Couverture d'assurance intégrée

Sommaire du produit – Couverture de la carte WestJet Mastercard‡ RBC®

Table des matières

1. Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte WestJet Mastercard RBC

Assurances établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance accident de voyage — Page 2
- Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel — Page 3
- Assurance retard de bagages — Page 3

2. Sommaire de produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte WestJet Mastercard RBC

Assurance établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance appareil mobile — Page 6
- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée — Page 7

Assurance établie par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale au Québec, filiale d'Aviva Canada Inc.

- Assurance collision et dommages pour les véhicules de location — Page 9

Banque Royale

Couverture d'assurance intégrée

Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte WestJet Mastercard‡ RBC®

Quel est le but de ce document ?

Le présent document est un résumé des éléments les plus importants que vous devriez savoir concernant les assurances offertes par la carte WestJet Mastercard RBC.

Il vous est fourni pour vous aider à déterminer si ces assurances répondent à vos besoins. Ce n'est pas un certificat d'assurance. Pour connaître tous les détails des couvertures d'assurance offertes par la carte WestJet Mastercard RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances® sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, **rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html**.

Assurances voyage établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance accident de voyage **Page 2**
- Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel **Page 3**
- Assurance retard de bagages **Page 3**

Y a-t-il un coût associé à ces couvertures ?

Il peut y avoir des frais annuels ou des coûts associés à la carte WestJet Mastercard RBC ; toutefois, aucune prime, aucuns frais ou aucuns autres charges ne seront facturés à une personne assurée pour les assurances décrites dans le présent Sommaire du produit puisqu'elles sont incluses avec la carte WestJet Mastercard RBC.

Assurances voyage incluses qui sont établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

Assurance accident de voyage

L'assurance accident de voyage vous couvre en cas de blessure corporelle accidentelle entraînant une perte, y compris le décès, pendant que vous voyagez à bord d'un transporteur public, jusqu'à concurrence de 500 000 $ CA lorsque vous avez utilisé votre carte WestJet Mastercard RBC ou vos points WestJet pour payer intégralement votre voyage à bord d'un transporteur public.

Garanties

Quelques exemples de ce que couvre l'assurance accident de voyage incluse avec la carte WestJet Mastercard RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemples de garanties
Couverture en cas de blessure ou de décès attribuable à un accident pendant que vous voyagez à bord d'un transporteur public	▪ Montants maximums stipulés dans le **certificat d'assurance** pour le décès ou la perte de la parole, de l'ouïe, de la vue ou d'un membre

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance accident de voyage comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des limitations et exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Limitations de la garantie », « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance accident de voyage.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
▪ Automutilations	▪ Usage ou abus chronique d'alcool et de drogues

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un titulaire de carte additionnel

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?
L'assurance entre en vigueur à la date à laquelle vous quittez votre province ou votre territoire de résidence au Canada pour un voyage à bord d'un transporteur public, dont les titres de transport ont été réglés intégralement avec la carte WestJet Mastercard RBC ou au moyen de points WestJet.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque demandeur et chaque titulaire de carte additionnel :

- La date à laquelle la police est résiliée par nous ou la Banque Royale ; toutefois, la résiliation de l'assurance ne vise pas les titres de transport portés à votre compte avant la date de résiliation de la police
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte WestJet Mastercard RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel

Cette assurance offre une protection pouvant aller jusqu'à 2 500 $ par cambriolage pour vos effets personnels perdus ou endommagés par suite du cambriolage de votre chambre d'hôtel ou de motel ou de votre cabine sur un navire de croisière pendant que vous y séjourniez à titre d'hôte enregistré, pourvu que l'hébergement ait été payé intégralement avec votre carte WestJet Mastercard RBC ou au moyen de points WestJet.

Garanties
Un exemple de ce que couvre l'assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel incluse avec la carte WestJet Mastercard RBC est fourni ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemple de garantie
Couvre la perte ou le vol de biens personnels résultant d'un cambriolage	▪ Réparation ou remplacement des biens personnels, jusqu'à concurrence du montant stipulé dans le **certificat d'assurance**

Risques non couverts et Exclusions générales
L'assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel.

