



# Assurance voyage Banque Nationale<sup>MD</sup>

Tout inclus

Certificat d'assurance

Effectif le 19 août 2024

Police d'assurance collective n° AVS-19  
Produit d'assurance voyage collective



## AVIS IMPORTANT

### LISEZ ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT AVANT DE VOYAGER

Vous avez souscrit une *assurance voyage*; et maintenant ? Nous tenons à ce que vous compreniez (dans votre meilleur intérêt) ce que votre assurance couvre, ce qui est exclu et ce qui est limité (c'est-à-dire qu'un montant maximum s'applique). **Veillez prendre le temps de lire intégralement le certificat avant de partir.**

Les termes en *italique* sont définis à la fin du certificat.

- › L'*assurance voyage* couvre les réclamations liées à des événements soudains et imprévus (c.-à-d. des *accidents* ou des *situations d'urgence*); elle ne couvre généralement pas les suivis ni les soins récurrents.
- › Pour vous prévaloir de cette assurance, vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à la section A, articles 4.1 et 4.2.
- › Cette assurance comporte des limitations et des exclusions (par exemple, des *conditions médicales* qui ne sont pas stables, une grossesse, un enfant né en cours de voyage, l'abus d'alcool, les activités à haut risque, etc.). Vous les trouverez toutes dans le certificat aux endroits suivants : section A, article 4.3 et section B, articles 1.3, 2.4, 3.3 et 4.3.
- › Cette assurance pourrait ne pas couvrir les réclamations liées à des **conditions médicales préexistantes**, que la *condition médicale* ait été déclarée ou non au moment de la souscription.
- › Cette assurance peut contenir des exclusions pour la protection Soins médicaux d'urgence selon vos réponses au questionnaire médical (s'il y a lieu). Veuillez consulter votre *Résumé des Conditions* pour valider les exclusions qui peuvent également s'appliquer.
- › **Vous devez contacter l'assisteuse pour confirmer votre protection avant d'obtenir un traitement et d'engager des frais, sans quoi votre réclamation pourrait être limitée ou refusée.**
- › Lors d'une réclamation, vos antécédents médicaux pourraient être vérifiés.
- › Si vous avez répondu à un questionnaire médical et qu'une de vos réponses est inexacte ou incomplète, votre assurance pourrait être annulée et votre réclamation refusée.

**IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ DE COMPRENDRE VOTRE COUVERTURE.  
SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, CONTACTEZ-NOUS AU 1 877 871-7500,  
OU CONSULTEZ LE SITE [bnc.ca](http://bnc.ca).**

#### Assureur

Assurance-vie Banque Nationale,  
Compagnie d'assurance-vie  
800, rue Saint-Jacques, bureau 16701  
Montréal (Québec) H3C 1A3  
Téléphone  
1 877 871-7500 | 514 871-7500  
Télécopieur: 514 394-6992  
[assurances-bnc.ca](http://assurances-bnc.ca)

#### Preneur et distributeur

Banque Nationale du Canada  
800, rue Saint-Jacques  
Montréal (Québec) H3C 1A3  
Téléphone Montréal: 514 394-5555  
Ailleurs: 1 888 835-6281  
[bnc.ca](http://bnc.ca)



#### Assisteuse

CanAssistance inc.  
1981, avenue McGill College, bureau 400  
Montréal (Québec) H3A 2W9  
Téléphone  
Canada et États-Unis: 1 844 783-7603  
Ailleurs (à frais virés): 514 394-0075

**EN CAS D'URGENCE,  
COMMUNIQUEZ AVEC L'ASSISTEUSE.**

# Table des matières

Avis important - Lisez attentivement ce qui suit avant de voyager .....	02
Quelques règles à connaître pour faciliter votre lecture.....	04
<b>SECTION A – Renseignements généraux sur votre assurance voyage.....</b>	<b>04</b>
1. Protections offertes et montants maximums que nous payons .....	04
2. Vous pouvez vous assurer pour un voyage unique ou choisir un plan de protection annuel.....	05
3. Votre voyage est couvert et les protections qui apparaissent à votre Résumé des Conditions sont en vigueur sous certaines conditions.....	05
4. Vous devez répondre à des critères d'admissibilité et à des exigences médicales pour adhérer à l'assurance.....	06
4.1 Admissibilité.....	06
4.2 Exigences médicales.....	06
4.3 Mise en garde – Exclusions, limitations et réductions de protection.....	06
5. Nous tenons compte de plusieurs informations pour calculer la prime d'assurance.....	07
6. Le détenteur du certificat peut prolonger l'assurance voyage dans 2 situations.....	08
6.1 Prolongation en cas d'urgence (sans frais).....	08
6.2 Prolongation pour toute autre raison (moyennant une nouvelle prime).....	08
7. Le bénéficiaire de l'assurance est généralement le détenteur du certificat.....	09
8. La durée de l'assurance varie selon les protections.....	09
8.1 Début des protections .....	09
8.2 Fin des protections.....	09
9. Vous pouvez annuler votre assurance et, dans certaines situations, recevoir un remboursement de prime.....	10
10. 3 étapes à suivre pour présenter une réclamation et les délais pour le faire.....	11
11. Lorsque vous recevez des indemnités d'une autre source, nous les déduisons du montant total de votre demande .....	12
11.1 Assurances multiples.....	12
11.2 Fournisseurs de voyage ou autres entités.....	12
<b>SECTION B – Vos protections en détail.....</b>	<b>13</b>
1. Soins médicaux d'urgence hors de votre province de résidence .....	13
1.1 Conditions à remplir pour être couvert lors d'un voyage.....	13
1.2 Frais couverts par la protection.....	13
1.3 Mise en garde – Exclusions, limitations et réductions de protection.....	16
2. Annulation et interruption de voyage.....	18
2.1 Conditions à remplir pour être couvert lors d'un voyage.....	18
2.2 Causes d'annulation et d'interruption couvertes.....	18
2.3 Frais couverts par la protection.....	19
2.4 Mise en garde – Exclusions, limitations et réductions de protection.....	20
3. Protection des bagages.....	22
3.1 Vous devez remplir certaines conditions pour que vos bagages soient couverts lors d'un voyage.....	22
3.2 Situations dans lesquelles vos bagages sont couverts.....	22
3.3 Mise en garde – exclusions, limitations et réductions de protection.....	23
4. Décès et mutilation accidentels.....	24
4.1 Vous devez remplir certaines conditions pour être couvert lors d'un voyage .....	24
4.2 Situations couvertes et montants payés selon les circonstances .....	24
Disparition de la personne assurée .....	24
4.3 Mise en garde – Exclusions, limitations et réductions de protection.....	25
<b>SECTION C – Renseignements supplémentaires sur l'assurance.....</b>	<b>26</b>
1. Monnaie.....	26
2. Intérêt.....	26
3. Fraude ou tentative de fraude.....	26
4. Subrogation .....	26
5. Modification du certificat.....	26
6. Qualité et disponibilité des soins .....	26
7. Plaintes et contestation au sujet d'une réclamation.....	26
8. Prescription des actions – particularités selon votre province de résidence.....	27
9. Copie de la police d'assurance voyage collective.....	27
10. Collecte, utilisation et communication de vos renseignements personnels .....	27
11. Produits d'assurance similaires .....	27
12. Délai de réponse après réception d'une réclamation.....	27
13. Référence à l'Autorité des marchés financiers .....	28
14. Désignation de bénéficiaire.....	28
15. Conditions légales.....	28
<b>SECTION D – Définitions.....</b>	<b>29</b>
<b>ASSISTANCE.....</b>	<b>31</b>
1. Assistance médicale et générale.....	31
2. Assistance juridique.....	31

### Quelques règles à connaître pour faciliter votre lecture

- › « Nous », désigne l'assureur, Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie.
- › « Vous », désigne toute *personne assurée* par ce certificat d'assurance. Lorsque nous nous adressons spécifiquement au *détenteur du certificat*, cela est précisé.
- › « Province » inclut les territoires.
- › Le masculin comprend le féminin, le singulier comprend le pluriel, et inversement.
- › Les termes en *italique* ont une signification particulière. Vous trouverez leur définition à la section D de ce certificat.

## SECTION A

# Renseignements généraux sur votre assurance voyage

### 1. Protections offertes et montants maximums que nous payons

Qu'il s'agisse d'un voyage de 3 jours ou de 3 mois, partez l'esprit tranquille.

Le montant d'indemnité que nous payons lors d'une réclamation ne peut pas être plus élevé que le montant maximum prévu pour chaque protection.

Protection		Maximum
Soins médicaux d' <i>urgence</i> hors de votre province de résidence	En cas d' <i>urgence</i> médicale au cours d'un voyage	5 000 000\$
Décès et mutilation accidentels	En cas de décès ou de <i>perte d'un membre</i> ou de <i>perte de l'usage</i> d'un membre à la suite d'un <i>accident</i> survenu au cours d'un voyage	50 000\$
Annulation de <i>voyage</i>	En cas d'annulation ou de retard de vol	2 500\$
Interruption de <i>voyage</i>	En cas d'interruption de <i>voyage</i> ou de retard de vol	5 000\$
Protection des bagages	En cas de retard, perte, endommagement ou vol de bagages pendant un <i>voyage</i>	1 500\$

Il y a aussi un montant maximum selon le type de frais déboursés pour chaque protection.



Vous trouverez ces informations aux articles 1.2, 2.3, 3.2, 4.2 et 4.3 de la Section B.

## 2. Vous pouvez vous assurer pour un voyage unique ou choisir un plan de protection annuel

La protection pour un voyage unique prévoit une couverture pour la durée d'un seul voyage, selon ses dates de départ et de retour indiquées à votre *Résumé des Conditions*.

Le plan de protection annuel couvre tous vos voyages effectués au cours de la période indiquée à votre *Résumé des Conditions*.

Votre choix apparaît à votre *Résumé des Conditions*.

## 3. Votre voyage est couvert et les protections qui apparaissent à votre *Résumé des Conditions* sont en vigueur sous certaines conditions

VOYAGE UNIQUE	PLAN DE PROTECTION ANNUEL
<ul style="list-style-type: none"><li>› Vous devez acheter l'assurance et payer la prime en entier avant la <i>date de départ</i>.</li><li>› Le départ et le retour du voyage doivent être effectués dans votre province de résidence.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>› La durée prévue du voyage doit être inférieure ou égale à la durée maximale de voyage qui apparaît à votre <i>Résumé des Conditions</i>. Par exemple, si la durée maximale indiquée à votre <i>Résumé des Conditions</i> est de 15 jours, tous vos voyages de 15 jours et moins effectués au cours de la période indiquée à votre <i>Résumé des Conditions</i> sont couverts.</li><li>› La durée complète du voyage doit être comprise dans la période indiquée à votre <i>Résumé des Conditions</i>. Si la <i>date de retour</i> est après la <i>date de terminaison</i>, le plan de protection annuel doit avoir été renouvelé avant la <i>date de départ</i> en voyage.</li><li>› Vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à l'article 4 de la section A <u>à la date de départ de chaque voyage</u>.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>› Le départ et le retour du voyage doivent être effectués aux dates ou à l'intérieur des dates indiquées à votre <i>Résumé des Conditions</i>.</li><li>› Vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à l'article 4 de la section A à la <i>date de départ</i>.</li><li>› Si vous avez complété un questionnaire médical, vous devez également vous référer au <i>Résumé des Conditions</i> pour les exclusions qui peuvent s'appliquer à votre situation.</li></ul>	



### À SAVOIR concernant le plan de protection annuel

Si votre état de santé change entre deux voyages, l'exclusion pour *conditions médicales* préexistantes pourrait être applicable à votre situation même si elle ne l'était pas lors du voyage précédent.

