

GUIDE DE DISTRIBUTION

Nom de produit d'assurance : **Cruise Connections**
Régime d'assurance de Voyage de groupe

Type de produit d'assurance : Assurance de Voyage de groupe

Assureur : **Compagnie d'assurance AIG du Canada**
120 Bremner Boulevard, Suite 2200
Toronto, Ontario
M5J 0A8

Administrateur du régime : **Travel Guard Group Canada, Inc.**
120 Bremner Boulevard, Suite 2200
Toronto, Ontario
M5J 0A8

Le Distributeur : **Cruise Connections Canada Insurance Services Limited**
604-1201 Pender St. W.
Vancouver, BC
V6E 2V2

Service à la clientèle : **TÉLÉPHONE 1-800-661-9283**
TÉLÉCOPIEUR 1-604-689-9283

L'Autorité des marchés financiers n'exprime aucune opinion quant à la qualité du produit offert dans le présent guide. L'Assureur est seul responsable des divergences entre les libellés du guide et ceux de la Police.

Table des matières

I. Introduction	3
II. Description du produit offert	3
1. Nature de la garantie	3
<i>Quels types d'assurance puis-je solliciter?</i>	3
<i>Quelles sont les garanties offertes?</i>	3
2. Résumé des conditions particulières.....	5
<i>Qui est admissible à cette assurance?</i>	5
<i>Quels sont les risques couverts par cette assurance?</i>	5
<i>Quelles indemnités cette assurance offre-t-elle?</i>	9
<i>Cette assurance s'accompagne-t-elle d'une franchise?</i>	13
<i>Comment demander une garantie d'assurance?</i>	13
<i>En quoi les changements relatifs à mon état de santé influencent-ils ma garantie?</i>	13
<i>Comment savoir si ma demande d'assurance a été acceptée?</i>	13
<i>Quand ma garantie entre-t-elle en vigueur?</i>	14
<i>Comment ma prime est-elle calculée et à quel moment est-elle exigible?</i>	14
<i>Les réclamations sont-elles soumises à une période d'attente?</i>	14
<i>Puis-je désigner un bénéficiaire?</i>	14
3. Exclusions, limitations ou réduction de garantie	15
4. Fin de la protection d'assurance	21
<i>À quel moment ma garantie prend-elle fin?</i>	21
<i>Comment annuler ma garantie?</i>	21
<i>Suis-je admissible à un remboursement de prime?</i>	21
<i>Qui recevra le remboursement de prime?</i>	22
5. Autres informations.....	22
<i>Puis-je souscrire à des produits similaires?</i>	22
<i>Qui puis-je appeler pour obtenir de l'information complémentaire sur cette assurance?</i>	22
<i>Qui puis-je appeler pour en savoir davantage sur les obligations de l'Assureur ou du Distributeur envers moi?</i>	22
III. Demande d'indemnité ou de réclamation	22
<i>Comment faire une réclamation et quels sont les délais?</i>	22
<i>Que se passe-t-il si je présente une réclamation alors que je ne suis pas admissible à la garantie?</i>	25
<i>Quand l'Assureur m'avisera-t-il au sujet de ma réclamation?</i>	25
<i>Comment puis-je faire appel de la décision de l'Assureur?</i>	25
IV. Définitions du Guide de distribution	26
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance	33

I. INTRODUCTION

Le présent guide décrit les caractéristiques du produit d'assurance voyage offert par Cruise Connections et les indemnités auxquelles il donne droit. Il présente les renseignements de manière conviviale afin de Vous aider à mieux comprendre Votre garantie d'assurance. Également, le présent guide Vous permet en outre de déterminer par Vous-même si ce produit d'assurance répond à Vos besoins, sans faire appel à un agent d'assurance.

Sauf mention contraire, les paiements, remboursements et montants indiqués dans le présent guide de distribution sont exprimés en dollars canadiens. Les termes commençant par une lettre majuscule sont définis dans la section IV du présent guide.

II. DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT

1. NATURE DE LA GARANTIE

(a) Quels types d'assurance puis-je solliciter?

Le régime d'assurance voyage couvre le Voyage hors de Votre Province ou territoire de résidence organisé par Cruise Connections.

Veillez noter que certaines destinations ne sont pas couvertes par cette assurance (veuillez Vous reporter à la section intitulée « *Exclusions, restrictions ou réduction de garantie* » pour en savoir davantage). N'hésitez pas à communiquer avec Votre distributeur avant Votre départ afin de vérifier que Votre Destination Vous permet de bénéficier de la garantie.

(b) Quelles sont les garanties offertes?

Le régime de base de cette assurance couvre certains frais engagés en rapport avec le Voyage :

Garantie	Limite maximale [par Assuré]
Annulation de Voyage	100 % du Coût du voyage (limite maximale de 100 000\$)
Interruption de Voyage	100 % du Coût du voyage (limite maximale de 100 000\$)
Voyage retardé (100 \$ par jour)	300 \$
Perte de Bagages et d'effets personnels	500 \$
Bagages retardés	100 \$
Frais médicaux d'urgence	10 000 \$
Frais dentaires d'urgence	500 \$
Évacuation d'urgence et rapatriement de Votre dépouille	50 000 \$
Décès et mutilation accidentels	10 000 \$
Renonciation à l'exclusion pour Affection médicale existante	50 000 \$

Les indemnités offertes pour chaque option sont décrites en détail dans la section « *Quelles indemnités cette assurance offre-t-elle?* » Vous trouverez ci-dessous un bref récapitulatif de la protection associée à chaque option.