Nota : Cambriolage s'entend de la perte de biens personnels ou de dommages aux biens personnels à la suite d'une entrée illégale dans votre chambre d'hôtel ou de motel, ou votre cabine sur un navire de croisière, caractérisée par des marques d'effraction (dommages causés par des outils, explosifs, électricité ou produits chimiques).

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
▪ Perte d'argent liquide ou de chèques de voyage	▪ Défaut de prendre des précautions raisonnables pour protéger vos biens personnels ou sécuriser votre chambre

Qui peut être assuré ?
La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un cotitulaire

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?
L'assurance entre en vigueur au moment où vous vous enregistrez à votre chambre d'hôtel, à votre chambre de motel ou à votre cabine sur le navire de croisière.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour le demandeur et chaque cotitulaire :

- L'heure à laquelle vous libérez votre chambre d'hôtel ou de motel ou votre cabine sur le navire de croisière
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte WestJet Mastercard RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Assurance retard de bagages

Cette assurance couvre un montant maximal de 500 $ par sinistre pour les achats de première nécessité en raison du vol ou du retard des bagages enregistrés. Le maximum global pour l'ensemble des personnes assurées est de 2 500 $ par sinistre lorsque la totalité du prix de votre billet d'avion émis par un transporteur aérien est réglée avec votre carte WestJet Mastercard RBC ou au moyen de points WestJet.

Garanties
Quelques exemples de ce que couvre l'assurance retard de bagages offerte par la carte WestJet Mastercard RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemples de garanties
Perte ou retard de quatre (4) heures de vos bagages enregistrés	▪ Articles de toilette ▪ Vêtements de première nécessité

Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance retard de bagages comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance retard de bagages.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales
■ Achats effectués après que vos bagages vous ont été retournés ■ Toute perte subie à la destination finale de votre voyage de retour

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un cotitulaire

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

La couverture entre en vigueur quatre (4) heures après l'arrivée de votre vol à la destination prévue, lorsque les bagages que vous avez enregistrés auprès du transporteur aérien sont perdus ou retardés.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour le demandeur et chaque cotitulaire :
La première des dates suivantes :

- La date et l'heure auxquelles vos bagages vous sont retournés
- Quatre (4) jours après l'arrivée de votre vol à la destination prévue
- La date à laquelle vous arrivez à la destination finale de votre voyage de retour
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte WestJet Mastercard RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Puis-je résilier mon assurance ?

Comme les couvertures d'assurance ne sont pas souscrites séparément et sont incluses avec une carte WestJet Mastercard RBC, elles ne peuvent être résiliées ni remboursées. Si vous choisissez d'annuler votre carte de crédit, les couvertures prendront fin au même moment.

Comment présenter une demande de règlement ?

Pour présenter une demande de règlement

1. Appelez notre Service des règlements au **1 800 533-2778**. Si vous nous appelez au moment du sinistre, vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.
2. Remplissez et envoyez toute la documentation requise. La documentation varie selon le type de sinistre que vous avez subi. Consultez la section « Demande de règlement » de chaque couverture d'assurance du **certificat d'assurance** pour la liste complète des documents requis pour chaque type de demande de règlement.

Délais pour présenter une demande de règlement

Vous devez fournir un avis de votre sinistre dans les trente (30) jours suivant la date du sinistre.

Vous devez fournir les renseignements exigés pour votre demande de règlement dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date du sinistre. S'il n'est pas raisonnablement possible de nous les fournir dans les quatre-vingt-dix (90) jours, vous devez le faire au cours de l'année qui suit le sinistre ou de toute autre période conformément aux lois de votre province ou territoire de résidence, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Délai pour l'assureur de payer une demande de règlement

Si votre demande de règlement est approuvée, le paiement sera effectué dans les soixante (60) jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.

Vous serez remboursé en dollars canadiens.

Fausses représentations et réticence

Assurez-vous de fournir des renseignements complets et exacts lorsque vous présentez une demande de règlement, à défaut de quoi votre assurance pourrait être résiliée et votre demande, refusée.

Que puis-je faire si ma demande de règlement n'est pas approuvée ?