## 4. Vous devez répondre à des critères d'admissibilité et à des exigences médicales pour adhérer à l'assurance

### 4.1 Admissibilité

- › Être âgé de 31 jours à 84 ans à la *date de départ* du voyage;
- › Être client de la *Banque*, de l'une de ses filiales, de ses sociétés affiliées, ou être un *membre de la famille* d'un tel client;
- › Être domicilié au Canada; et
- › Être couvert par les régimes publics d'assurance maladie pour les services rendus dans votre province de résidence en tout temps pendant votre voyage.

### 4.2 Exigences médicales

Nous pouvons vous assurer si :

- › aucun *médecin* ne vous a déconseillé de voyager;
- › vous n'avez pas reçu le diagnostic d'une *condition médicale* en phase terminale;
- › vous ne souffrez d'aucun problème rénal nécessitant une dialyse;
- › vous n'avez jamais eu un cancer avec métastases (incluant des ganglions lymphatiques positifs) ou suivi une chimiothérapie au cours des 24 derniers mois;
- › vous n'avez jamais reçu une greffe ou vous n'êtes pas en attente d'en recevoir une, autre qu'une greffe de la cornée;
- › vous n'avez pas reçu une prescription ou fait de l'oxygénothérapie (usage d'oxygène à domicile) pour une condition pulmonaire chronique dans les 12 mois précédant l'achat de l'assurance;
- › vous ne souffrez pas d'insuffisance cardiaque;
- › vous ne souffrez pas d'une cirrhose du foie;
- › vous ne souffrez pas du SIDA;
- › vous n'avez pas reçu une prescription ou vous ne consommez pas le médicament ENTRESTO (sacubitril/valsartan).



### À SAVOIR concernant un enfant né au cours d'un voyage

Un enfant qui naît d'une *personne assurée* au cours d'un voyage est couvert seulement si la naissance survient dans les 32 premières semaines de la grossesse.



### 4.3 MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de protection

#### a) Fausse déclaration concernant votre état de santé et vos renseignements médicaux

Cette assurance est établie sur la base des renseignements fournis dans la proposition d'assurance ou en lien avec cette dernière (incluant les réponses du questionnaire médical, s'il y a lieu). Lorsque vous remplissez la proposition d'assurance et répondez aux questions médicales, vos réponses doivent être complètes et exactes.

En cas de réclamation, nous vérifierons vos antécédents médicaux et les réponses que vous avez données au questionnaire médical, s'il y a lieu. Si une de vos réponses est incomplète ou inexacte :

- › votre assurance pourrait être annulée;
- › votre réclamation pourrait être refusée.

#### b) Fausse déclaration sur des faits importants autres que sur votre état de santé ou vos renseignements médicaux

Nous ne paierons pas la réclamation si vous, ou quiconque agissant en votre nom, tente de nous tromper ou fait une déclaration ou une réclamation frauduleuse, mensongère ou exagérée.

#### c) Non-respect de l'exigence d'être couvert par un régime public d'assurance maladie

Nous ne verserons aucune indemnité si vous n'êtes pas couvert par le régime public d'assurance maladie de votre province de résidence **pour la durée totale du voyage**. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous avez cette couverture.

Si votre couverture par le régime public d'assurance maladie prend fin, votre assurance prendra fin et nous refuserons toute réclamation, s'il y a lieu.



Pour connaître les exclusions spécifiques à chacune des protections, consultez les articles 1.3, 2.4, 3.3 et 4.3 de la section B.

## 5. Nous tenons compte de plusieurs informations pour calculer la prime d'assurance

La prime est le montant que vous devez payer pour être assuré. Selon les protections, les informations utilisées pour calculer la prime d'assurance sont :

- › l'âge des *personnes assurées*;
- › la durée de la couverture;
- › le forfait (*voyage unique ou plan de protection annuel*);
- › les réponses fournies dans le questionnaire médical, s'il y a lieu.

Nous calculerons d'abord la prime pour chaque protection et nous les additionnerons ensuite pour obtenir la prime totale.

PROTECTION	CALCUL DE LA PRIME BASÉ SUR:
Soins médicaux d'urgence hors de la province de résidence	<ul style="list-style-type: none"><li>› Âge</li><li>› Durée du voyage</li><li>› Questionnaire médical</li></ul>
Décès et mutilation accidentels	Durée du voyage
Bagages	
Annulation et interruption de voyage	<ul style="list-style-type: none"><li>› Âge</li><li>› Montant assuré</li></ul>

Consultez [bnc.ca](http://bnc.ca) pour connaître les taux de taxe applicables à la prime d'assurance selon votre province de résidence.

## 6. Le détenteur du certificat peut prolonger l'assurance voyage dans 2 situations

### 6.1 Prolongation en cas d'urgence (sans frais)

SITUATION	DÉLAI DE PROLONGATION
Vous êtes hospitalisé lors d'un voyage couvert et vous devez retarder votre retour	Vos protections peuvent être prolongées, si nécessaire, jusqu'à 72 heures après avoir reçu votre congé de l'hôpital.
Le transporteur reporte votre retour de voyage	
Un accident de la circulation ou une panne retarde le véhicule routier privé qui vous ramène dans votre province de résidence	
Vous devez reporter votre retour de voyage en raison d'un accident ou d'une condition médicale que vous ou un compagnon de voyage subissez dans les 24 heures avant la date de retour	Vos protections peuvent être prolongées, si nécessaire, jusqu'à 72 heures suivant la date de retour prévue ou la date de terminaison d'un plan de protection annuel.

### 6.2 Prolongation pour toute autre raison (moyennant une prime additionnelle)

- › Si vous prolongez votre voyage par plaisir, par nécessité, ou pour toute autre raison qui ne correspond pas aux situations décrites dans le tableau précédent, il est possible de vous procurer une prolongation d'assurance voyage.

	Âge à la date de départ	Durée totale maximale du voyage (incluant la prolongation)
SANS QUESTIONNAIRE MÉDICAL	31 jours à 54 ans	180 jours
	55 à 64 ans	31 jours
	65 à 69 ans	15 jours
AVEC QUESTIONNAIRE MÉDICAL	55 à 64 ans	32 à 180 jours
	65 à 69 ans	16 à 180 jours
	70 et plus	180 jours

- › Vous devez répondre aux critères d'admissibilité et exigences médicales décrites à la section A, article 4.
- › La prolongation pourrait être refusée ou des exclusions pourraient être appliquées.



### À SAVOIR concernant la prolongation de la protection

#### En cas d'urgence

- › Le détenteur du certificat doit communiquer avec l'assisteuse au 1 844 783-7603 ou 514 394-0075 (à frais virés) pour prolonger l'assurance voyage.
- › Tout événement qui mène à une prolongation de la protection doit être appuyé par toute preuve que l'assisteuse juge nécessaire et suffisante. Des exclusions pourraient s'appliquer.

#### Pour toute autre raison

- › Le détenteur du certificat doit communiquer avec nous avant la date de retour prévue au 1 877 871-7500 ou 514 871-7500.

## 7. Le bénéficiaire de l'assurance est généralement le détenteur du certificat

Pour toutes les protections, l'indemnité que nous payons est versée au *détenteur du certificat* dont le nom apparaît à votre *Résumé des Conditions* ou à sa succession. Cependant, nous nous réservons le droit d'indemniser directement les fournisseurs de service ou toute autre *personne assurée* ou toute autre entité qui aurait subi une perte en lien avec les protections en vigueur.

## 8. La durée de l'assurance varie selon les protections

### 8.1 Début des protections

Lorsque l'assurance est en vigueur et que le voyage est couvert, les protections auxquelles vous avez souscrit débutent aux dates suivantes :

PROTECTION	DÉBUT
Soins médicaux d'urgence hors de la province de résidence	Au moment où vous quittez votre province de résidence.
Décès et mutilation accidentels	
Annulation et interruption de voyage	À la plus tardive des dates suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>› la date d'achat du voyage, ou</li><li>› la date d'entrée en vigueur indiquée à votre <i>Résumé des Conditions</i>.</li></ul>
Bagages	Au moment où vous quittez votre domicile.

### 8.2 Fin des protections

Vos protections se terminent au premier des événements suivants :

#### VOYAGE UNIQUE ET PLAN DE PROTECTION ANNUEL (incluant la prolongation des protections)

- › Au moment du retour à votre province de résidence.
- › Au moment où votre voyage est annulé avant la *date de départ*.
- › À 23h59 (selon le fuseau horaire de votre domicile) à la *date de retour* ou à la *date de terminaison* (plan de protection annuel), sauf si vous bénéficiez d'une prolongation des protections telle qu'expliquée à l'article 6 de la section A.
- › Avant la *date de départ*, si vous ne répondez plus aux critères d'admissibilité ou aux exigences médicales indiquées à l'article 4 de la section A.
- › Au moment où vous demandez de mettre fin à votre assurance.

## 9. Vous pouvez annuler votre assurance et, dans certaines situations, recevoir un remboursement de prime

Vous pourriez recevoir un remboursement complet ou partiel si vous annulez votre assurance dans les délais suivants et si vous n'avez présenté aucune réclamation recevable:

### Avant la date de départ ET dans les 10 jours suivant l'achat de l'assurance

Vous avez un droit d'examen de 10 jours pour lire le certificat et juger si cette assurance répond entièrement à vos besoins.

Nous vous rembourserons la totalité de la prime si vous décidez d'annuler votre assurance dans ces 10 jours.

### Avant la date de départ ET plus de 10 jours suivant l'achat de l'assurance (pour un voyage unique seulement)

Si l'annulation précède votre *date de départ*, nous rembourserons la prime des protections sauf celle pour la protection Annulation – Interruption de voyage.

### À la date de départ prévue OU après (pour un voyage unique seulement)

Vous pouvez mettre fin à votre assurance si votre voyage est annulé ou si toutes les *personnes assurées* sont revenues à leur point de départ avant la *date de retour* prévue. Nous rembourserons la portion de la prime des protections autres que celles pour Annulation et Interruption de voyage pour la période d'assurance non utilisée.



### À SAVOIR concernant les remboursements de prime

- › La période d'assurance non utilisée sera comptabilisée à partir de la date à laquelle nous recevons votre demande par téléphone ou à la date d'oblitération postale.
- › Des frais administratifs pourraient s'appliquer.

Communiquez avec nous au **1 877 871-7500** ou **514 871-7500** pour toute question concernant votre assurance ou pour apporter une modification à vos protections.