Garantie en cas d'annulation de voyage

Cette garantie donne droit au remboursement des frais de voyage prépayés non remboursables du Voyage si Vous êtes contraint d'annuler le Voyage en raison d'un risque couvert se matérialisant pendant la période de garantie. Lesdits frais doivent dépasser ceux remboursables par un autre contrat d'assurance ou régime de santé (de groupe ou individuel) Vous donnant droit à des indemnités.

Garantie en cas d'interruption de Voyage

Cette garantie donne droit au remboursement de certains frais que Vous avez engagés si le Voyage est interrompu en raison d'un risque couvert se matérialisant pendant la période de garantie.

Garantie en cas de Voyage retardé

Cette garantie donne droit au remboursement de certains frais que Vous avez engagés si le Voyage est retardé en raison d'un risque couvert se matérialisant pendant la période de garantie.

Garantie pour les Bagages et effets personnels

Cette garantie donne droit au remboursement de certains frais que Vous avez engagés en raison de l'endommagement ou de la perte physique directe des Bagages ou des effets personnels dont Vous êtes propriétaire et que Vous utilisez durant le Voyage.

Garantie en cas de Bagages retardés

Cette garantie donne droit au remboursement de certains frais que Vous avez engagés en raison du retard de Vos Bagages que vous possédez et utilisez pendant le Voyage hors de Votre Province ou territoire de résidence.

Garantie concernant les Frais médicaux et dentaires d'urgence

Cette garantie couvre certains frais engagés par Vous-même ou certaines autres personnes en cas d'urgence médicale ou dentaire durant le Voyage. Lesdits frais doivent dépasser ceux remboursables par un autre contrat d'assurance ou régime de santé (de groupe ou individuel) Vous donnant droit à des indemnités.

Garantie en cas d'évacuation d'urgence et de rapatriement de dépouille

Cette garantie couvre certains frais que Vous ou certaines autres personnes aurez engagés si Vous souffrez d'une Blessure ou d'une Maladie pendant le Voyage qui exige qu'on Vous évacue d'urgence. Lesdits frais doivent dépasser ceux remboursables par un autre contrat d'assurance ou régime de santé (de groupe ou individuel) Vous donnant droit à des indemnités.

Garantie en cas de décès et mutilation accidentels

Cette garantie donne droit au versement d'indemnités si Vous êtes victime d'une Blessure Accidentelle pendant le Voyage qui entraîne Votre décès, la perte de la vision d'un œil ou des deux yeux, ou la perte d'un ou deux mains ou pieds, **au cours des 180 jours** suivant la date dudit Accident.

2. RÉSUMÉ DES CONDITIONS PARTICULIÈRES

(a) *Qui est admissible à cette assurance?*

Vous êtes automatiquement admissible à cette assurance si :

1. Vous êtes un résident canadien; et
2. Vous avez acheté un forfait croisière de Cruise Connections qui comprend cette assurance, et que Vous avez acquitté le coût entier dudit forfait croisière.

(b) *Quels sont les risques couverts par cette assurance?*

Annulation de Voyage

Cette garantie offre des indemnités si Vous devez annuler le Voyage en raison d'une des raisons Imprévues suivantes :

1. Maladie, Blessure ou décès :
 - a. Décès d'un des Assurés, d'un Membre de Votre famille, d'un Compagnon de Voyage ou d'un Associé en affaires;
 - b. Maladie ou Blessure d'un des Assurés, d'un Membre de Votre famille, d'un Compagnon de Voyage ou d'un Associé en affaires, si :
 - i. la Blessure ou la Maladie en question est si invalidante qu'elle peut raisonnablement entraîner l'annulation du Voyage; ou
 - ii. la Blessure ou la Maladie d'un Membre de Votre famille **ne voyageant pas avec Vous** Vous obligeant à annuler le Voyage doit :
 1. mettre la vie du patient en danger (ceci doit avoir été confirmé par un Médecin); ou
 2. entraîner ce Membre de Votre famille à demander Vos soins;
 - iii. la Blessure ou la Maladie de l'Associé en affaires doit :
 1. être suffisamment invalidante pour Vous entraîner raisonnablement à annuler le Voyage afin d'assurer la gestion quotidienne de l'entreprise; et
 2. être confirmée par un Médecin.
2. Température inclémentaire :
 - a. La température doit être suffisamment invalidante pour entraîner un retard ou une annulation du voyage par le voyageur ou la compagnie aérienne;
3. Catastrophe naturelle :
 - a. Votre Résidence principale est devenue Inhabitable en raison d'une Catastrophe naturelle, de vandalisme ou de cambriolage;