Si votre demande de règlement n'est pas approuvée et que vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous pouvez interjeter appel. Vous pouvez communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients RBC pour obtenir de l'aide au numéro et à l'adresse suivants :

- **brpc@rbc.com** ou **1 888 728-6666** ou
- **rbcinsurance.com/fr/nous-joindre/assurance-particuliers/index.html**

Pour faire appel, vous devrez indiquer les points qui vous préoccupent et vos attentes concernant la résolution du différend. Vous devrez également nous envoyer ce qui suit :

- Une copie de la décision définitive ou de la lettre d'offre que vous avez reçue
- Tout nouveau renseignement ou document que vous n'avez pas encore soumis à l'appui de votre position

Il existe un délai de prescription pour intenter une action au Québec. Si vous décidez d'intenter une action, nous vous recommandons de demander des conseils juridiques indépendants quant à vos droits et au délai de prescription applicable. Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance.

Comment puis-je porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse **rbcassurances.com** sous la rubrique « Formuler une plainte » à l'adresse **rbc.com/servicealaclientele/index.html**.

Comment puis-je communiquer avec l'assureur ou le distributeur ?

Les assurances offertes par la carte WestJet Mastercard RBC sont établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada. La carte WestJet Mastercard RBC est distribuée par la Banque Royale du Canada.

Compagnie d'assurance RBC du Canada
C.P. 97, succursale A, Mississauga (Ontario) L5A 2Y9

Bureau régional du Québec
C.P. 11472, succursale Centre-ville,
Montréal (Québec) H3C 5N2
Téléphone : **1 800 387-4357**
Site Web : **rbcassurances.com**

La Compagnie d'assurance RBC du Canada est un assureur inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro d'inscription 2000671765*.

*** Lien vers le registre des assureurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) :**
lautorite.qc.ca/grand-public/registres/registre-assureurs-institutions-de-depots-et-societes-de-fiducie

Distributeur : Banque Royale du Canada
Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5
Téléphone : **1 800 769-2540**
Site Web : **rbc.com**

Couverture d'assurance intégrée

Sommaire de produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte WestJet Mastercard‡ RBC®

Quel est le but de ce document ?

Le présent document est un résumé des éléments les plus importants que vous devriez savoir concernant les assurances offertes par la carte WestJet Mastercard RBC.

Il vous est fourni pour vous aider à déterminer si ces assurances répondent à vos besoins. Ce n'est pas un certificat d'assurance. Pour connaître tous les détails des couvertures d'assurance offertes par la carte WestJet Mastercard RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances® sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, **rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html**.

Assurance de la carte de crédit ou de débit établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance appareil mobile **Page 6**
- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée **Page 7**

Y a-t-il un coût associé à ces couvertures ?

Il peut y avoir des frais annuels ou des coûts associés à la carte WestJet Mastercard RBC ; toutefois, aucune prime, aucuns frais ou aucuns autres charges ne seront facturés à une personne assurée pour les assurances décrites dans le présent Sommaire du produit puisqu'elles sont incluses avec la carte WestJet Mastercard RBC.

Assurance de la carte de crédit ou de débit établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

Assurance appareil mobile

Fournit une couverture jusqu'à concurrence de 1 500 $ pour tous les risques de perte matérielle, de vol, de dommage accidentel ou de panne mécanique de votre appareil mobile dans les deux (2) ans suivant la date d'achat de l'appareil si l'achat a entièrement été réglé avec votre carte Westjet Mastercard RBC et/ou au moyen de vos points Westjet.

Garanties

Quelques exemples de ce que couvre l'assurance appareil mobile incluse avec une carte Westjet Mastercard RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemple de garantie
Appareil mobile perdu, volé ou endommagé	▪ Coût de réparation ou de remplacement de votre appareil mobile jusqu'à concurrence du montant stipulé dans le **certificat d'assurance**

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance appareil mobile comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des limitations et exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Limitations et exclusions », « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance appareil mobile.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
▪ Accessoires ▪ Piles	▪ Appareil mobile qui a déjà été utilisé, détenu ou remis à neuf ▪ Dommages esthétiques qui ne perturbent pas le fonctionnement de l'appareil mobile

La présente assurance prévoit une limite d'une (1) demande de règlement par période consécutive de 12 mois, et deux (2) demandes de règlement par période consécutive de 48 mois. La présente limitation s'applique que vous déteniez une ou plusieurs cartes Westjet Mastercard RBC.

