaire, il doit également être activé auprès d'un *fournisseur* pour être couvert.

Les *appareils mobiles* que vous achetez pour offrir en cadeau sont aussi couverts. Si une demande de règlement doit être faite, c'est vous qui devrez la présenter, et non la personne qui reçoit le cadeau.

#### Durée de la protection

Votre couverture débute à la plus tardive des dates suivantes :

- › le 60<sup>e</sup> jour suivant la date d'achat de votre *appareil mobile*;
- › la date à laquelle le deuxième paiement mensuel **consécutif** de votre *forfait* est porté à votre *compte* Mastercard (dans le cas où une partie ou la totalité du *prix d'achat* est financé par le *forfait*).

Votre couverture prend fin à la première des dates suivantes :

- › 2 ans après la date d'achat de l'*appareil mobile*;
- › lorsqu'un paiement mensuel de votre *forfait* n'est pas porté à votre *compte* (dans le cas où une partie ou la totalité du *prix d'achat* est financé par le *forfait*).

## Montant de la couverture (maximum 1 000 \$)

### **Montant couvert**

Si votre *appareil mobile* couvert subit un *bris*, ou est perdu ou volé, le Montant couvert sera égal au plus petit des montants suivants :

- › le Coût de remplacement de l'*appareil mobile*; ou
- › le Coût de réparation porté au *compte* de l'*appareil mobile*; ou
- › la Valeur dépréciée.

On entend par :

- › **Le Coût de remplacement** : est le coût d'achat, incluant les taxes, d'un appareil de la même marque et du même modèle que l'*appareil mobile* couvert. Si cet *appareil mobile* couvert n'est plus disponible, l'appareil de remplacement doit comporter les mêmes fonctions et caractéristiques et être d'une qualité similaire.
- › **Le Coût de réparation** : est le montant demandé, incluant les taxes, par un réparateur autorisé par le fabricant de l'*appareil mobile* couvert pour rétablir son bon fonctionnement. Le type de réparation et le réparateur sont au choix de l'*assureur*.
- › **La Valeur dépréciée de l'*appareil mobile*** : est calculée en déduisant de son *prix d'achat* un taux de dépréciation de 3 % pour chaque mois terminé, au moment du *bris*, de la perte ou du vol, depuis sa date d'achat.

Par exemple :

- › Le 1<sup>er</sup> juillet vous achetez un *appareil mobile* dont le *prix d'achat* est de 575 \$ (500 \$ + taxes).
- › Le 15 mars suivant, vous présentez une demande de règlement.
- › La Valeur dépréciée sera calculée comme suit :

Prix d'achat	575 \$
Moins la dépréciation	- 138 \$ (8 mois x 575 \$ x 3 %)
Valeur dépréciée	<hr/> 437 \$

Si le Coût de remplacement et le Coût de réparation sont tous deux supérieurs à 437\$, le Montant couvert sera cette Valeur dépréciée.

## Montant d'indemnité payable

Le montant d'indemnité payable est égal au Montant couvert moins la Franchise, **subject à un maximum de 1 000 \$**.

Le montant de la Franchise est basé sur la valeur de l'*appareil mobile* excluant les taxes applicables :

Valeur de l'appareil	Franchise
Entre 0 \$ et 200 \$	25 \$
Entre 201 \$ et 400 \$	50 \$
Entre 401 \$ et 600 \$	75 \$
Plus de 601 \$	100 \$

Dans notre exemple, puisque la valeur avant taxes est de 500 \$, la franchise sera de 75 \$ et le montant d'indemnité payable sera de 362 \$ (437 \$ - 75 \$).

## Nombre maximal d'indemnités payables

La garantie réparation ou remplacement d'*appareils mobiles* acceptera un maximum d'une demande d'indemnité par année et de deux par 4 ans.

## Personne à qui sera versée l'indemnité

L'*assureur* peut décider, à son choix, de vous indemniser pour la réparation ou le remplacement de l'*appareil mobile* couvert. Si une indemnité est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*.