4. Quarantaine ou détournement :
 - a. Vous ou Votre Compagnon de Voyage :
 - i. êtes mis en quarantaine;
 - ii. êtes victime d'un détournement.
5. Appel au service/citation à comparaître :
 - a. Vous ou Votre Compagnon de Voyage :
 - i. êtes cité à comparaître;
 - ii. êtes assigné comme juré;
 - iii. êtes appelé au service militaire actif ou Votre congé pour service militaire est annulé.
6. Accident automobile :
 - a. Vous ou Votre Compagnon de voyage êtes directement impliqués dans un Accident de la route ou retardés à cause d'un Accident de la route, alors que Vous êtes en route pour la Destination assurée;
7. Incident terroriste :
 - a. un Incident terroriste dans une Ville sur Votre itinéraire **dans les 30 jours** précédant Votre arrivée prévue;
8. Grève :
 - a. une Grève entraînant un arrêt complet des services de transport au point de départ ou à Destination;
9. Perte d'emploi
 - a. Vous ou votre Compagnon de voyage voyez votre emploi prendre fin involontairement ou êtes mis à pied sans motif, à condition d'avoir été employé actif avec le même employeur pendant au moins un (1) an.
10. Défaut financier :
 - a. Si les activités cessent entièrement en raison de l'insolvabilité de la compagnie aérienne, du croisiériste ou du voyageur **dans les 14 jours** à compter de la date à laquelle Vous avez acheté le Voyage;
11. Grave agression :
 - a. Vous ou votre Compagnon de voyage êtes la victime d'une Grave agression **dans les 10 jours** qui précèdent la Date du départ.

Cette couverture Vous est offerte uniquement si la condition suivante est respectée :

- le risque garanti se produit **à la date à laquelle l'assurance entre en vigueur ou après** celle-ci et **à la Date de votre départ ou avant** celle-ci.

Interruption de Voyage

Les risques suivants sont couverts :

1. Maladie, Blessure ou décès :
 - a. Décès d'un des Assurés, d'un Membre de Votre famille, d'un Compagnon de Voyage ou d'un Associé en affaires;
 - b. Maladie ou Blessure d'un des Assurés, d'un Membre de Votre famille, d'un Compagnon de Voyage ou d'un Associé en affaires, si :
 - i. la Blessure ou la Maladie en question est si invalidante qu'elle peut raisonnablement entraîner l'annulation du Voyage;
 - ii. la Blessure ou la Maladie d'un Membre de Votre famille **ne voyageant pas avec Vous** Vous obligeant à annuler le Voyage doit :

1. mettre la vie du patient en danger (ceci doit avoir été confirmé par un Médecin); **ou**
 2. entraîner ce Membre de Votre famille à demander Vos soins;
- iii. la Blessure ou la Maladie de l'Associé en affaires doit :
 1. être suffisamment invalidante pour Vous entraîner raisonnablement à annuler le Voyage afin d'assurer la gestion quotidienne de l'entreprise; **et**
 2. être confirmée par un Médecin.
2. Température inclemente :
 - a. La température doit être suffisamment invalidante pour entraîner un retard ou une annulation du voyage par le voyageur ou la compagnie aérienne;
3. Catastrophe naturelle :
 - a. Votre Résidence principale est devenue Inhabitable en raison d'une Catastrophe naturelle, de vandalisme ou de cambriolage;
4. Quarantaine ou détournement :
 - a. Vous ou Votre Compagnon de Voyage :
 - i. êtes mis en quarantaine; **ou**
 - ii. êtes victime d'un détournement.
5. Appel au service/citation à comparaître :
 - a. Vous ou Votre Compagnon de Voyage :
 - i. êtes cité à comparaître;
 - ii. êtes assigné comme juré; **ou**
 - iii. êtes appelé au service militaire actif ou Votre congé pour service militaire est annulé.
6. Accident automobile :
 - a. Vous ou Votre Compagnon de voyage êtes directement impliqués dans un Accident de la route ou retardés à cause d'un Accident de la route, alors que Vous êtes en route pour la Destination assurée;
7. Incident terroriste :
 - a. un Incident terroriste dans une Ville sur Votre itinéraire **dans les 30 jours** précédant Votre arrivée prévue;
8. Grève :
 - a. une Grève entraînant un arrêt complet des services de transport au point de départ ou à Destination;
9. Perte d'emploi
 - a. Vous ou votre Compagnon de voyage quittez votre emploi involontairement ou êtes mis à pied sans qu'une faute vous incombe, à condition d'avoir été employé actif avec le même employeur pendant au moins un (1) an.
10. Défaut financier :
 - a. Si les activités cessent entièrement en raison de l'insolvabilité de la compagnie aérienne, du croisiériste ou du voyageur **dans les 14 jours** à compter de la date où Vous avez acheté le Voyage;
11. Grave agression :
 - a. Vous ou votre Compagnon de voyage êtes la victime d'une Grave agression **dans les 10 jours** qui précèdent la Date du départ.

Vous n'êtes admissible à la présente garantie que si **chacune** des conditions suivantes est satisfaite :

- le risque couvert se matérialise **à l'entrée en vigueur de l'assurance ou suivant** celle-ci;
- le risque couvert se matérialise **à la date d'expiration de l'assurance ou avant** celle-ci.

Voyage retardé

Cette garantie Vous protège si le Voyage est retardé durant **cinq (5) heures consécutives ou plus** avant d'atteindre la Destination prévue en raison du retard ou de l'annulation d'un vol normal planifié entraîné par **un (1)** des événements Imprévus indiqués ci-dessous :

1. l'une ou plusieurs des raisons se trouvant sous Annulation du Voyage et Interruption du Voyage;
2. retard d'un Transporteur public;
3. Perte ou vol du passeport, des documents de Voyage ou d'argent Vous appartenant ou appartenant à Votre Compagnon de Voyage;
4. Catastrophe naturelle;
5. Vous ou Votre Compagnon de Voyage êtes mis en quarantaine.