## 10. 3 étapes à suivre pour présenter une réclamation et les délais pour le faire

<b>ÉTAPE 1</b> Communiquez avec l'assisteur	<p>Dès qu'un des événements couverts par l'assurance voyage survient, communiquez avec l'assisteur au 1 844 783-7603 ou 514 394-0075 (frais virés acceptés) pour confirmer vos protections <b>avant d'engager des frais</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>› En cas d'annulation du voyage avant le départ, vous devez également aviser l'agence de voyage ou le fournisseur de voyage dans un délai de 48 heures.</li><li>› Si vous êtes victime d'un vol, d'un cambriolage ou de vandalisme, vous devez avertir les autorités policières dès que vous constatez l'événement.</li></ul> <p>S'il vous est impossible, du point de vue médical, d'appeler l'assisteur avant d'obtenir un traitement, veuillez demander à quelqu'un de le faire pour vous ou appeler dès que possible.</p> <p>Si vous n'appellez pas l'assisteur avant d'obtenir un traitement, vous serez responsable de la totalité des frais médicaux normalement couverts par cette assurance.</p>
<b>ÉTAPE 2</b> Remplissez le formulaire	<p>L'assisteur vous enverra un formulaire de réclamation. Vous devez le remplir et le retourner dès que possible, idéalement dans les 90 jours qui suivent l'événement à l'origine de la réclamation.</p>
<b>ÉTAPE 3</b> Faites parvenir les documents demandés	<p>L'assisteur pourrait vous demander des pièces justificatives afin de compléter l'étude de votre réclamation, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>› certificat du médecin traitant</li><li>› rapport de police ou du coroner</li><li>› confirmation de l'événement par le transporteur public</li><li>› justificatif de la durée prévue du voyage</li><li>› originaux des billets de transport, de factures, relevés de compte, reçus</li><li>› preuve de la valeur des objets endommagés, perdus ou volés</li><li>› reçus d'achat ou de location d'objets de première nécessité ou d'équipement de sport</li><li>› toute autre preuve jugée nécessaire</li></ul> <p>L'assisteur peut vous demander de vous soumettre à des examens médicaux (ou demander une autopsie dans le cas d'un décès), à ses frais, avant d'accepter une réclamation.</p>

### Retournez les documents demandés dans les délais indiqués :

Annulation et interruption de voyage	<ul style="list-style-type: none"><li>› Aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire, idéalement dans un délai de 90 jours après l'événement à l'origine de la réclamation.</li></ul>
Protection des bagages	<ul style="list-style-type: none"><li>› Nous pourrions refuser votre réclamation si vous ne retournez pas les documents dans les délais indiqués et que nous en subissons un préjudice.</li></ul>
Soins médicaux d'urgence hors de la province de résidence	Aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire, idéalement dans un délai de 90 jours et au MAXIMUM 1 AN après l'événement à l'origine de la réclamation.
Décès et mutilation accidentels	Aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire.



### À SAVOIR concernant le délai de réponse

- › Lorsque nous acceptons la réclamation, nous payons l'indemnité au plus tard dans les 60 jours **qui suivent la réception de tous les documents demandés**.
- › Lorsque nous refusons la réclamation, nous avisons la *personne assurée* dans les 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés.

## 11. Lorsque vous recevez des indemnités d'une autre source, nous les déduisons du montant total de votre demande

### 11.1 Assurances multiples

Les protections décrites dans l'assurance voyage s'appliquent une fois que vous avez réclamé les indemnités maximales prévues par toutes autres sources de remboursements disponibles tels qu'un assureur, une carte de crédit, un régime d'assurance privé ou gouvernemental.

#### Exemple

**Protection : Annulation ou retard de voyage**  
**Coût du voyage : 4 000 \$**

Indemnité de votre assurance privée	1 000 \$
Montant restant	4 000 \$ - 1 000 \$ = 3 000 \$
Indemnité maximale	2 500 \$
Indemnité que nous vous versons	2 500 \$

Toutefois, si vos autres contrats d'assurance contiennent une clause similaire à la nôtre, nous ajustons le paiement de l'indemnité selon la proportion des montants d'assurance prévus aux différents contrats.

Ainsi, l'indemnité totale que vous recevrez ne dépassera pas le montant de votre demande.

Lorsque vous soumettez une demande auprès de plusieurs assureurs, nous vous demandons de fournir des preuves de ces demandes ainsi que des refus ou des indemnités que vous pourriez recevoir.

### 11.2 Fournisseurs de voyage ou autres entités

Les protections décrites dans l'assurance voyage s'appliquent une fois que vous avez réclamé les remboursements payables par des fournisseurs de voyage ou d'autres entités, comme :

- › les fonds d'indemnisation, tel celui de l'Office de la protection du consommateur;
- › les régimes publics d'assurance maladie;
- › tout autre programme gouvernemental.

Cela signifie que nous soustrayons les montants que vous recevez d'un fournisseur ou d'une autre entité du montant total de votre demande.

**Les crédits offerts par un fournisseur de voyage, ou toute autre entité, sont considérés comme un remboursement.**

#### Exemple

**Protection : Annulation ou retard de voyage**  
**Coût du voyage : 4 000 \$**

Crédit du fournisseur de voyage	1 000 \$
Remboursement d'un fonds d'indemnisation	1 500 \$
Total des crédits et remboursements	2 500 \$
Montant restant	4 000 \$ - 2 500 \$ = 1 500 \$
Indemnité maximale	2 500 \$
Indemnité que nous vous versons	1 500 \$

Lorsque vous soumettez une demande de remboursement auprès de plusieurs fournisseurs ou entités, nous vous demandons de fournir des preuves de ces demandes ainsi que des refus ou des remboursements que vous pourriez recevoir.

Soins médicaux d'urgence hors de votre province de résidence

## SECTION B

# Vos protections en détail

## 1. Soins médicaux d'urgence hors de votre province de résidence

### 1.1 Conditions à remplir pour être couvert lors d'un voyage

- › Vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à l'article 4 de la section A à la *date de départ*.
- › Le *voyage* doit être couvert, tel qu'expliqué à la section A, article 3.

La protection s'applique uniquement lorsque vous vous trouvez hors de votre province de résidence. Les frais engagés alors que vous êtes de retour dans votre province de résidence ne sont pas couverts.

### 1.2 Frais couverts par la protection et indemnité maximale

L'indemnité maximale est de 5 000 000 \$ par *personne assurée*, par *voyage*.

#### Frais médicaux, paramédicaux et d'hospitalisation

Nous prenons en charge les frais habituels pour la région visitée, qui sont raisonnables et nécessaires au *traitement d'urgence* d'une *condition médicale* survenue au cours du *voyage*.

**Nous remboursons les frais indiqués dans le tableau qui suit seulement s'ils sont d'abord approuvés par l'assisteur.**

Types de frais	Ce qui est couvert
Frais d'hospitalisation	Les frais exigés par l'hôpital pour une chambre individuelle ou semi-privée ainsi que pour tout <i>traitement</i> reçu lors de l' <i>hospitalisation</i> .
Frais accessoires	<ul style="list-style-type: none"><li>› Les autres frais liés à l'<i>hospitalisation</i> comme le téléphone, la télévision ou le stationnement.</li><li>› Maximum: 50 \$ par jour d'<i>hospitalisation</i>.</li></ul>
Honoraires de professionnels de la santé	<ul style="list-style-type: none"><li>› Les honoraires demandés par un <i>médecin</i> ainsi que par un infirmier diplômé, si ses soins sont prescrits par un <i>médecin</i>.</li><li>› Les soins d'un physiothérapeute, d'un chiropraticien, d'un ostéopathe ou d'un podiatre diplômé s'ils sont prescrits par un <i>médecin</i>. Maximum 300 \$ par profession.</li><li>› <b>Le professionnel ne doit avoir aucun lien de parenté avec la <i>personne assurée</i> pour que ses honoraires soient couverts.</b></li></ul>

Suite à la page suivante 

Soins médicaux d'urgence hors de votre province de résidence

Types de frais	Ce qui est couvert
Soins dentaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les honoraires d'un dentiste pour effectuer un traitement dentaire d'urgence sur des dents naturelles et saines.</li> <li>› Maximum: 500\$ par voyage, sauf en cas de choc accidentel à la bouche; le maximum pour un choc accidentel à la bouche est de 2 000\$ par accident. <ul style="list-style-type: none"> <li>– Un choc accidentel à la bouche est un choc accidentel qui cause une fracture à la mâchoire, une dislocation de la mâchoire ou qui endommage une ou plusieurs dents naturelles et saines.</li> <li>– Le choc accidentel à la bouche n'inclut pas l'introduction volontaire d'objets dans la bouche ou les accidents de mastication ni les dommages aux dents artificielles ou malsaines ou qui ont déjà subi des traitements.</li> <li>– En cas de choc accidentel à la bouche, vous devez nous soumettre des radiographies prises avant et après l'accident.</li> </ul> </li> <li>› Lorsque le traitement pour un choc accidentel à la bouche se poursuit après le retour de voyage, les honoraires sont couverts jusqu'à 6 mois suivant la date de l'accident.</li> </ul>
Accessoires médicaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les frais d'achat ou de location de béquilles, de cannes ou d'attelles.</li> <li>› Les frais de location d'autres accessoires ou appareils médicaux, comme un fauteuil roulant ou un appareil orthopédique.</li> <li>› <b>L'utilisation de ces accessoires et appareils médicaux doit être prescrite par un médecin.</b></li> </ul>
Frais de diagnostic	Les frais de laboratoire, de radiographie ou d'autres tests de diagnostic prescrits par un médecin.
Médicaments d'ordonnance	Les médicaments prescrits par un médecin pour traiter une condition médicale et qui ne font pas partie de la liste des produits exclus. Pour plus de détails, voir l'article 1.3 d) de la section B.

### Frais de transport et de subsistance

Nous remboursons les frais de transport et de subsistance planifiés et approuvés par l'assistant au cours du voyage.