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le demandeur, et/ou
- Un cotitulaire

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

Cette assurance entre en vigueur quatre-vingt-onze (91) jours après la date d'achat de votre appareil mobile.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour le demandeur et chaque cotitulaire :

- Deux (2) ans après la date d'achat de votre appareil mobile
- La date à laquelle une (1) facture mensuelle de téléphone sans fil n'est pas imputée à votre carte Westjet Mastercard RBC, si vous financez le coût de votre appareil mobile dans le cadre d'un forfait
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Westjet Mastercard RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Assurance Couverture-achat et Garantie allongée

La Couverture-achat fournit une protection contre les risques de perte ou de détérioration matérielle, directement attribuable à un accident, d'un article assuré pendant les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'achat lorsque l'achat a été entièrement réglé avec une carte Westjet Mastercard RBC et/ou au moyen de points WestJet.

La Garantie allongée double d'office la période de garantie prévue à l'origine par le fabricant, sous réserve d'une prolongation maximale d'un (1) an. Les articles assurés couverts par la Garantie allongée doivent avoir été entièrement réglés avec une carte Westjet Mastercard RBC et/ou au moyen de points WestJet.

Garanties

Quelques exemples de ce que couvre l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée incluse avec une carte Westjet Mastercard RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemples de risque assuré	Exemples de garanties
Couverture-achat Articles assurés volés	▪ Coût de remplacement d'articles assurés jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit WestJet Mastercard RBC
Garantie allongée Dommage causé à un article assuré une fois la garantie d'origine expirée	▪ Coût de remplacement d'articles assurés conformément à la garantie d'origine du fabricant jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit WestJet Mastercard RBC

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

La Couverture-achat et la Garantie allongée renferment des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des limitations et exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée.

La somme assurée maximale est de 50 000 $ (ou l'équivalent de points WestJet) par carte Westjet Mastercard RBC par année.

La Couverture-achat est considérée comme une assurance complémentaire, car elle couvre les frais en excédent des frais remboursables par tout autre régime d'assurance. Par exemple, si vous êtes couvert au titre d'une assurance propriétaire occupant, cette assurance ne couvrira que la franchise.

La Garantie allongée entre en vigueur dès l'expiration de la période de garantie prévue à l'origine par le fabricant du produit. Cependant, la Garantie allongée et la garantie prévue à l'origine par le fabricant ne peuvent, en aucun cas, dépasser à elles deux une durée de cinq (5) ans.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
▪ Plantes naturelles, animaux, poissons ou oiseaux ▪ La disparition inexpliquée d'un article assuré, ou actes frauduleux de votre part ou de celle d'un membre de votre famille	▪ Toute usure normale, détérioration graduelle, défauts cachés ou vice propre, marques ou égratignures sur tout article assuré fragile ou cassant d'un article assuré reçu en bon état

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le demandeur, et/ou
- Un cotitulaire

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

L'assurance entre en vigueur à la date où l'article assuré est réglé en entier avec une carte Westjet Mastercard RBC et/ou des points WestJet.

Exemple de situation où la couverture prend fin :

- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte WestJet Mastercard RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Puis-je résilier mon assurance ?

Comme cette couverture d'assurance n'est pas souscrite séparément et est offerte par une carte WestJet Mastercard RBC, elle ne peut pas être résiliée ni remboursée. Si vous choisissez d'annuler votre carte de crédit, la couverture prendra fin au même moment.

Comment présenter une demande de règlement ?

Pour présenter une demande de règlement

1. Appelez notre Service des règlements au **1 800 533-2778**. Si vous nous appelez au moment du sinistre, vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.
2. Remplissez et envoyez toute la documentation requise. La documentation varie selon le type de sinistre que vous avez subi. Consultez la section « Demande de règlement » de chaque couverture d'assurance du **certificat d'assurance** pour la liste complète des documents requis pour chaque type de demande de règlement.

Délais pour présenter une demande de règlement

Vous devez fournir un avis de votre sinistre dans les trente (30) jours suivant la date du sinistre.