Bagages et effets personnels

Cette garantie Vous protège en cas de perte ou d'endommagement des Bagages et effets personnels qui Vous appartiennent et que Vous utilisez durant le Voyage. Cela comprend notamment les passeports, documents de Voyage, cartes de crédit et visas.

Bagages retardés

Cette couverture vous protège si Vos Bagages enregistrés sont retardés ou mal acheminés par le Transporteur public durant **plus de 12 heures** au cours du Voyage.

Garantie pour les Frais médicaux d'urgence

Cette garantie Vous protège si, durant le Voyage, Vous souffrez d'une Blessure ou d'une Maladie qui :

- se manifeste **pour la première fois** durant le Voyage;
- nécessite un Traitement médical d'urgence;
- exige un traitement d'un Médecin **durant** le Voyage;
- est traitée pour la première fois durant le Voyage.

Garantie pour les Frais dentaires d'urgence

Cette garantie Vous protège si, durant le Voyage, Vous souffrez d'une Blessure ou d'une Maladie qui :

- se manifeste **pour la première fois** durant le Voyage;
- nécessite un Traitement dentaire d'urgence;
- exige un traitement d'un dentiste ou d'un Médecin **durant** le Voyage;

- est traitée pour la première fois durant le Voyage.

Évacuation d'urgence et rapatriement de dépouille

Cette garantie Vous protège si :

- durant le Voyage, Vous souffrez d'une Blessure ou d'une Maladie qui exige que Vous soyez évacué d'urgence;
- Vous décédez durant le Voyage.

L'évacuation d'urgence est justifiée si :

1. Votre problème de santé exige que Vous soyez **immédiatement** transporté de l'endroit où Vous êtes blessé ou malade à l'installation médicale autorisée de Votre Province de résidence la **plus proche**;
2. **après** avoir été traité dans une installation médicale autorisée, Votre problème de santé nécessite un transport dans Votre Province de résidence pour d'autres traitements médicaux ou pour Votre rémission;
3. (a) et (b) ci-dessus.

Décès et mutilation accidentels

Cette garantie Vous protège dans les situations suivantes :

1. Accident :
 - a. il Vous arrive un Accident durant le Voyage :
 - b. cet Accident Vous cause une Blessure;
 - c. **au cours des 180 jours suivant** cet Accident, Vous subissez une Mutilation.
2. Exposition aux éléments :
 - a. Vous êtes inévitablement exposé aux intempéries en raison d'un Accident;
 - b. **au cours des 180 jours** suivant l'événement ayant mené à l'exposition aux éléments, Vous subissez une Mutilation.
3. Disparition :
 - a. Votre dépouille n'est pas retrouvée **un (1) an après** Votre disparition en raison d'une Blessure Accidentelle durant le Voyage.

(c) Quelles indemnités cette assurance offre-t-elle?

Toutes les indemnités seront versées sous réserve des restrictions décrites à la section **Exclusions, restrictions ou réduction de garantie** du présent guide.

Interruption et annulation de Voyage

Annulation de Voyage :

Si Vous devez annuler le Voyage en raison de la matérialisation d'un risque couvert **avant** la Date de départ indiquée sur Votre formulaire de demande d'assurance, Nous Vous rembourserons la partie non remboursable des frais de Voyage prépayés jusqu'à concurrence des plafonds sélectionnés dans Votre demande d'assurance.

Interruption de Voyage :

Si le Voyage est interrompu en raison de la matérialisation d'un risque couvert **le jour** du départ **ou après** le jour du départ indiqué sur Votre demande d'assurance, Nous rembourserons :

- le coût du Voyage perdu;
- l'un ou l'autre des frais suivants :
 - les frais de transport additionnels que Vous aurez engagés (**jusqu'à** concurrence d'un montant égal au Prix du billet d'avion original) soit :
 - à la Destination de retour;
 - du lieu où Vous avez interrompu le Voyage jusqu'au lieu où Vous pourriez le reprendre;
 - les frais de transport additionnels que Vous aurez engagés pour Vous rendre à la Destination originale du Voyage (**jusqu'à** concurrence d'un montant égal au Prix du billet d'avion original) si Vous êtes retardé et partez après la Date de départ.

Chambre pour une personne :

Si le coût de Vos frais de Voyage prépayés augmente en raison de ce risque couvert comme décrit ci-dessus, Nous Vous rembourserons les frais supplémentaires engagés durant le Voyage et causés par le changement du tarif d'hébergement **par personne** des frais de Voyage prépayés et non remboursables, **jusqu'à concurrence de 100 000 \$**.

Voyage retardé

En cas d'un retard au Voyage couvert par cette assurance, Nous Vous rembourserons **jusqu'à 100 \$ par jour**, pour les Frais supplémentaires raisonnables engagés **jusqu'à concurrence de 300 \$**.