Types de frais	Ce qui est couvert
Frais de transport médical	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les frais pour vous transporter jusqu'à l'établissement de santé approprié le plus proche ou, si nécessaire, le transfert d'un établissement de santé à un autre. Le transport peut être effectué par la route, par la mer ou par les airs.</li> </ul>
Frais de rapatriement	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les frais pour vous ramener dans votre province de résidence à la suite d'une urgence pour y recevoir des traitements.</li> <li>› Les frais de retour des membres de la famille sont couverts si la condition médicale que vous subissez fait en sorte qu'ils ne peuvent revenir de la manière prévue.</li> <li>› <b>Le rapatriement doit avoir été approuvé par l'assistant.</b></li> <li>› <b>Les frais d'un accompagnateur médical sont inclus s'ils ont été approuvés par l'assistant.</b></li> <li>› Si vous voyagez avec des enfants sous votre responsabilité et que vous êtes hospitalisé pour plus de 24 heures, les frais de garde ou les frais de rapatriement des enfants sont couverts.</li> <li>› <b>Les frais d'un accompagnateur pour les enfants sont couverts s'ils sont approuvés par l'assistant.</b></li> </ul>

**Soins médicaux d'urgence hors de votre province de résidence**

Types de frais	Ce qui est couvert
Transport pour se rendre au chevet de la <i>personne assurée</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Certains frais encourus par un membre de votre famille ou un ami qui se rend à votre chevet sont couverts si:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– vous demeurez hospitalisé au moins 7 jours consécutifs; et</li> <li>– le <i>médecin</i> confirme par écrit la nécessité de cette visite.</li> </ul> </li> <li>› Les frais couverts sont:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– le transport aller-retour en classe économique;</li> <li>– les frais déboursés pour l'hébergement, les repas et la garde d'enfants jusqu'à concurrence de 300\$/jour, maximum 10 jours;</li> <li>– les frais d'<i>assurance voyage</i>.</li> </ul> </li> <li>› En cas de décès, ces frais sont également couverts si un <i>membre de la famille</i> ou un ami doit se déplacer pour identifier la dépouille de la <i>personne assurée</i> en cas de décès.</li> </ul>
Retour du véhicule	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les frais pour rapporter votre véhicule routier personnel à votre résidence ou pour rapporter votre véhicule de location au bureau de l'agence le plus proche, si vous êtes inapte à conduire en raison d'une <i>condition médicale</i> survenue pendant le voyage.</li> <li>› Maximum de 5000\$.</li> <li>› <b>Le médecin doit attester par écrit de votre inaptitude à conduire.</b></li> </ul>
Retour des bagages	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les frais pour rapatrier vos bagages à votre résidence lorsque vous êtes rapatrié en raison d'une <i>urgence</i> pour recevoir des soins médicaux.</li> <li>› Maximum de 500\$.</li> <li>› <b>L'assisteur doit approuver votre rapatriement au préalable.</b></li> </ul>
Retour de l'animal de compagnie	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les frais pour ramener votre animal de compagnie à votre résidence si vous êtes rapatrié en raison d'une <i>urgence</i> pour recevoir des soins médicaux.</li> <li>› Maximum de 500\$.</li> <li>› <b>L'assisteur doit approuver votre rapatriement au préalable.</b></li> </ul>
Prise en charge de la dépouille en cas de décès	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Si vous décédez pendant un voyage, l'un ou l'autre des frais suivants:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– les frais de préparation et de retour de votre dépouille dans votre province de résidence; ou</li> <li>– les frais de crémation ou d'enterrement au lieu de décès.</li> </ul> </li> <li>› Maximum de 10 000\$.</li> <li>› <b>Le coût du cercueil, de l'urne ou de la pierre tombale n'est pas couvert.</b></li> </ul>
Frais de subsistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Les frais d'hébergement et de repas si vous devez reporter votre <i>date de retour</i> parce que vous ou un <i>compagnon de voyage</i> êtes affecté par une <i>condition médicale</i> nécessitant des soins médicaux d'<i>urgence</i>.</li> <li>› Maximum de 300\$ par jour, 3000\$ au total par personne.</li> </ul>



### 1.3 MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de protection

#### a) Conditions préexistantes

Nous ne payons aucune indemnité pour toutes *conditions médicales* préexistantes (autre qu'une *affection mineure*) qui n'a pas été stable au cours des 3 mois (6 mois si vous êtes âgé de 55 à 64 ans ou 12 mois si vous avez 65 ans et plus) avant la *date de départ*.

Une *condition médicale* est considérée comme stable lorsque tous les énoncés suivants sont vrais:

1. Aucun nouveau *traitement* n'a été prescrit ou recommandé, ou le *traitement* en cours n'a pas été modifié ni interrompu.
2. Aucun changement n'a été apporté à un médicament prescrit (augmentation ou diminution du dosage, ou arrêt de la prise du médicament), ou aucun autre médicament n'a été recommandé ou prescrit.
3. La *condition médicale* ne s'est pas aggravée.
4. Aucun nouveau symptôme n'est apparu, ou il n'y a eu aucune aggravation ou augmentation de la fréquence des symptômes existants.
5. Il n'y a eu aucune *hospitalisation* ou recommandation de consulter un spécialiste.
6. Il n'y a aucun examen, test médical à des fins d'investigation ou *traitement* recommandé, non complétés, ou pour lesquels les résultats sont attendus.
7. Il n'y a aucun *traitement* planifié ou en attente.

#### b) Situations pour lesquelles aucune indemnité n'est versée

Nous ne payons aucune indemnité si la *condition médicale* est liée directement ou indirectement à l'une des causes suivantes:

1. Tout symptôme ou état:
  - › que vous avez ignoré alors qu'il aurait été raisonnable de consulter un *médecin*;
  - › pour lequel vous n'avez pas effectué d'examen de diagnostic tel que demandé par votre *médecin*;
  - › pour lequel vous n'avez pas pris la médication ou suivi le *traitement* recommandé avant ou pendant le *voyage*;
  - › pour lequel il était raisonnable de s'attendre, à la *date de départ*, à devoir recevoir des soins médicaux au cours du *voyage*.
2. Une grossesse, un accouchement ou des complications qui en résultent, survenant après les 32 premières semaines de grossesse.
3. Pour les enfants assurés de moins de 18 ans qui voyagent: Toute maladie ou affection liée à une anomalie congénitale.
4. Adoption internationale: Toute condition médicale affectant un enfant né d'une mère porteuse ou adopté à l'extérieur du Canada, si cette condition survient avant son arrivée au Canada.
5. Votre participation à un sport ou une activité à haut risque:
  - › toute activité sportive pour laquelle vous êtes rémunéré;
  - › tout événement sportif auquel les vainqueurs obtiennent des prix en argent.
6. Tout sport extrême ou toute activité à haut risque, tel que, mais non limité à:
  - › deltaplane et parapente;
  - › parachutisme et saut en parachute;
  - › saut à l'élastique;
  - › escalade ou alpinisme (sur des routes de grade 4 ou 5 selon l'échelle YDS);
  - › ski acrobatique;
  - › planche aérotractée (*kite surfing*);
  - › activité de plongée sous-marine en dehors des limites de votre certification ou à plus de 30 mètres;
  - › tout sport de combat;
  - › toute compétition ou épreuve de vitesse, y compris les entraînements;
  - › toute activité à risque nécessitant l'usage d'un véhicule motorisé au sol, dans l'eau ou dans l'air, y compris les entraînements, se déroulant sur des circuits approuvés ou ailleurs;
  - › tout sport ou toute activité pour lequel vous devez signer une décharge de responsabilité. Cette clause ne s'applique pas aux sports ni aux activités qui sont normalement proposées au grand public sans formation ni qualification spécialisée.
7. Tout comportement risqué tel que, mais non limité à:
  - › ne pas respecter les consignes de sécurité, les panneaux d'avertissement;
  - › se trouver ou être dans des zones interdites.
8. L'abus de médicament (c'est-à-dire en consommer plus que la quantité recommandée), prescrits ou non, ou l'abus d'alcool (alcoolémie supérieure à

Annulation et interruption de voyage

80 milligrammes par 100 millilitres de sang).

9. La consommation de drogue ou de médicaments non prescrits ou toute autre forme de toxicomanie ou d'alcoolisme, incluant les effets du sevrage.
10. Votre participation à un acte criminel ou une tentative de commettre un tel acte (dans le pays où les frais ont été engagés).
11. Le fait de voyager dans le but principal ou secondaire d'obtenir une consultation médicale ou de recevoir des *traitements* médicaux ou des *traitements* de procréation assistée, même sous la recommandation du *médecin*.
12. Le fait de voyager dans un endroit ou par un mode de transport pour lequel le gouvernement canadien a émis, avant votre *date de départ*, un avertissement demandant d'éviter tout *voyage* ou tout *voyage* non essentiel à cet endroit ou par ce mode de transport. Si le gouvernement canadien émet l'avis pendant votre séjour à l'endroit visé par cet avis, vous devez alors prendre les dispositions nécessaires pour vous conformer à cette recommandation dans les meilleurs délais. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site internet du Gouvernement du Canada relatif aux voyages.
13. Un suicide, une tentative de suicide ou une blessure volontaire, peu importe votre condition mentale à ce moment.
14. Tout trouble mental, psychologique, psychiatrique ou nerveux, sauf si vous devez être hospitalisé pour ce trouble.
15. Une des situations suivantes :
  - › Un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non;
  - › La participation volontaire à une émeute ou à une insurrection;
  - › Une révolte;
  - › Une révolution;
  - › Un détournement;
  - › Un enlèvement;
  - › Un *acte terroriste*;
  - › Une exposition à la réaction nucléaire ou à la radiation;
  - › La contamination radioactive, biologique ou chimique;
  - › Toute participation dans les forces armées.

### c) Soins non couverts

Nous ne payons aucune indemnité pour les soins suivants, les frais liés directement ou indirectement à ces soins ou à leurs complications :

1. Tout soin pour un enfant né au cours d'un *voyage* après les 32 premières semaines de grossesse.

2. Tout soin donné alors que vous êtes de retour dans votre province de résidence, sauf pour les honoraires pour le *traitement* d'un choc à la bouche.
3. Tout soin ou traitement qui n'est pas assuré par votre régime public d'assurance maladie.
4. Tout traitement non *urgent*, expérimental ou facultatif (par exemple : chirurgie esthétique, soins chroniques, réadaptation, incluant les frais découlant de complications directes ou indirectes).

### d) Médicaments ou produits non couverts

Nous ne payons aucune indemnité pour les médicaments prescrits avant le départ en *voyage*, ni pour les médicaments ou produits disponibles en vente libre, même s'ils sont prescrits.

### e) Traitement sans approbation préalable de l'assisteur

Nous ne payons aucune indemnité si vous vous soumettez à des tests médicaux à des fins d'investigation, recevez un *traitement*, ou subissez une intervention chirurgicale sans avoir reçu l'approbation préalable de l'*assisteur* ou lorsque ces tests et *traitements* ne sont pas considérés comme *urgents* par l'*assisteur*.

### f) Omission de contacter l'assisteur

Nous pouvons rejeter votre réclamation si vous n'avez pas soumis les frais à l'*assisteur* à l'avance pour approbation. Vous devez donc communiquer avec l'*assisteur* au 1 844 783-7603 ou 514 394-0075 (à frais virés) pour signaler une *condition médicale* avant d'engager des frais médicaux ou de transport.

Vous devez également communiquer avec l'*assisteur* avant d'engager de nouveaux frais si la *condition médicale* réapparaît ou présente des complications et demande un nouveau soin, un nouveau *traitement*, un nouvel examen ou demande qu'un soin ou un *traitement* soit prolongé, repris ou modifié.

### g) Voyage contre l'avis du médecin

Nous ne payons aucune indemnité si un *médecin* vous a conseillé de ne pas voyager.

### h) Omission de suivre les recommandations du médecin ou de l'assisteur

La protection prend fin immédiatement si vous refusez un rapatriement, un transfert dans un autre établissement de santé, un examen de diagnostic ou un *traitement* recommandé par votre *médecin* traitant ou l'*assisteur*.