Vous devez fournir les renseignements exigés pour votre demande de règlement dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date du sinistre. S'il n'est pas raisonnablement possible de nous les fournir dans les quatre-vingt-dix (90) jours, vous devez le faire au cours de

l'année qui suit le sinistre ou de toute autre période conformément aux lois de votre province ou territoire de résidence, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Délai pour l'assureur de payer une demande de règlement

Si votre demande de règlement est approuvée, le paiement sera effectué dans les soixante (60) jours suivant la réception de tous les renseignements exigés.

Vous serez remboursé en dollars canadiens.

Fausses représentations et réticence

Assurez-vous de fournir des renseignements complets et exacts lorsque vous présentez une demande de règlement, à défaut de quoi votre assurance pourrait être résiliée et votre demande, refusée.

Que puis-je faire si ma demande de règlement n'est pas approuvée ?

Si votre demande de règlement n'est pas approuvée et que vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous pouvez interjeter appel. Vous pouvez communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients RBC pour obtenir de l'aide au numéro et à l'adresse suivants :

- **brpc@rbc.com** ou **1 888 728-6666** ou
- **rbcinsurance.com/fr/nous-joindre/assurance-particuliers/index.html**

Pour faire appel, vous devrez indiquer les points qui vous préoccupent et vos attentes concernant la résolution du différend. Vous devrez également nous envoyer ce qui suit :

- Une copie de la décision définitive ou de la lettre d'offre que vous avez reçue
- Tout nouveau renseignement ou document que vous n'avez pas encore soumis à l'appui de votre position

Il existe un délai de prescription pour intenter une action au Québec. Si vous décidez d'intenter une action, nous vous recommandons de demander des conseils juridiques indépendants quant à vos droits et au délai de prescription applicable. Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance.

Comment puis-je porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse **rbcassurances.com** sous la rubrique « Formuler une plainte » à l'adresse **rbc.com/servicealaclientele/index.html**.

Comment puis-je communiquer avec l'assureur ou le distributeur ?

L'assurance Couverture-achat et la Garantie allongée offerte par la carte WestJet Mastercard RBC est établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada. La carte WestJet Mastercard RBC est distribuée par la Banque Royale du Canada.

Compagnie d'assurance RBC du Canada
C.P. 97, succursale A, Mississauga (Ontario) L5A 2Y9

Bureau régional du Québec
C.P. 11472, succursale Centre-ville,
Montréal (Québec) H3C 5N2
Téléphone : **1 800 387-4357**
Site Web : **rbcassurances.com**

La Compagnie d'assurance RBC du Canada est un assureur inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro d'inscription 2000671765*.

*** Lien vers le registre des assureurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) :**
lautorite.qc.ca/grand-public/registres/registre-assureurs-institutions-de-depots-et-societes-de-fiducie

Distributeur : Banque Royale du Canada
Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5
Téléphone : **1 800 769-2540**
Site Web : **rbc.com**

Couverture d'assurance intégrée

Sommaire du produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte WestJet Mastercard‡ RBC®

Quel est le but de ce document ?

Le présent document est un résumé des éléments les plus importants que vous devriez savoir concernant l'assurance collision et dommages pour véhicule de location offerte par la carte de crédit WestJet Mastercard RBC. Il vous est fourni afin de vous aider à déterminer si cette couverture répond à vos besoins. Ce n'est pas un certificat d'assurance. Pour connaître tous les détails des couvertures d'assurance offertes par la carte WestJet Mastercard RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances® sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, **rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html**, ou sur le site Web d'Aviva à l'adresse aviva.ca/fr/trouver-une-assurance/assurance-voyage/quebec-travel-insurance-by-rbc-policy-docs/ – Renseignez-vous.

Y a-t-il un coût associé à ces couvertures ?

Il peut y avoir des frais annuels ou des coûts associés à la carte WestJet Mastercard RBC ; toutefois, aucune prime, aucuns frais ou aucuns autres charges ne seront facturés à une personne assurée pour les assurances décrites dans le présent Sommaire du produit puisqu'elles sont incluses avec la carte WestJet Mastercard RBC.

Assurance de la carte de crédit ou de débit établie par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale au Québec, filiale d'Aviva Canada Inc.