Bagages et effets personnels

Effets personnels et Bagages perdus ou endommagés :

En cas de perte, de vol ou d'endommagement de Vos Bagages, effets personnels, passeports, documents de Voyage, cartes de crédit et visas **durant** le Voyage, Nous Vous verserons le **moins élevé** des montants suivants :

- la Valeur au jour du sinistre; et
- le coût de remplacement, **jusqu'à un maximum de :**
 - **500 \$** pour le **premier** article perdu;
 - **250 \$** pour toutes les Pertes suivantes;
 - **500 \$** au total, pour toutes les Pertes suivantes :
 - bijoux;
 - montres;
 - fourrures;
 - appareils-photos et leurs accessoires ;
 - caméscopes;
 - ordinateurs;
 - autres appareils électroniques, comme des ordinateurs portables, des cellulaires, des agendas électroniques et des lecteurs de CD portatifs.

Les articles de plus de **150 \$** doivent être accompagnés des reçus originaux.

Garantie en cas de Bagages retardés

Bagages retardés :

Si Vos Bagages enregistrés sont retardés ou mal acheminés par le Transporteur public durant **plus de 12 heures** au cours du Voyage, Nous Vous rembourserons **jusqu'à 100 \$** pour l'achat d'Effets personnels nécessaires.

Garantie pour les Frais médicaux d'urgence

En cas de Blessure ou de Maladie **durant** le Voyage, Nous Vous rembourserons les frais suivants engagés dans le cadre d'un Traitement médical d'urgence, dans la mesure où ils sont Médicalement nécessaires, **jusqu'à un maximum de 10 000 \$:**

- les services d'un Médecin ou d'une infirmière autorisée;
- les frais d'hôpitaux;
- les radiographies;
- les services locaux d'ambulance vers l'hôpital ou revenant de l'hôpital; et
- les membres artificiels, les prothèses oculaires, les prothèses dentaires et autres appareils prothétiques.

Garantie pour les Frais dentaires d'urgence

En cas de Blessure ou de Maladie **durant** le Voyage, Nous Vous rembourserons les frais engagés dans le cadre d'un Traitement dentaire d'urgence, dans la mesure où ils

sont obtenus d'un Médecin ou dentiste **durant** le Voyage, **jusqu'à un maximum de 500 \$** .

Évacuation d'urgence et rapatriement de Votre dépouille

Évacuation d'urgence

Nous prendrons en charge les Frais raisonnables et habituels (**jusqu'à un maximum de 50 000 \$**) du transport nécessaire pour Vous ramener au point d'origine du Voyage si **chacune** des conditions suivantes est satisfaite :

- les dispositions relatives au transport prises pour Votre évacuation représentent l'itinéraire le plus direct et le plus économique possible;
- Votre Médecin traitant confirme que la gravité de Votre Blessure ou Maladie nécessite que Vous soyez évacué d'urgence et un traitement médical adéquat n'est pas disponible dans la région;
- les règlements généraux du moyen de transport effectuant Votre transfert l'exigent;
- Nous avons autorisé ce transport (et les frais qui y sont liés) **à l'avance**.

Rapatriement de Votre dépouille

Nous paierons les Frais raisonnables et habituels engagés pour le retour de Votre dépouille à la ville où elle sera enterrée (**jusqu'à un maximum de 50 000 \$**) si Vous décédez durant le Voyage, pourvu que **chacune** des conditions suivantes soit satisfaite :

- les dispositions relatives au transport prises pour Votre évacuation représentent l'itinéraire le plus direct et le plus économique possible;
- Nous avons autorisé ce transport (et les frais qui y sont liés) **à l'avance**.

Décès et mutilation accidentels

En cas de Sinistre en vertu de cette garantie, Nous paierons les indemnités suivantes :

Perte couverte (Veuillez consulter la section intitulée « <i>Quels sont les risques couverts par cette assurance?</i> »)	Avantage
Vie	10 000 \$
Deux mains	10 000 \$
Deux pieds	10 000 \$
Une main et un pied	10 000 \$
Une main et la vision d'un œil	10 000 \$
Un pied et la vision d'un œil	10 000 \$
Une main	5 000 \$
Un pied	5 000 \$
Vision d'un œil	5 000 \$

Décès accidentel :

Nous paierons **10 000 \$** si, durant le Voyage, Vous subissez une Blessure entraînant Votre décès,

Mutilation accidentelle :

Nous paierons **10 000 \$** si, durant le Voyage, Vous subissez une Blessure qui, au **cours des 365 jours** suivant l'Accident :

- Vous fait perdre totalement et irrémédiablement la vision d'un œil ou des deux yeux;
- cause la mutilation complète de Vos deux mains ou pieds au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville;
- entraîne la mutilation complète d'une (1) de Vos mains et d'un de Vos pieds au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville;
- Vous fait perdre totalement et irrémédiablement la vision d'un (1) œil et cause la mutilation complète d'une (1) de Vos mains ou d'un (1) de Vos pieds au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville.

Autrement, Nous paierons **5 000 \$** si, durant le Voyage, Vous subissez une Blessure qui, **au cours des 365 jours suivant** l'accident :

- Vous fait perdre totalement et irrémédiablement la vision d'un (1) œil;
- entraîne la mutilation complète d'une de Vos mains ou d'un de Vos pieds au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville.

(d) Cette assurance s'accompagne-t-elle d'une franchise?

- Non, il n'y a pas de franchises.

(e) Comment demander une garantie d'assurance?