**Nous ne rembourserons aucuns frais engagés par la suite.**

## 2. Annulation et interruption de voyage

### 2.1 Conditions à remplir pour être couvert lors d'un voyage

Toutes les conditions suivantes doivent être remplies :

- › Vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à l'article 4 de la section A à la *date de départ*;
- › La protection « Annulation et interruption » doit apparaître dans la section « Protections souscrites » de votre *Résumé des Conditions*;
- › Le *voyage* doit être couvert tel qu'expliqué à l'article 3 de la section A.

**Si vous détenez un plan de protection annuel, vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à l'article 4 de la section A à l'achat et à la *date de départ* de chacun de vos voyages.**

### 2.2 Causes d'annulation et d'interruption couvertes

La protection couvre vos frais si vous ou votre *compagnon de voyage* devez annuler, reporter, interrompre ou prolonger votre *voyage* en raison d'un ou de plusieurs des éléments suivants qui surviennent après le début de la protection :

- › vous êtes malade ou blessé. Un *médecin* doit constater la *condition médicale* et il doit également recommander l'annulation ou l'interruption du *voyage*
- › vous devez être hospitalisé, mis en quarantaine ou vous décédez
- › un *membre de la famille*, un gardien d'enfants, un associé d'affaires, un employé-clé de votre compagnie ou une personne, dont vous êtes l'exécuteur testamentaire ou le mandataire en cas d'incapacité, est malade, blessé, hospitalisé ou décédé
- › vous êtes convoqué pour agir comme juré ou vous êtes assigné comme témoin ou défendeur pour un procès prévu pendant votre *voyage*, sauf si cela fait partie des tâches habituelles de votre emploi d'agent de la paix
- › vous recevez un ordre de service en tant que membre ou réserviste des forces armées, des forces de maintien de la paix, de la police ou des pompiers
- › à la suite d'un sinistre, votre résidence principale n'est pas habitable ou votre établissement commercial ou celui de votre société, si vous êtes propriétaire ou actionnaire principal de votre société, ne peut être occupé
- › votre employeur demande votre transfert ou votre mutation et vous devez déménager
- › vous perdez involontairement votre emploi permanent alors que vous étiez employé depuis plus de 1 an avec le même employeur
- › votre hôte à destination de votre *voyage* décède ou est hospitalisé
- › le gouvernement du Canada recommande de ne pas voyager à l'endroit prévu après que les réservations ont été effectuées et l'avis est toujours en vigueur au moment du *voyage*
- › votre demande de visa est refusée (sauf si votre demande a été présentée en retard ou si une telle demande avait déjà été refusée par le passé)
- › votre passeport est volé
- › votre enfant naît avant terme et avant le début de votre *voyage* (si le *voyage* était censé se dérouler au cours des 32 premières semaines de grossesse)
- › vous recevez un diagnostic de grossesse après l'achat du *voyage* (si le *voyage* est prévu se dérouler après la 32<sup>e</sup> semaine de grossesse et jusqu'à 8 semaines après la date prévue de l'accouchement)
- › vous adoptez légalement un enfant (si la date de l'adoption est seulement connue après l'achat du *voyage* et que l'adoption est prévue pendant le *voyage*)
- › vous manquez votre départ, votre correspondance ou votre vol de retour en raison d'une défaillance mécanique de votre moyen de transport, du mauvais temps, d'un accident de la route, d'un barrage routier d'urgence érigé par la police ou d'un changement d'horaire du *transporteur* public (autobus, avion, train, etc.), à condition d'avoir pris, à l'origine, des arrangements pour arriver au moins 2 heures avant l'heure du départ
- › le *transporteur* de la croisière que vous aviez prévue pendant le *voyage* annule la croisière.

**Annulation et interruption de voyage**

## 2.3 Frais couverts par la protection

### Annulation ou retard de voyage

Lorsque le voyage est annulé ou reporté avant la *date de départ*, nous remboursons les frais indiqués dans le tableau qui suit jusqu'au montant le moins élevé entre :

- › le coût réel du voyage,
- › le coût du voyage assuré, qui apparaît à votre *Résumé des Conditions*, ou
- › 2 500 \$.

Frais supplémentaires de transport	Les frais de changement d'horaire (ou le coût supplémentaire le moins cher en classe économique) demandés par le <i>transporteur</i> pour vous amener à la destination du voyage ou pour rattraper l'itinéraire prévu.
Frais supplémentaires d'occupation	Les frais d'occupation supplémentaires que l'hôtel exige lorsque vous partez en voyage alors que votre <i>compagnon de voyage</i> annule son départ en raison d'une des causes d'annulation ou d'interruption couvertes.
Frais de subsistance en cas de retard de vol de départ	Vos frais de restaurant et d'hôtel (ainsi que les frais de transport pour s'y rendre), les frais téléphoniques nécessaires ainsi que les frais de transport pour le retour à votre résidence si : <ul style="list-style-type: none"> <li>› le vol de départ est en retard de plus de 4 heures, ou</li> <li>› vous ne pouvez pas prendre le vol prévu en raison d'une surréservation faite par le <i>transporteur</i> et celui-ci ne peut pas offrir un autre vol dans les 4 heures qui suivent l'heure de départ prévue initialement.</li> </ul> <p>Pour que cette cause soit couverte, vous devez vous être inscrit auprès du <i>transporteur</i> au moins 2 heures avant le départ prévu du vol.</p> <p>Maximum de 250 \$ par jour et 500 \$ total par <i>personne assurée</i>.</p>
Portion non utilisée et non remboursable du coût du voyage payée d'avance	En cas d'annulation, nous remboursons cette portion du coût du voyage si : <ul style="list-style-type: none"> <li>› une des causes d'annulation ou d'interruption couvertes survient</li> <li>› le voyage est annulé par le <i>transporteur</i></li> <li>› la <i>date de départ</i> du voyage est reportée par le <i>transporteur</i> pour une période équivalant à plus de 30 % de la durée totale du voyage.</li> </ul>

### Interruption de voyage

Lorsque le voyage est interrompu après le départ, nous remboursons les frais indiqués dans le tableau qui suit jusqu'à un maximum de 5 000 \$.

Frais supplémentaires de transport en cas de retard au cours du voyage ou en cas de retour reporté	Les frais de changement d'horaire (ou le coût supplémentaire le moins cher en classe économique) demandés par le <i>transporteur</i> pour vous amener à la destination du voyage, pour rattraper l'itinéraire prévu ou pour vous ramener à votre point de départ si une cause couverte survient.
Frais de subsistance	Vos frais de restaurant et d'hôtel (ainsi que les frais de transport pour s'y rendre) ainsi que les frais téléphoniques nécessaires si : <ul style="list-style-type: none"> <li>› vous devez interrompre votre voyage</li> <li>› vous devez repousser votre retour</li> <li>› le <i>transporteur</i> public annule, ou</li> <li>› le <i>transporteur</i> public a un retard de plus de 6 heures, en raison d'une cause couverte.</li> </ul> <p>Maximum 250 \$ par jour et 2 500 \$ total par <i>personne assurée</i>.</p>
Portion non utilisée et non remboursable du coût du voyage payée d'avance	En cas d'interruption, nous remboursons cette portion du coût du voyage si : <ul style="list-style-type: none"> <li>› une des causes d'annulation ou d'interruption couvertes survient</li> <li>› le voyage est annulé par le <i>transporteur</i></li> <li>› la <i>date de départ</i> du voyage est reportée par le <i>transporteur</i> pour une période équivalant à plus de 30 % de la durée totale du voyage.</li> </ul>

### Faillite du fournisseur de voyage canadien

Si vous êtes privé de votre voyage ou d'une partie de celui-ci en raison de la faillite, de la mise sous tutelle ou de l'insolvabilité d'un *fournisseur de voyage* ayant un bureau au Canada, la protection Annulation ou interruption de voyage remboursera la portion du coût du voyage assuré (qui apparaît à votre *Résumé des Conditions*) qui est non utilisée et non remboursable.

Le remboursement est limité au montant le moins élevé entre :

- › le coût réel du voyage,
- › le coût du voyage assuré qui apparaît à votre *Résumé des Conditions*, ou
- › 2 500\$.

Lors de la cessation des activités d'un *fournisseur de voyage*, notre responsabilité globale ne peut excéder 2 000 000\$ pour tous nos assurés.

De plus, si plus d'un *fournisseur de voyage* cesse ses activités au cours d'une même année civile, le montant total des indemnités que nous pouvons payer ne peut excéder 5 000 000\$.



## 2.4 MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de protection

### a) Conditions préexistantes

Nous ne payons aucune indemnité pour toute *condition médicale* préexistante (autre qu'une *affection mineure*) qui n'a pas été stable au cours des 3 mois (6 mois si vous êtes âgé de 55 à 64 ans ou 12 mois si vous avez 65 ans et plus) avant la *date de départ*.

Une *condition médicale* est considérée comme stable lorsque tous les énoncés suivants sont vrais :

1. Aucun nouveau *traitement* n'a été prescrit ou recommandé, ou le *traitement* en cours n'a pas été modifié ni interrompu.
2. Aucun changement n'a été apporté à un médicament prescrit (augmentation ou diminution du dosage, ou arrêt de la prise du médicament), ou aucun autre médicament n'a été recommandé ou prescrit.
3. La *condition médicale* ne s'est pas aggravée.
4. Aucun nouveau symptôme n'est apparu, ou il n'y a eu aucune aggravation ou augmentation de la fréquence des symptômes existants.
5. Il n'y a eu aucune *hospitalisation* ou recommandation de consulter un spécialiste.
6. Il n'y a aucun examen, test médical à des fins d'investigation ou *traitement* recommandé, non complétés, ou pour lesquels les résultats sont attendus.

7. Il n'y a aucun *traitement* planifié ou en attente.

**Toutes les conditions ci-dessus doivent être remplies pour qu'une *condition médicale* soit considérée comme stable.**

### b) Situations pour lesquelles aucune indemnité n'est versée

Nous ne payons aucune indemnité si la *condition médicale* est liée directement ou indirectement à l'une des causes suivantes :

1. Tout symptôme ou état :
  - › que vous avez ignoré alors qu'il aurait été raisonnable de consulter un *médecin*;
  - › pour lequel vous n'avez pas effectué d'examen de diagnostic tel que demandé par votre *médecin*;
  - › pour lequel vous n'avez pas pris la médication ou suivi le *traitement* recommandé avant ou pendant le voyage;
  - › pour lequel il était raisonnable de s'attendre, à la *date de départ*, à devoir recevoir des soins médicaux au cours du voyage.
2. Une grossesse, un accouchement ou des complications qui en résultent, survenant après les 32 premières semaines de la grossesse.