**b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties**

**(i) Articles qui ne sont pas couverts**

**La garantie réparation ou remplacement d'*appareils mobiles* ne couvre pas :**

- › les accessoires (qu'ils soient inclus dans l'emballage du fabricant ou achetés séparément);
- › les piles;
- › les appareils achetés pour un usage professionnel ou commercial, ou pour être revendus;
- › les appareils usagés, d'occasion ou remis à neuf;
- › les appareils modifiés;
- › pendant leur transport, les appareils qui vous sont expédiés à l'état neuf.

**(ii) Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée**

**L'assurance ne prévoit aucune indemnité pour les *bris*, pertes ou vol résultant directement ou indirectement des causes suivantes :**

- › surtension ou autres irrégularités électriques;
- › tout dommage esthétique qui n'a aucune incidence sur le fonctionnement de l'appareil;
- › les problèmes relatifs aux logiciels, aux *fournisseurs* ou au réseau;
- › le vol ou tout autre acte intentionnel ou criminel de la part du *détenteur*, de son conjoint ou ses enfants;
- › hostilités de tout genre (guerre, invasion, rébellion, insurrection, *acte terroriste*, etc.);
- › confiscation par les autorités, contrebande et activités illégales;
- › usure normale;
- › séisme, contamination radioactive, inondation.

**(iii) Précaution et utilisation déraisonnables**

Le *détenteur*, ou l'utilisateur, doit prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter le *bris de l'appareil mobile*. Le *détenteur* doit également prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour en empêcher le vol. L'*assureur* pourra refuser la demande d'indemnité si ces mesures n'ont pas été prises.

**(iv) Dommages causés par l'article assuré**

La protection ne prévoit aucune forme d'indemnité pour des dommages corporels, matériels, indirects, punitifs ou exemplaires, ainsi que des honoraires d'avocat, et ce, même si ceux-ci sont causés, directement ou indirectement, par un *appareil mobile* assuré.

**(v) Perte de jouissance**

La protection ne prévoit aucune forme d'indemnité pour la perte de jouissance de l'*appareil mobile*.

**(vi) Nombre maximal de demandes d'indemnité**

Aucune indemnité ne sera payable si vous avez déjà reçu une indemnité de la garantie réparation ou remplacement d'*appareils mobiles* au cours des derniers 12 mois ou deux indemnités au cours des quatre (4) dernières années.

### c) Demande d'indemnité

**ATTENTION : S'il y a vol ou vandalisme, le détenteur doit avertir les autorités policières au moment où il constate l'événement et obtenir un rapport.**

Prérequis	Conserver les originaux des <i>preuves d'achat</i> et de la garantie du fabricant.
Étape 1	Appeler l' <i>assisteuse</i> au <b>1 888 235-2645</b> pour déclarer l'événement causant la demande d'indemnité dès qu'il se produit ou aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assisteuse</i> et le retourner dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement, à défaut de quoi l' <i>assureuse</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si le formulaire n'a pas été ainsi retourné et qu'il en subit un préjudice.
Étape 3	Faire parvenir à l' <i>assisteuse</i> dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement, les pièces justificatives suivantes à défaut de quoi l' <i>assureuse</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si les pièces justificatives n'ont pas été ainsi reçues et qu'il en subit un préjudice : <ul style="list-style-type: none"><li>› les <i>preuves d'achat</i>;</li><li>› la date et l'heure auxquelles vous avez signalé la perte ou le vol à votre <i>fournisseur</i>, s'il y a lieu;</li><li>› une copie de la garantie originale du fabricant;</li><li>› une copie de l'estimation écrite du coût de réparation, s'il y a lieu;</li><li>› le relevé mensuel de votre <i>compte</i> qui montre la transaction, lorsque la totalité du coût d'achat de votre <i>appareil mobile</i> est portée à votre <i>compte</i>;</li></ul>

(suite à la page suivante)

- › une preuve que les paiements mensuels du *forfait* ont été facturés à votre *compte* sans interruption lorsque vous avez financé l'achat de votre *appareil mobile* au moyen d'un *forfait*;
- › tout rapport de police, d'incendie ou d'expert en sinistre, s'il y a lieu;
- › toute autre preuve que l'*assureur* pourrait juger nécessaire concernant l'achat de l'*appareil mobile*, l'événement et les circonstances ayant causé le *bris*, la perte ou le vol, ainsi que les frais de réparation ou de remplacement.