Cette assurance est comprise avec Votre achat du Voyage.

(f) En quoi les changements relatifs à mon état de santé influencent-ils ma garantie?

En cas de changement ou d'instabilité de Votre état de santé **entre** la date de souscription de Votre assurance et la date de Votre départ, Vous devez consulter Votre Médecin afin que ce dernier confirme que Vous êtes en mesure de voyager, et qu'il est sécuritaire pour Votre santé de le faire.

(g) Comment savoir si ma demande d'assurance a été acceptée?

Lorsque Vous achetez votre Voyage, Vous êtes automatiquement protégé en vertu du Régime d'assurance de Voyage de groupe, et Vous recevrez un Résumé de la Couverture **au moment de l'achat.**

(h) Quand ma garantie entre-t-elle en vigueur?

La garantie d'annulation de Voyage commence à 00 h 01 (heure normale) le jour suivant la réception du paiement du Coût du Voyage par Notre représentant autorisé. Sous réserve du paiement complet de la prime applicable, toutes les autres garanties commenceront **à la date la plus éloignée** entre :

- 00 h 01 (heure normale) le jour de Votre départ; et
- le jour et l'heure auquel le Voyage commence.

(i) Comment ma prime est-elle calculée et à quel moment est-elle exigible?

La prime est incluse dans le Coût Total du Voyage.

(j) Les réclamations sont-elles soumises à une période d'attente?

Les réclamations ne sont soumises à aucune une période d'attente.

(k) Puis-je désigner un bénéficiaire?

Oui, Vous pouvez désigner un bénéficiaire en ce qui a trait aux indemnités liées à Votre décès. Vous devez communiquer avec le Distributeur pour l'aviser du nom de Votre bénéficiaire, et l'information sera indiquée sur Votre Police.

3. EXCLUSIONS, LIMITATIONS OU RÉDUCTION DE GARANTIE

EXCLUSIONS : MISE EN GARDE

Exclusions générales

Ces exclusions s'appliquent à toutes les garanties. Elles s'ajoutent à toute exclusion s'appliquant à une couverture ou une garantie précise.

Cette assurance n'offre aucune garantie et ne donne droit à aucune indemnité en cas de réclamation découlant de ce qui suit, en totalité ou en partie :

- 1. blessure volontaire, suicide ou tentative de suicide s'il s'agit de Vous, d'un Membre de Votre famille, de Votre Compagnon de voyage ou Associé en affaires, que la personne soit saine d'esprit ou non;**
- 2. grossesse, accouchement ou interruption volontaire de grossesse, autres que les Complications de grossesse;**
- 3. participation à des événements athlétiques professionnels, à des sports motorisés ou à des courses motorisées, y compris l'entraînement auxdits sports ou la pratique desdits sports;**
- 4. alpinisme utilisant habituellement des câbles et des guides. L'ascension ou la descente d'une montagne au moyen d'un équipement spécialisé, notamment et sans s'y limiter, des piolets, relais, pitons à expansion, crampons, mousquetons et dispositifs d'ancrage pour l'ascension en moulinette ou en premier de cordée;**
- 5. guerre ou acte de guerre, déclarée ou non, désordre civil, émeute ou insurrection;**
- 6. pilotage ou apprentissage du pilotage d'un aéronef en tant qu'élève, pilote ou membre d'équipage;**
- 7. voyage aérien au moyen d'un appareil aérien autre qu'un appareil d'un affrèteur ou d'une entreprise de transport aérien régulier;**
- 8. perte ou dommage causé par la détention, la confiscation ou la destruction par les douanes;**
- 9. tout acte illégal commis par Vous, par un Membre de la Famille, un Compagnon de voyage ou un Associé en affaires, assurés ou non;**
- 10. troubles mentaux, nerveux ou psychologiques;**
- 11. si Vos billets ne mentionnent pas de dates de voyage précises (billets ouverts);**
- 12. utilisation de drogues, de narcotiques ou d'alcool, à moins qu'ils soient administrés sur les conseils d'un Médecin;**
- 13. tout défaut d'un fournisseur de services en lien avec le voyage (y compris tout Prestataire) de fournir les services de voyage négociés ou de rembourser les sommes qui Vous sont dues;**
- 14. traitement ou procédé Expérimental ou de recherche;**
- 15. toute perte survenant à un moment où la présente garantie n'est pas en vigueur;**
- 16. voyager dans le but de se procurer un traitement médical;**
- 17. soins ou traitements non Médicalement nécessaires;**
- 18. tout Voyage entrepris contre l'avis d'un Médecin; ou**
- 19. frais engagés pour les voyages vers Cuba ou sur le territoire cubain, car ces voyages ne sont pas pris en charge par nos filiales aux États-Unis.**

Exclusions additionnelles pour l'assurance en cas d'annulation ou d'interruption de Voyage

De plus, cette assurance n'offre aucune garantie et ne donne droit à aucune indemnité en cas de réclamation découlant de ce qui suit, en totalité ou en partie :