Assurance collision et dommages pour véhicule de location

Cette assurance vous indemnise ou indemnise l'agence de location en cas de pertes ou de dommages, jusqu'à concurrence de la valeur réelle du véhicule de location endommagé ou volé, et rembourse les coûts valables liés au remorquage du véhicule et à la perte de jouissance du véhicule, pourvu que les conditions exposées ci-dessous soient remplies et que le coût du véhicule de location soit entièrement réglé avec votre carte WestJet Mastercard RBC ou au moyen de points WestJet.

Garanties

Quelques exemples de ce que comprend l'assurance collision et dommages pour véhicule de location offerte par la carte WestJet Mastercard RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemples de garanties
Perte de votre véhicule de location ou dommages à celui-ci	■ Coût lié aux dommages ou à la perte du véhicule de location ■ Frais de remorquage valables engagés par l'agence ■ Coûts liés à la perte de jouissance

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance collision et dommages pour véhicule de location comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance collision et dommages pour véhicule de location.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
■ Lésion corporelle subie par vous ou une autre personne ■ Dommages causés à un autre véhicule	■ Dommages causés à un bien autre que le véhicule de location ■ Véhicules répertoriés dans le **certificat d'assurance** comme n'étant pas couverts

Cette assurance ne couvre pas l'assurance responsabilité civile. Veuillez communiquer avec votre assureur automobile et l'agence de location pour vérifier si vos assurances responsabilité civile, dommages corporels et dommages à la propriété, ainsi que celles des autres conducteurs, sont adéquates.

La période de location d'un même véhicule ne doit pas dépasser quarante-huit (48) jours consécutifs, qui se suivent l'un à la suite de l'autre. Afin de rompre le cycle de jours consécutifs, une date calendaire complète doit s'écouler entre les périodes de location. La protection ne peut être prolongée pour une durée excédant quarante-huit (48) jours consécutifs au moyen du renouvellement du contrat de location ou d'un nouveau contrat auprès de la même agence de location ou d'une autre agence, pour le même véhicule ou tout autre véhicule.

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le demandeur ou cotitulaire qui se présente en personne à l'agence de location, qui signe le contrat de location et qui prend possession du véhicule de location
- Vous et tous les conducteurs autorisés par vous à conduire le véhicule de location devez répondre aux exigences et respecter les dispositions du contrat de location, détenir un permis de conduire valide, en plus d'être autorisés à conduire le véhicule de location en vertu des lois du territoire où le véhicule de location est utilisé.

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

Une fois que vous avez pris possession du véhicule de location, l'assurance entre en vigueur lorsque :

- vous vous présentiez en personne à l'agence de location, effectuiez la transaction avec votre carte WestJet Mastercard RBC en réservant le véhicule de location avec cette carte, et présentiez votre carte WestJet Mastercard RBC à des fins d'autorisation avant de prendre possession du véhicule de location, indiquant le coût total de la transaction, y compris les taxes et les frais applicables, que l'agence de location portera à votre carte WestJet Mastercard RBC. Vous pouvez vous servir de vos points WestJet pour régler la totalité des frais de location facturés par une agence de location, y compris les taxes et les frais applicables. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points WestJet, le solde des frais de location du véhicule, y compris les taxes et les frais applicables, doit être intégralement porté à votre carte WestJet Mastercard RBC pour que la couverture s'applique ;
- vous utilisiez votre carte WestJet Mastercard RBC pour payer intégralement les frais liés au véhicule de location du service d'autopartage ;
- vous refusiez de souscrire la protection EDC de l'agence de location ou une protection équivalente offerte par l'agence de location et figurant dans le contrat de location. Si aucun espace n'est prévu dans le contrat de location aux fins d'indiquer que vous avez refusé la protection, mentionnez alors par écrit sur le contrat : « Je refuse la protection EDC fournie par cet agent ». Nota : Si vous n'avez d'autre choix que d'accepter cette protection, le présent certificat d'assurance ne couvrira que le montant de la franchise stipulé dans la protection EDC de l'agence de location ou dans une disposition semblable.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque personne assurée :
La première des dates suivantes :

- La date et l'heure auxquelles l'agence de location récupère le véhicule de location
- La date à laquelle votre véhicule de location est utilisé hors de la période de couverture
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte WestJet Mastercard RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Puis-je résilier mon assurance ?