Dans certains cas, il se peut que nous vous demandions de nous retourner, à vos frais, l'*appareil mobile* endommagé. Les frais d'envoi devront être acquittés par le *détenteur*.

#### Étape 4

Si l'*assureur* accepte la réclamation il informera le *détenteur*, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité, de son intention d'indemniser la réparation ou le remplacement de l'*appareil mobile*.  
Si l'*assureur* refuse la réclamation, il avisera le *détenteur* au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

#### Étape 5

Si l'*assureur* accepte la réclamation, vous pourrez remplacer ou faire réparer l'*appareil mobile*. L'indemnité sera versée dès que nous recevrons la preuve que le coût du remplacement ou de la réparation a été porté au *compte*.

**SI UN DÉTENTEUR FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CE DÉTENTEUR NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.**

---

## 5. Conditions générales

---

### **I Monnaie**

Toutes les sommes payables aux termes de l'*assurance achat et appareils mobiles*, soit à l'*assureur*, soit par l'*assureur*, seront en monnaie légale du Canada.

### **II Intérêt**

Aucun intérêt ne sera versé sur les demandes d'indemnités payables aux termes de l'*assurance achat et appareils mobiles*.

### **III Fraude ou tentative de fraude**

L'assuré doit agir avec honnêteté envers l'*assureur* en tout temps. Si l'assuré fait sciemment une demande d'indemnité erronée ou frauduleuse d'une quelconque façon, il ne sera pas admissible aux avantages, ni au paiement de la demande d'indemnité de la protection pour laquelle une demande d'indemnité est faite. La fraude ou la tentative de fraude inclut, entre autres, la présentation volontairement erronée des circonstances ou des faits concernant une demande d'indemnité.

### **IV Subrogation**

Si une demande d'indemnité est soumise pour une perte occasionnée par un tiers, l'*assureur* se réserve le droit de poursuivre ce dernier. Cette poursuite se fera aux frais de l'*assureur* qui bénéficiera ensuite de tout montant payable par le tiers, jusqu'à concurrence du maximum prévu pour la demande d'indemnité. L'assuré doit remettre à l'*assureur* les documents nécessaires à la poursuite. L'assuré conserve le droit de poursuivre le tiers pour un montant en supplément du bénéfice versé par l'*assureur*.

## **V Modification du certificat**

Toute modification au présent certificat doit être confirmée par écrit à la *Banque* par l'*assureur* pour être valable et applicable. Le *détenteur* ne peut modifier lui-même ces protections en vertu de l'*assurance achat et appareils mobiles* car celles-ci ont été négociées et conclues entre l'*assureur* et la *Banque* pour être incluses sans autres formalités avec la *carte*.

## **VI Plaintes et contestation au sujet d'une demande d'indemnité**

L'assuré peut formuler une plainte auprès de l'*assureur* ou contester une décision de l'*assureur* concernant une demande d'indemnité en communiquant avec l'*assureur*. Les délais maximum de contestation sont indiqués à la section VII.