- 1. réservations de Voyage annulées par une compagnie aérienne, un croisiériste ou un voyageur, sauf disposition contraire dans le régime;**
- 2. modifications que Vous, un Membre de Votre famille, ou un Compagnon de Voyage effectuez, peu importe la raison;**
- 3. situation financière de l'Assuré, d'un Membre de sa famille ou d'un Compagnon de Voyage;**
- 4. toute réglementation ou prohibition de la part d'un gouvernement;**
- 5. toute obligation commerciale ou contractuelle Vous concernant, ou concernant un Membre de la Famille ou un Compagnon de voyage, pour quelque motif que ce soit;**
- 6. un événement survenant avant la date d'entrée en vigueur de Votre assurance; ou**
- 7. manquement de tout voyageur, Transporteur public ou de toute personne ou agence à fournir les services de Voyage convenus.**

Exclusions additionnelles concernant la garantie Frais médicaux et la garantie Frais dentaires

Cette assurance n'offre aucune garantie et ne donne droit à aucune indemnité en cas de réclamation découlant de ce qui suit, en totalité ou en partie :

- 1. examens physiques de routine;**
- 2. soins concernant la santé mentale;**
- 3. remplacement d'appareils acoustiques, de lunettes, de verres de contact, de verres fumés et de prothèses dentaires;**
- 4. tout service dentaire de routine;**
- 5. tout traitement médical ou dentaire fourni par Vous, un Membre de la famille, un Compagnon de voyage ou le Compagnon de voyage d'un Membre de la famille;**
- 6. tout traitement médical ou dentaire fourni suite à Votre retour du Voyage; ou**
- 7. abus d'alcool ou de substances psychoactives ou traitement relativement à l'alcool ou auxdites substances.**

Exclusions additionnelles concernant la Perte de Bagages et d'effets personnels

De plus, cette assurance n'offre aucune garantie et ne donne droit à aucune indemnité en cas de réclamation découlant de ce qui suit, en totalité ou en partie :

- 1. animaux, rongeurs, insectes ou ravageurs;**
- 2. véhicules à moteur, aéronefs, embarcations, moteurs marins, VTT et autres moyens de transport;**
- 3. prothèses, dents artificielles, tout genre de lunettes, lunettes de soleil,**

- verres de contact ou prothèses auditives;
4. billets, clés, notes, titres, comptes, factures, devises, actes de vente, bons alimentaires ou autres preuves de dettes, et autres documents de Voyage (à l'exception des passeports et visas);
 5. billets, clés, notes, titres, comptes, factures, devises, actes de vente, bons alimentaires ou autres preuves de dettes, cartes de crédit et autres documents de Voyage (à l'exception des passeports et visas);
 6. argent, timbres, actions et obligations, mandats bancaires ou postaux;
 7. biens expédiés par fret, ou expédiés avant la Date de départ;
 8. contrebande, transport ou commerce illégal;
 9. articles confisqués par tout gouvernement, représentant du gouvernement ou préposé des douanes;
 10. défauts de matériaux ou de fabrication;
 11. usure normale; ou
 12. détérioration.

Exclusion supplémentaire concernant les Bagages retardés

De plus, la présente assurance en cas de Bagages retardés n'offre aucune garantie et ne donne droit à aucune indemnité en cas de réclamation si Vos Bagages sont retardés après Votre arrivée à Votre Destination de retour.

Exclusions additionnelles concernant l'assurance en cas de décès et mutilation accidentels

Nous ne paierons pas d'indemnité pour une perte causée par une Maladie ou par quelque autre maladie ou en résultant.

RESTRICTIONS OU RÉDUCTION DE LA GARANTIE

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Toutes les conditions suivantes s'appliquent à toutes les garanties de cette assurance :

Aucune indemnité ne sera versée pour des Sinistres qui surviennent lorsque l'assurance n'est plus en vigueur.

Pour être admissible à cette assurance, Vous devez être couvert par Votre Régime gouvernemental d'assurance maladie canadien tout au long du Voyage.

La durée maximale de la couverture de cette Police est de 30 jours.

Vous devez, durant toute la période de couverture de la présente assurance, Vous conduire avec prudence afin de minimiser Nos coûts.

Vous ne pouvez transférer à une autre personne cette assurance (ou Votre Police) ou toute garantie fournie par cette assurance.

Si, Nous devons Vous verser des indemnités en vertu de la présente assurance s'ajoutant à des indemnités comparables que Vous recevez d'un autre assureur, le montant total des indemnités versées par tous les assureurs ne dépassera pas le montant total réel de Vos frais. Si Vous êtes couvert par plus d'une (1) de nos polices, Vous ne pourrez recevoir un montant total dépassant le montant total réel de Vos frais; le montant total des indemnités auxquelles Vous avez droit correspond au montant le plus élevé précisé dans l'une (1) de nos polices.

Nous coordonnerons le paiement des indemnités avec tous les autres assureurs qui Vous versent des indemnités comparables à celles prévues par la présente assurance, jusqu'à concurrence du montant le plus élevé précisé par chaque assureur. Nous sommes le dernier payeur. Sans limiter le caractère général de ce qui précède, l'indemnité en cas d'acte terroriste ne sera versée qu'en dernier recours, une fois que Vous aurez épuisé toutes Vos autres sources de recouvrement.