Comme cette couverture d'assurance n'est pas souscrite séparément et est offerte par une carte WestJet Mastercard RBC, elle ne peut pas être résiliée ni remboursée. Si vous choisissez d'annuler votre carte de crédit, la couverture prendra fin au même moment.

Comment présenter une demande de règlement ?

Pour présenter une demande de règlement

1. En cas de perte ou de dommages causés au véhicule de location, composez le **1 855 603-5568** (sans frais et/ou à frais virés), dans un délai de quarante-huit (48) heures, si vous êtes au Canada ou aux États-Unis. Le représentant répondra à vos questions et vous enverra une lettre indiquant les documents requis pour l'évaluation de votre demande de règlement.
2. Avant de faire faire vous-même les réparations, vous devez en informer l'agence de location et à l'assureur et obtenir leur autorisation.
3. Remplissez et envoyez toute la documentation requise. Consultez la partie du **certificat d'assurance** intitulée « Demande de règlement » pour la liste complète des documents requis.

Délais pour présenter une demande de règlement

Vous devez appeler l'assureur dans les quarante-huit (48) heures suivant la perte ou les dommages. Vous devez ensuite envoyer votre demande de règlement dans les quarante-cinq (45) jours suivant la découverte de la perte ou des dommages, accompagnée de toutes les pièces qu'il vous est possible de fournir. Vous devez fournir toutes les pièces exigées dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la perte ou des dommages.

Après que vous déclarez un sinistre, un dossier est ouvert et il le demeure pendant une période de six (6) mois à compter de la date de la survenance de la perte ou du dommage. Le paiement de tout ou partie d'une demande de règlement appuyée de toutes les pièces justificatives exigées par l'assureur ne saurait être effectué plus tard que six (6) mois après la survenance du sinistre.

Délai pour l'assureur de payer une demande de règlement

En règle générale, les demandes sont étudiées dans un délai de quinze (15) jours après réception des documents nécessaires par l'assureur. Si une demande ne peut être étudiée à la lumière des renseignements fournis, le dossier peut être fermé.

Vous serez remboursé en dollars canadiens.

Fausses représentations et réticence

Assurez-vous de fournir des renseignements complets et exacts lorsque vous présentez une demande de règlement, à défaut de quoi votre assurance pourrait être résiliée et votre demande, refusée.

Que puis-je faire si ma demande de règlement n'est pas approuvée ?

Si votre demande de règlement n'a pas été approuvée et que vous souhaitez faire appel, vous devez en aviser votre expert en sinistre. Votre expert en sinistre préparera votre demande de règlement et la transmettra à notre équipe Approche client à l'interne. Ensuite, l'équipe Approche client examinera attentivement la demande de règlement et communiquera avec vous dans un délai de 24 à 48 heures ouvrables.

Il existe un délai de prescription pour intenter une action au Québec. Si vous décidez d'intenter une action, nous vous recommandons de demander des conseils juridiques indépendants quant à vos droits et au délai de prescription applicable. Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance.

Comment puis-je porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès d'Aviva à l'adresse **aviva.ca/fr/a-propos-de-nous/nous-joindre/preoccupations-ou-plaintes-de-clients/**.

Comment puis-je communiquer avec l'assureur ?

L'assurance collision et dommages pour véhicule de location est établie par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc. La carte WestJet Mastercard RBC est distribuée par Banque Royale du Canada.

Aviva, Compagnie d'Assurance Générale
10 Aviva Way, bureau 100, Markham (Ontario) L6G 0G1
Téléphone : **1 855 603-5568**
Site Web : **aviva.ca**

Aviva, Compagnie d'Assurance Générale est un assureur inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro d'inscription 2000465701*.

* Lien vers le registre des assureurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) :
lautorite.qc.ca/grand-public/registres/registre-assureurs-institutions-de-depots-et-societes-de-fiducie

Comment puis-je communiquer avec le distributeur ?

Banque Royale du Canada
Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5
Téléphone : **1 800 769-2540**
Site Web : **rbc.com**

Banque Royale

® / MC Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.
‡ Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

VPS114038
126846 (11/2025)