Annulation et interruption de voyage

3. Votre participation à un sport ou une activité à haut risque:
    - › Toute activité sportive pour laquelle vous êtes rémunéré;
    - › Tout événement sportif auquel les vainqueurs obtiennent des prix en argent.
  4. Tout sport extrême ou toute activité à haut risque, tel que, mais non limité à:
    - › Deltaplane et parapente;
    - › Parachutisme et saut en parachute;
    - › Saut à l'élastique;
    - › Escalade ou alpinisme (sur des routes de grade 4 ou 5 selon l'échelle YDS);
    - › Ski acrobatique;
    - › Planche aérotractée (*kite surfing*);
    - › Activité de plongée sous-marine en dehors des limites de votre certification ou à plus de 30 mètres;
    - › Tout sport de combat;
    - › Toute compétition ou épreuve de vitesse, y compris les entraînements;
    - › Toute activité à risque nécessitant l'usage d'un véhicule motorisé au sol, dans l'eau ou dans l'air, y compris les entraînements, se déroulant sur des circuits approuvés ou ailleurs;
    - › Tout sport ou toute activité pour lequel vous devez signer une décharge de responsabilité. Cette clause ne s'applique pas aux sports ni aux activités qui sont normalement proposées au grand public sans formation ni qualification spécialisée.
  5. L'abus de médicament (c'est-à-dire en consommer plus que la quantité recommandée), prescrits ou non, ou l'abus d'alcool (alcoolémie supérieure à 80 milligrammes par 100 millilitres de sang).
  6. La consommation de drogue ou de médicaments non prescrits ou toute autre forme de toxicomanie ou d'alcoolisme, incluant les effets du sevrage.
  7. Votre participation à un acte criminel ou une tentative de commettre un tel acte (dans le pays où les frais ont été engagés).
  8. Le fait de voyager dans le but principal ou secondaire d'obtenir une consultation médicale ou de recevoir des *traitements* ou des *traitements* de procréation assistée, même sous la recommandation du *médecin*.
  9. Le fait de voyager dans un endroit pour lequel le gouvernement canadien a émis, avant votre *date de départ*, un avertissement aux voyageurs demandant d'éviter tout *voyage* ou tout *voyage* non essentiel à cet endroit. Si le gouvernement canadien émet l'avis pendant votre séjour à l'endroit visé par cet avis, vous devez alors prendre les dispositions nécessaires pour vous conformer à cette recommandation dans les meilleurs délais. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site Internet du Gouvernement du Canada relatif aux voyages.
  10. Un suicide, une tentative de suicide ou une blessure volontaire, peu importe votre condition mentale à ce moment.
  11. Une des situations suivantes:
    - › Un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non;
    - › La participation volontaire à une émeute ou à une insurrection;
    - › Une révolte;
    - › Une révolution;
    - › Un détournement;
    - › Un enlèvement;
    - › Une exposition à la réaction nucléaire ou à la radiation;
    - › La contamination radioactive, biologique ou chimique;
    - › Toute participation dans les forces armées.
  12. Tout trouble mental, psychologique, psychiatrique ou nerveux, sauf si vous devez être hospitalisé pour ce trouble.
  13. Votre incapacité à obtenir le logement désiré.
  14. Vos difficultés financières.
  15. Votre aversion pour le *voyage* ou le transport aérien.
- c) Situations pour lesquelles nous ne versons aucune indemnité**
1. Vous faites le *voyage* dans le but principal ou secondaire de visiter une personne malade ou blessée et l'évolution de son état de santé constitue le motif d'annulation ou d'interruption de votre *voyage*, ou du report de votre retour.
  2. Vous n'avez pas respecté les délais requis pour:
    - › nous aviser;
    - › aviser votre agence de *voyage* ou votre *fournisseur de voyage*; ou
    - › nous transmettre le formulaire de réclamation ou les preuves requises.

## Annulation et interruption de voyage

3. Au moment de la demande d'assurance ou au moment de l'achat du voyage, vous aviez des motifs raisonnables de croire qu'un événement pourrait vous empêcher d'effectuer le voyage comme prévu.

### d) Voyage contre l'avis du médecin

Nous ne payons aucune indemnité si un *médecin* vous a conseillé de ne pas voyager.

### e) Limitation pour actes terroristes

Nous réduisons de 50 % tous les montants que nous payons pour une réclamation acceptée lorsque l'événement qui en est à l'origine découle, directement ou indirectement d'un *acte terroriste*.

Notre responsabilité globale en cas d'*acte terroriste* ou d'une série d'*actes terroristes* qui se produisent au cours de la même période de 72 heures ne peut excéder 5 000 000 \$ pour tous nos assurés.

De plus, le montant total que nous pouvons payer pour des événements qui découlent, directement ou indirectement d'*actes terroristes* ne peut excéder 10 000 000 \$ par année civile.

### f) Indemnité maximale et responsabilité globale

En plus de ce qui est prévu à e) Limitation pour *actes terroristes* et à « Faillite du fournisseur de voyage canadien » :

Notre responsabilité globale ne peut excéder 3 000 000 \$ pour tous nos assurés, que cette responsabilité soit liée directement ou indirectement à un même événement qui affecterait plusieurs assurés au cours de la même période de 3 mois.

De plus, le montant total que nous pouvons payer pour des événements qui affecteraient plusieurs assurés ne peut excéder 5 000 000 \$ par année civile.

## 3. Protection des bagages

### Protection des bagages

### 3.1 Vous devez remplir certaines conditions pour que vos bagages soient couverts lors d'un voyage

Pour que vos bagages soient couverts au cours d'un voyage, vous devez remplir toutes les conditions suivantes :

- › Vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à l'article 4 de la section A à la *date de départ*.
- › La protection « Bagages » doit apparaître dans la section « Protections souscrites » de votre *Résumé des Conditions*.
- › Le voyage doit être couvert tel qu'expliqué à l'article 3 de la section A.

Si vous avez choisi un plan de protection annuel, vous devez satisfaire aux critères d'admissibilité à la *date de départ* de chacun de vos voyages.

### 3.2 Situations dans lesquelles vos bagages sont couverts

#### Endommagement, perte ou vol

Vos bagages sont protégés en tout temps au cours du voyage contre l'endommagement, la perte et le vol jusqu'à concurrence d'un maximum de 1 500 \$ par *personne assurée*, par voyage.

Le montant que nous payons pour cette protection est limité au coût de l'objet endommagé, perdu ou volé, jusqu'à un maximum de 250 \$ par article. Si l'objet fait partie d'un ensemble, l'indemnité est limitée à la proportion de la valeur de l'ensemble.

#### Remplacement de documents officiels pour le voyage

Les frais de remplacement de documents officiels de voyage sont couverts jusqu'à un maximum total de 150 \$ par *personne assurée* s'ils sont perdus ou volés.

Les documents officiels de voyage sont, par exemple : le passeport, le permis de conduire, le certificat de naissance, le visa, le titre de voyage d'urgence, etc.

#### Retard de bagages enregistrés

Si vos bagages enregistrés auprès d'un *transporteur* public sont retardés de 6 heures ou plus, nous remboursons les frais d'achat d'articles de première nécessité (vêtements et articles de toilette) ou de location d'équipement sportif jusqu'à un maximum de 500 \$ par *personne assurée*.

Les articles et équipements doivent avoir été achetés ou loués avant l'arrivée de vos bagages.

Si vos bagages sont ensuite retrouvés endommagés ou déclarés perdus ou volés, l'indemnité pour endommagement, perte ou vol sera réduite du montant payé pour le retard.



### 3.3 MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de protection

#### a) Limitation selon la catégorie d'articles

1. Tous les articles en or, en argent ou en platine, ainsi que toutes les montres, sont considérés comme un seul article.
2. De même, tous les articles électroniques (incluant entre autres les tablettes électroniques, les téléphones mobiles, les ordinateurs portables ainsi que les consoles de jeux) sont considérés comme un seul article.
3. Tout l'équipement photographique (appareil ou accessoires photo, vidéo ou audio) est également considéré comme un seul article.

L'indemnité maximale que nous payons pour la totalité des articles de ces 3 catégories est de 500 \$ par personne assurée.

#### Exemple 1

Mario se fait voler sa tablette électronique et son téléphone.

Puisque ces 2 articles font partie de la même catégorie, nous paierons à Mario 250 \$ pour l'ensemble des articles volés.

#### Exemple 2

Les bagages de Julie sont perdus lors de son retour de voyage.

En plus de ses vêtements, la valise de Julie contenait des bijoux en or, une console de jeux achetée pour son neveu et une caméra vidéo.

Ces articles font partie de 3 catégories différentes, chacune étant limitée à 250 \$ ( $250 \$ \times 3 = 750 \$$ ).

Nous paierons à Julie une indemnité de 500 \$ puisque que l'indemnité maximale pour la totalité des articles de ces catégories est limitée à ce montant.

#### b) Articles non couverts

1. Véhicules automobiles, bateaux à moteur, ou autres véhicules, ainsi que leurs pièces et accessoires, et les bicyclettes (sauf lorsqu'elles sont enregistrées comme bagage auprès d'un *transporteur*).

2. Meubles et accessoires d'ameublement.
3. Lunettes, lentilles cornéennes, prothèses ou appareils dentaires, orthèses et membres artificiels.
4. Chèques de voyage, cartes-cadeaux, argent comptant, billets, pierres précieuses, lingots et tout titre ou effet négociable.
5. Biens et équipements professionnels ou commerciaux.
6. Antiquités ou objets de collection.
7. Parfums ou cosmétiques.
8. Animaux, plantes naturelles et produits ou denrées périssables.
9. Tout article ne faisant pas partie des bagages de façon habituelle.

Le bris d'articles fragiles n'est pas couvert, à moins qu'il ne soit causé par le feu ou le vandalisme.

#### c) Situations pour lesquelles nous ne versons aucune indemnité

1. Fraude, confiscation par les autorités, contrebande et activités illégales.
2. Endommagement causé par l'usure.
3. Endommagement causé par des insectes ou des animaux.
4. *Disparition inexplicquée*, sauf dans le cas où les bagages étaient enregistrés auprès d'un *transporteur*.
5. Séisme, contamination radioactive, inondation.
6. Tout événement causé par votre imprudence ou celle de vos *compagnons de voyage* (comme le vol de bagages dans un véhicule ou une résidence, non fermé à clé) ou si vous n'avez pas pris les mesures raisonnables pour retrouver vos bagages après en avoir constaté la perte.
7. Une des situations suivantes:
  - › Un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non;
  - › La participation volontaire à une émeute ou à une insurrection;
  - › Toute participation dans les forces armées.

## 4. Décès et mutilation accidentels

### 4.1 Vous devez remplir certaines conditions pour être couvert lors d'un voyage

Pour être couvert au cours d'un voyage, vous devez remplir toutes les conditions suivantes :

- › Vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à l'article 4 de la section A à la *date de départ*;
- › La protection « Décès et mutilation » doit apparaître dans la section « Protections souscrites » de votre *Résumé des Conditions*;
- › Le voyage doit être couvert tel qu'expliqué à l'article 3 de la section A.

Si vous avez choisi un plan de protection annuel, vous devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité et exigences médicales décrits à l'article 4 de la section A à la *date de départ* de chacun de vos voyages.

### 4.2 Situations couvertes et montants payés selon les circonstances

Nous versons une indemnité si vous perdez la vie ou subissez une mutilation lors d'un *accident* qui survient au cours du voyage.