### Pour tous (sauf les résidents de l'Alberta) :

Assurance-vie Banque Nationale,  
Compagnie d'assurance-vie

800, rue Saint-Jacques, bureau 16701  
Montréal (Québec) H3C 1A3

Téléphone : **1 877 871-7500**

### Pour les résidents de l'Alberta :

Canassurance, Compagnie d'assurance

550, rue Sherbrooke Ouest, bureau B-9  
Montréal (Québec) H3A 3S3

Téléphone : **1 877 986-7681**

Si l'*assureur* n'a pas répondu à votre plainte ou si, vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez poursuivre votre démarche, vous pouvez à votre choix et de façon concurrente :

- (i) demander une révision de votre dossier à l'*assureur*;
- (ii) consulter votre conseiller juridique; ou
- (iii) avoir recours à l'un des organismes suivants :

**Pour les résidents du Québec :**

Veillez vous adresser à l'Autorité des Marchés Financiers (AMF). Vous trouverez les coordonnées de l'AMF dans la section Référence à l'Autorité des marchés financiers ci-dessous.

**Si vous n'êtes pas résident du Québec :**

Veillez vous adresser à :

**Ombudsman des assurances de personnes (OAP)**

401 Bay Street, Suite 1507, P.O. 7

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Numéro de téléphone sans frais : **1 888 295-8112**

(partout au Canada) ou **416 777-9002** (à Toronto).

Site Web : **[oapcanada.ca](http://oapcanada.ca)**

## **VII Prescription des actions (clauses applicables seulement aux résidents de certaines provinces)**

### Pour les résidents de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Manitoba :

Les actions ou les poursuites visant le recouvrement auprès de l'assureur des sommes assurées au titre du contrat sont prescrites de façon absolue à moins qu'elles ne soient intentées dans le délai prévu par la *Loi sur les assurances*.

### Pour les résidents de l'Ontario :

Toute action ou instance engagée contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées payables aux termes du contrat se prescrit par le délai indiqué dans la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*.

### Pour les résidents du Québec :

Toute action ou instance engagée contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées payables aux termes du contrat se prescrit par 3 ans.

### Pour les résidents des autres provinces :

Pour connaître les délais de prescription applicables, consultez l'organisme de réglementation de votre province ou votre conseiller juridique.

## **VIII Copie de la police d'assurance collective**

Le *détenteur* a le droit d'obtenir une copie de la police d'assurance collective n° 713705. Pour ce faire, il doit en faire la demande à l'*assureur* ou à l'*assisteuse* par téléphone ou par écrit.

## **IX Accès aux renseignements personnels**

L'*assureur* constituera un dossier d'assurance dans lequel seront versés les renseignements concernant toute demande d'indemnité. Ce dossier sera détenu dans les bureaux de l'*assureur*. L'assuré aura droit de prendre connaissance des renseignements personnels contenus dans son dossier et, le cas échéant, de les faire rectifier. Pour plus de renseignements, consultez la politique de confidentialité de l'*assureur* et de l'*assisteuse* disponibles sur le site **assurances-bnc.ca**.

---

## 6. Délai de réponse de l'Assureur après réception d'une réclamation

---

Normalement, l'*assureur* informera le *détenteur* ou l'assuré, de sa décision de verser ou non une indemnité dans les 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés. Lorsque l'*assureur* décide d'accorder une indemnité, il doit la payer à l'intérieur de ce même 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés.

---

## 7. Référence à l'Autorité des marchés financiers

---

Pour toute information supplémentaire à propos des obligations qu'ont envers vous au Québec l'*assureur* et le *distributeur*, vous pouvez joindre l'Autorité des marchés financiers :

### Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, tour Cominar  
2640, boul. Laurier, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1V 5C1

Québec : **418 525-0337**

Montréal : **514 395-0337**

Ailleurs au Québec : **1 877 525-0337**

Télécopie : **418 525-9512**

Site Web : **[lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)**

MD MACRÉDIT, EDITION, BANQUE NATIONALE et le logo BANQUE NATIONALE  
sont des marques de commerce déposées de la Banque Nationale du Canada.  
MD MASTERCARD est une marque déposée de Mastercard International inc.  
La Banque Nationale est un usager autorisé.

…❖ Si vous avez des questions,  
n'hésitez pas à communiquer  
avec nous.

—  
1 888 622-2783

**bnc.ca**



31328-001 (2024/02) 50408398

© Banque Nationale du Canada, 2024. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.