Le montant des indemnités varie selon la situation dans laquelle l'*accident* se produit, tel qu'indiqué dans ce tableau :

NATURE DE LA PERTE	NATURE DE L'ACCIDENT		
	Transporteur aérien	Autre transporteur public	Tout autre accident
Décès	50 000 \$	50 000 \$	25 000 \$
Perte ou perte de l'usage de 2 membres ou plus	50 000 \$	50 000 \$	25 000 \$
Perte ou perte de l'usage d'un membre	25 000 \$	25 000 \$	12 500 \$

Pour être couvert, le décès, la *perte d'un membre* ou la *perte de l'usage* d'un membre doit :

- › être causée par un *accident*, et
- › survenir dans les 365 jours suivant l'*accident*.

#### Disparition de la personne assurée

Une *personne assurée* qui disparaît lors d'un *accident* au cours d'un voyage est présumée décédée si son corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la date de l'*accident*. Le décès peut être fixé à une autre date si des preuves différentes sont soumises, ou si un jugement déclaratif est rendu par la Cour.



### 4.3 MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de protection

#### a) Causes pour lesquelles nous ne versons aucune indemnité

Nous ne payons aucune indemnité si l'*accident* qui mène au décès ou à la mutilation est lié directement ou indirectement à :

1. Un suicide, une tentative de suicide ou une blessure volontaire, peu importe votre condition mentale.
2. Une des situations suivantes:
  - › Un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non;
  - › La participation volontaire à une émeute ou à une insurrection;
  - › Une révolte;
  - › Une révolution;
  - › Un détournement;
  - › Un enlèvement;
  - › Un *acte terroriste*;
  - › Une exposition à la réaction nucléaire ou à la radiation;
  - › La contamination radioactive, biologique ou chimique;
  - › Toute participation dans les forces armées.
3. Une blessure que vous subissez alors que vous voyagez à bord d'un *transporteur public* à titre autre que celui de *passager*.
4. Votre participation à un sport ou une activité à haut risque:
  - › toute activité sportive pour laquelle vous êtes rémunéré;
  - › tout événement sportif auquel les vainqueurs obtiennent des prix en argent.
5. Tout sport extrême ou toute activité à haut risque, tel que, mais non limité à :
  - › deltaplane et parapente;
  - › parachutisme et saut en parachute;
  - › saut à l'élastique;
  - › escalade ou alpinisme (sur des routes de grade 4 ou 5 selon l'échelle YDS);
  - › ski acrobatique;
  - › planche aérotractée (*kite surfing*);
  - › activité de plongée sous-marine en dehors des limites de votre certification ou à plus de 30 mètres;
  - › tout sport de combat;
  - › toute compétition ou épreuve de vitesse, y compris les entraînements;
  - › toute activité à risque nécessitant l'usage d'un véhicule motorisé au sol, dans l'eau ou dans l'air, y compris les entraînements, se déroulant sur des circuits approuvés ou ailleurs;

› tout sport ou toute activité pour lequel vous devez signer une décharge de responsabilité. Cette clause ne s'applique pas aux sports ni aux activités qui sont normalement proposées au grand public sans formation ni qualification spécialisée.

6. L'abus de médicament (dépasser la posologie recommandée), prescrits ou non, ou l'abus d'alcool (alcoolémie supérieure à 80 milligrammes par 100 millilitres de sang).
7. La consommation de drogue ou de médicaments non prescrits ou toute forme de toxicomanie ou d'alcoolisme, incluant les effets de sevrage.
8. Votre participation à un acte criminel ou une tentative de commettre un tel acte (dans le pays où les frais ont été engagés).
9. Le fait de voyager dans un endroit pour lequel le gouvernement canadien a émis, avant votre *date de départ*, un avertissement aux voyageurs demandant d'éviter tout *voyage* ou tout *voyage* non essentiel à cet endroit. Si le gouvernement canadien émet l'avis pendant votre séjour à l'endroit visé par cet avis, vous devez alors prendre les dispositions nécessaires pour vous conformer à cette recommandation dans les meilleurs délais. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site Internet du Gouvernement du Canada relatif aux voyages.

#### b) Limitation de garantie en raison de l'âge

Pour les *personnes assurées* de 65 ans et plus, les indemnités sont limitées à 50 % des montants prévus en cas de décès accidentel et à 25 % des montants prévus pour la *perte* ou la *perte de l'usage* d'un ou plusieurs membres.

#### c) Indemnité maximale et responsabilité globale

L'indemnité maximale que nous pouvons vous payer pour un seul et même *accident* est limitée à :

Transporteur aérien	Autre transporteur public	Tout autre accident
50 000 \$	50 000 \$	25 000 \$

Nous pouvons effectuer le paiement en un ou plusieurs versements.

Notre responsabilité globale liée à un même *accident* ne peut excéder 10 000 000 \$ pour tous nos assurés. L'indemnité que nous payons à chaque *personne assurée* peut être réduite afin de respecter les montants maximums prévus.

## SECTION C

# Renseignements supplémentaires sur l'assurance

### 1. Monnaie

Toutes les sommes payables aux termes du présent certificat, soit à l'*assureur*, soit par l'*assureur*, seront en monnaie légale du Canada.

### 2. Intérêt

Aucun intérêt ne sera versé sur les indemnités payables aux termes du présent certificat.

### 3. Fraude ou tentative de fraude

Vous devez agir avec honnêteté envers l'*assureur* en tout temps. Si vous faites sciemment une réclamation erronée ou frauduleuse d'une quelconque façon, vous ne serez pas admissible aux avantages, ni au paiement de l'indemnité de la protection pour laquelle une réclamation est faite. La fraude ou la tentative de fraude inclut, entre autres, la présentation volontairement erronée des circonstances ou des faits concernant une réclamation.

### 4. Subrogation

Si une réclamation 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 protection. Vous devez remettre à l'*assureur* les documents nécessaires à la poursuite. Vous conservez le droit de poursuivre le tiers pour un montant en supplément de l'indemnité versée par l'*assureur*.

### 5. Modification du certificat

Toute modification au présent certificat doit être confirmée par écrit par l'*assureur* pour être valable et applicable.

### 6. Qualité et disponibilité des soins

L'*assistant* et l'*assureur* ne sont pas responsables du manque d'accessibilité ou de la qualité des soins médicaux ni de l'impossibilité de les obtenir.

### 7. Plaintes et contestation au sujet d'une réclamation

Toute *personne assurée* peut formuler une plainte auprès de l'*assureur* ou contester une décision de l'*assureur* concernant une réclamation en communiquant avec l'*assureur*:

**Assurance-vie Banque Nationale,  
Compagnie d'assurance-vie**  
800, rue Saint-Jacques, bureau 16701  
Montréal (Québec) H3C 1A3  
Tél. : 1 877 871-7500

Si l'*assureur* n'est pas en mesure de traiter votre plainte dans un délai de 14 jours, celle-ci sera automatiquement prise en charge par le Bureau de révision des plaintes clients. Si vous avez reçu une réponse dans le délai prescrit, mais que vous demeurez insatisfait, vous pouvez communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients:  
Téléphone : 514 394-8655 ou 1 888 300-9004  
Site Internet : [bnc.ca](http://bnc.ca)  
Courriel : [revisionplainte@bnc.ca](mailto:revisionplainte@bnc.ca)

Vous pouvez consulter la Politique de traitement des plaintes de l'*assureur* sur le site [assurances-bnc.ca](http://assurances-bnc.ca).

Les délais maximums de contestation sont indiqués à l'article 8 de la section C.

Si nous n'avons 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 :

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

#### 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.

#### Résidents des autres provinces

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 Internet : [oapcanada.ca](http://oapcanada.ca)

## 8. Prescription des actions – particularités selon votre province de résidence

### Pour les résidents du Nouveau-Brunswick

Nulle action ou procédure en recouvrement d'un règlement aux termes du présent contrat ne peut être engagée contre l'assureur plus d'un an après la date à laquelle les sommes assurées sont devenues payables ou seraient devenues payables si la demande de règlement avait été valide.

### 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.

## 9. Copie de la police d'assurance voyage collective

Sur demande, le détenteur du certificat a le droit d'obtenir une copie de la police d'assurance voyage collective AVS-19.

## 10. Collecte, utilisation et communication de vos renseignements personnels

Nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels pour :

- › vérifier votre identité,
- › vous fournir les produits et services demandés et administrer votre compte,
- › comprendre vos besoins financiers, déterminer les produits et services qui vous conviennent et améliorer vos interactions avec la Banque, sauf si vous refusez,
- › prévenir la fraude, gérer les risques et se conformer aux lois,
- › permettre à la Banque d'améliorer et de développer ses produits et services et mieux connaître ses clients,
- › permettre à la Banque de présenter ses offres et communications promotionnelles ou celles de ses partenaires d'affaires, sauf si vous refusez,

- › toute autre fin prévue dans notre **Politique de protection des renseignements personnels** disponible sur [bnc.ca](http://bnc.ca). Vos renseignements personnels seront conservés par la Banque et ses filiales pour une durée raisonnable à la suite de la fin de la relation d'affaires pour respecter leurs obligations légales.

La politique mentionne, entre autres :

- › quels renseignements la Banque recueille, avec qui elle les communique et comment ils sont utilisés et conservés,
- › quels sont vos droits et vos options, par exemple limiter la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels,
- › comment gérer vos consentements.

Pour toute question, vous pouvez communiquer avec la succursale ou avec le chef de la protection des renseignements personnels et de la vie privée à [confidentialite@bnc.ca](mailto:confidentialite@bnc.ca).

Nous constituerons un dossier d'assurance dans lequel seront versés les renseignements concernant toute réclamation. Ce dossier sera détenu dans nos bureaux. Vous avez le droit de prendre connaissance des renseignements personnels contenus dans votre dossier et, le cas échéant, de les faire rectifier.

Pour plus de renseignements, consultez notre Politique de confidentialité, disponible sur le site [assurances-bnc.ca](http://assurances-bnc.ca).

## 11. Produits d'assurance similaires

Il existe sur le marché des produits d'assurance comportant les mêmes protections que celles de l'assurance voyage décrite dans ce certificat. Il existe aussi des produits complémentaires à l'assurance voyage.

## 12. Délai de réponse après réception d'une réclamation

Normalement, nous informons le détenteur du certificat ou la personne assurée, de notre décision de verser ou non une indemnité dans les 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés. Lorsque nous décidons d'accorder une indemnité, nous devons la payer à l'intérieur de ces mêmes 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés.

### **13. Référence à l'Autorité des marchés financiers**

Pour toute information supplémentaire à propos des obligations que l'assureur et le distributeur ont envers vous au Québec, 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: 1 877 285-4378

lautorite.qc.ca

### **14. Désignation de bénéficiaire**

Ce certificat contient une clause qui retire ou restreint le droit qu'a la personne couverte par l'assurance collective de désigner les personnes auxquelles ou au bénéfice desquelles les sommes assurées doivent être versées.

### **15. Conditions légales**

Malgré toute autre disposition qu'il contient, le présent contrat est régi par les conditions légales des lois sur les assurances, applicables dans votre province de résidence, ayant trait aux contrats d'assurance accident et maladie.

## SECTION D

# Définitions

Les mots en italique dans le certificat réfèrent aux définitions suivantes.

**Accident** : un événement non intentionnel, soudain et imprévu, qui occasionne des dommages, des pertes ou des blessures, directement et indépendamment de toute autre cause.

**Acte terroriste** : ensemble d'actes de violence (attentats, prise d'otage) commis par une organisation ou un individu pour créer un climat d'insécurité, pour exercer un chantage sur un gouvernement, pour satisfaire une haine à l'égard d'une communauté, d'un pays, d'un système.

**Affection mineure** : blessure ou condition médicale qui s'est terminée au moins 30 jours avant le départ en voyage et qui n'a exigé :

- a) ni la consommation de médicaments d'ordonnance pendant une période de plus de 15 jours;
- b) ni l'admission comme patient interne ou externe d'un *hôpital*;
- c) ni une intervention chirurgicale;
- d) ni la consultation d'un *médecin* spécialiste.

Toute *condition médicale* chronique, ou découlant d'une *condition médicale* chronique, n'est pas une affection mineure.

**Assurance voyage** : le produit d'assurance voyage collective offert par l'*assureur* auquel vous avez adhéré et qui apparaît à votre *Résumé des Conditions*.

**Assureur** : Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie.

**Assisteur** : Canassistance inc., compagnie mandatée par l'*assureur* pour les réclamations et les services d'assistance.

**Banque ou distributeur** : Banque Nationale du Canada qui est le preneur de la *police d'assurance collective* AVS-19 et qui agit à titre de distributeur de ce produit d'assurance.

**Condition médicale** : trouble de santé, maladie ou blessure (y compris les symptômes de conditions non diagnostiquées). Pour être reconnue, la maladie doit être constatée par un *médecin*. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie à moins qu'il ne s'agisse de complications survenant durant les 32 premières semaines.

**Compagnon de voyage** : personne qui accompagne la *personne assurée* pour toute la durée du voyage.

**Conjoint** : personne qui est mariée, unie civilement ou qui réside et vit maritalement avec la *personne assurée* depuis au moins 12 mois. Cette personne n'est plus considérée comme un conjoint si une dissolution légale de l'union a eu lieu ou si elle est séparée de la *personne assurée* depuis plus de 3 mois.

**Date de départ** : pour la protection Bagages, date à laquelle vous quittez votre domicile. Pour les autres protections, date à laquelle vous quittez votre province de résidence. Lorsqu'il s'agit d'une prolongation d'assurance, la date de départ est le jour suivant la *date de retour* du contrat d'assurance initial.

**Date de retour** : pour la protection Bagages, date du retour à votre domicile. Pour les autres protections, date du retour dans votre province de résidence.

**Date de terminaison** : date de terminaison du contrat indiquée à votre *Résumé des Conditions*.

**Détenteur du certificat** : personne dont le nom apparaît en premier à votre *Résumé des Conditions*.

**Disparition inexplicquée** : perte d'un objet sans qu'un vol puisse être raisonnablement soupçonné.

**Enfant à charge** : un enfant du détenteur du contrat ou de son conjoint, et qui est âgé de plus de 30 jours au moment de la date de départ ou de son adoption. L'enfant doit également répondre à l'une des conditions suivantes :

- › être âgé de moins de 21 ans;
- › être âgé de moins de 25 ans et fréquenter à temps plein un établissement scolaire;
- › avoir un handicap physique ou mental faisant en sorte qu'il ne puisse subvenir seul à ses besoins.

**Fournisseur de voyage** : voyageur, grossiste en voyage, *transporteur public*, compagnie aérienne, hôtel ou chaîne d'hôtels. Si plus d'un fournisseur de voyage est la propriété d'un autre fournisseur, ou si plus d'un fournisseur est la propriété d'une même entité, ils sont considérés comme étant un seul fournisseur de voyage.

**Hôpital:** établissement agréé doté de personnel dispensant des soins et des *traitements* aux patients internes et externes. Les *traitements* doivent être supervisés par des *médecins*, et du personnel infirmier autorisé doit être présent 24 heures sur 24. Des services chirurgicaux et de diagnostic doivent pouvoir être effectués sur place ou dans des installations contrôlées par l'établissement.

Les établissements suivants ne sont pas considérés comme des hôpitaux:

- › établissement enregistré ou utilisé principalement comme clinique;
- › établissement de soins prolongés ou de soins palliatifs, hôpital pour malades chroniques ou l'aile des services pour malades chroniques d'un hôpital;
- › maison de convalescence ou de repos;
- › station thermale ou maison de santé;
- › centre de désintoxication.

**Hospitalisation:** l'admission et le séjour dans un *hôpital* comme patient interne pour y recevoir des soins de prévention, de diagnostic ou de *traitement* médical. Une chirurgie d'un jour est également reconnue comme une hospitalisation. Le séjour dans un *hôpital* pour y recevoir des soins de convalescence ou de réadaptation n'est pas considéré comme une hospitalisation.

**Médecin:** docteur en médecine légalement autorisé à prescrire et à prodiguer des soins médicaux dans le pays où les soins sont donnés et qui n'est pas la *personne assurée* ni un *compagnon de voyage* et qui n'a aucun lien de parenté avec ceux-ci.

**Membre de la famille:** *conjoint*, enfant, père, mère, grands-parents, frère ou sœur du *détenteur du certificat* ou du *conjoint*.

**Passager:** personne qui n'agit pas à titre de pilote, d'opérateur ou de membre d'équipage, qui se trouve à bord d'un *transporteur* public ou qui est en train d'y monter ou d'en descendre.

**Personne assurée:** personne admissible dont le nom apparaît à votre *Résumé des Conditions* et pour qui la prime a été payée.

**Perte d'un membre:** les événements suivants constituent une perte d'un membre:

- › une amputation totale au niveau ou au-dessus du poignet ou la *perte de l'usage* d'une main ou d'un bras;
- › une amputation totale au niveau ou au-dessus de la cheville ou la *perte de l'usage* d'un pied ou d'une jambe;
- › la perte totale et irrémédiable de la vue d'un œil;
- › la perte totale et irrémédiable de la capacité d'entendre des deux oreilles;
- › la perte totale et irrémédiable de la capacité d'émettre des sons intelligibles.

**Perte de l'usage (d'un membre):** perte totale et irrémédiable de l'usage du membre concerné pourvu que la perte soit continue pendant 12 mois consécutifs et qu'elle soit considérée permanente.

**Police d'assurance voyage collective:** police d'assurance voyage collective AVS-19, souscrite et distribuée par la Banque.

**Résumé des Conditions:** document personnalisé intitulé *Résumé des Conditions* qui vous a été remis. Ce document explicatif résume les protections auxquelles vous avez souscrit et dont vous bénéficiez moyennant le paiement de la prime.

**Traitement, traiter:** acte médical prescrit, posé ou recommandé par un *médecin* en lien avec une *condition médicale*. Sans se limiter à ce qui suit, voici quelques exemples: prescription de médicaments, tests médicaux à des fins d'investigation, intervention chirurgicale.

**Transporteur:** tout exploitant de transport public par terre, air ou eau, dûment autorisé à effectuer le transport de *passagers* en contrepartie d'une indemnisation, et à bord duquel peut monter toute personne qui le désire, dès lors qu'il y a de la place, et dont l'accès à bord ne peut lui être légalement refusé.

**Urgence, urgent:** *condition médicale* soudaine et imprévue nécessitant un *traitement* immédiat. Une urgence cesse lorsqu'il est établi par l'*assisteuse* qu'aucun *traitement* n'est requis à destination ou que vous êtes en mesure de rentrer dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir ces *traitements*.

**Voyage:** déplacement à l'extérieur de votre province de résidence dans un but récréatif ou par affaire. Dans le cas d'un plan de protection annuel, signifie chacun des déplacements à l'extérieur de votre province de résidence dans un but récréatif ou par affaire, effectués au cours de la période indiquée à votre *Résumé des Conditions*.

# Assistance

Des services d'assistance vous sont offerts sans frais pendant que votre *assurance voyage* est en vigueur. Les services d'assistance n'offrent pas d'indemnité d'assurance.

Pour obtenir l'assistance, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, vous devez communiquer avec l'*assiste*ur :

## CanAssistance

- › Du Canada et des États-Unis  
**1 844 783-7603**
- › De partout ailleurs, à frais virés  
**514 394-0075**



## MISE EN GARDE

- › **Les services d'assistance ne sont pas offerts dans les pays jugés à risque par l'*assiste*ur. Pour connaître les pays à risque, vous pouvez communiquer avec l'*assiste*ur qui vous fournira une liste.**
- › **L'*assiste*ur n'est pas responsable du manque d'accessibilité ou de la qualité des services d'assistance, ni de l'impossibilité de les obtenir.**
- › **L'*assiste*ur peut vous demander tout renseignement qui lui permet de vous identifier et d'établir que vous avez droit aux services d'assistance.**

## 1. Assistance médicale et générale

Services d'assistance offerts en cas de besoin :

- › Avant le *voyage*, l'*assiste*ur vous fournira sur demande de l'information sur les visas et les vaccins requis.
- › Durant le *voyage*, si vous devez consulter un *médecin* ou être hospitalisé à la suite d'un *accident* ou alors que vous tombez subitement malade, voici ce que l'*assiste*ur peut faire pour vous :
  - vous référer à une clinique ou à un *hôpital*;
  - assurer le suivi de votre dossier médical et communiquer avec votre *médecin* traitant;
  - coordonner le retour des enfants qui voyagent sous votre responsabilité si vous êtes hospitalisé;
  - vous transmettre les messages urgents;
  - vous offrir un service d'interprète pour les appels urgents;
  - aider à régler les formalités requises en cas de décès;
  - vous fournir de l'assistance en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité (ce service se limite à communiquer avec les autorités appropriées);
  - vous fournir de l'information sur les ambassades et consulats.
- › Si vous engagez des frais médicaux au cours de votre *voyage*, l'*assiste*ur peut vous fournir de l'assistance sur les procédures à suivre pour soumettre une réclamation au régime d'assurance maladie de votre province de résidence.
- › Si vos billets de transport ou d'autres documents de *voyage* indispensables sont perdus ou volés au cours de votre *voyage*, l'*assiste*ur peut vous aider à les remplacer.
- › L'*assiste*ur peut aussi vous aider à retrouver ou à remplacer vos bagages et effets personnels s'ils sont perdus ou volés pendant votre *voyage*.

## 2. Assistance juridique

Services d'assistance offerts en cas de besoin, alors que vous êtes en *voyage* :

- › L'*assiste*ur peut vous référer à un avocat ou à un conseiller juridique qui est mesure de vous fournir des conseils ou qui peut vous représenter sur place.
- › L'*assiste*ur peut vous aider à faire les démarches nécessaires pour le paiement des honoraires juridiques ou pour le versement d'un cautionnement permettant votre libération si vous êtes mis en état d'arrestation.

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

1 877 871-7500

**bnc.ca**

32033-501 (2024/08)

Assureur : Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie.

MD La marque nominale et le logo BANQUE NATIONALE ASSURANCES sont des marques de commerce de la Banque Nationale du Canada, utilisées sous licence par certaines de ses filiales.

© 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.