Nous possédons la totalité des droits de subrogation. En cas de paiement d'une réclamation en vertu de la présente assurance, Nous avons le droit, en Votre nom mais à nos frais, d'intenter des poursuites à l'encontre des tiers susceptibles d'avoir donné lieu à la réclamation. La réception des indemnités est sujette aux conditions suivantes :

- **Vous remettez les documents nécessaires dûment signés;**
- **Vous Nous assurez Votre entière coopération afin de Nous permettre de faire valoir intégralement nos droits; et**
- **Vous Vous abstenez de tout acte portant atteinte à nos droits.**

Nous ne sommes pas responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats de tout traitement ou service, ou de Votre défaut d'obtenir tout traitement ou service couvert conformément aux modalités de cette assurance.

Le versement de toute indemnité concernant le remboursement des frais engagés dépend de Votre capacité à Nous fournir les reçus d'origine pertinents.

Interruption et annulation de Voyage :

Si Vous êtes contraint d'annuler le Voyage avant la Date de départ, Vous devez Nous en aviser dans un délai de 24 heures. Si Vous ne le faites pas, les garanties seront limitées aux indemnités d'annulation de Voyage en vigueur à cette date.

Voyage retardé

La garantie en cas de Voyage retardé est payable uniquement pour un (1) retard par Assuré, par Voyage. Si plus d'un (1) retard survient durant le même Voyage, Nous verserons le montant applicable au retard Vous donnant droit à l'indemnité la plus élevée, jusqu'à concurrence de 100 \$ par jour pour tous les Assurés.

Garantie en cas de Bagages retardés :

Cette garantie ne couvre pas les Bagages retardés après Votre arrivée à Votre

Destination de retour.

Garantie en cas de décès et mutilation accidentels :

L'accident doit survenir pendant le Voyage et pendant que Vous êtes couvert par cette assurance. Si Vous êtes victimes de plus d'une (1) Blessure Accidentelle durant le Voyage, Nous verserons le montant Assuré applicable à une (1) seule Blessure Vous donnant droit à l'indemnité la plus élevée en vertu de cette garantie. Nous ne paierons pas plus de 100 % de la Limite maximale pour tous les Sinistres dus au même Accident.

Si Vous êtes victimes de plus d'une Blessure Accidentelle durant le Voyage, Nous verserons le montant Assuré applicable à l'Accident Vous donnant droit à l'indemnité la plus élevée.

Perte de Bagages et d'effets personnels :

En cas de Sinistre, Vous devez faire ce qui suit :

- a. déclarer les Sinistres comprenant un vol à la police ou à une autre autorité locale dès que possible;**
- b. prendre des mesures raisonnables pour éviter que Vos Bagages ne soient encore plus endommagés et effectuer les réparations nécessaires, temporaires et raisonnables (Nous Vous rembourserons ces frais. Nous ne verserons aucune indemnité pour d'autres dommages si Vous ne protégez pas Vos Bagages);**
- c. Nous permettre d'examiner les Bagages endommagés ou Nous pouvons exiger que l'article endommagé nous soit envoyé en cas de paiement;**
- d. envoyer le plus tôt possible après le Sinistre un témoignage sous serment du Sinistre indiquant le montant, la date, l'heure et la cause du Sinistre, ainsi qu'une liste complète des articles endommagés ou perdus; et**
- e. en cas de vol ou d'utilisation non autorisée de cartes de crédit, Vous devez aviser immédiatement la société émettrice de la carte de crédit pour empêcher d'autres activités illégales.**

En cas de Sinistre, Nous pourrions prendre tous les Bagages ou une partie des Bagages à la valeur estimée ou convenue. En cas de Sinistre concernant une paire ou un ensemble d'articles, Nous pourrions, à Notre choix :

- a. réparer ou remplacer une des parties pour redonner à la paire ou à l'ensemble sa valeur avant le Sinistre; ou**
- b. payer la différence entre la valeur des biens avant et après le Sinistre.**

Bagages retardés et Perte de Bagages ou d'effets personnels :

Les dispositions suivantes s'appliquent aux cas de Bagages retardés et à la Perte de Bagages et d'Effets personnels :

***Déclaration de Sinistre.* Si Vos bien assurés en vertu de cette assurance sont perdus ou endommagés, Vous devez :**

- a. Nous en informer le plus tôt possible;**

- b. prendre immédiatement des mesures pour protéger, sauver ou récupérer les biens assurés;**
- c. en aviser immédiatement le transporteur ou le dépositaire qui est ou qui peut être responsable de la perte ou du dommage;**
- d. avertir dans un délai de 24 heures la police ou une autre autorité en cas de vol ou de vol qualifié.**

Nous ne paierons pas plus que la Valeur des biens au jour du sinistre. En aucun cas le paiement ne sera supérieur au prix de réparation ou de remplacement des biens par des biens de même type et de même qualité.

Cette assurance n'offre pas de couverture pour les Sinistres causés par un délai en fonction du retour de Vos bagages, passeports ou visas si ceux-ci ont été remis à un transporteur ou un Transporteur public.

Indemnité au dépositaire. La présente assurance ne s'applique pas, directement ou indirectement, au profit d'un transporteur ou autre dépositaire.

Évacuation d'urgence

Si Nous ou Nos représentants autorisés ne pouvons être joints pour l'organisation d'un transport d'urgence, l'indemnité est limitée au montant que Nous aurions payé si Nous ou Nos représentants autorisés avions pu être joints. Nous paierons aussi des indemnités pour les Frais raisonnables et habituels engagés de transport et d'hébergement d'un accompagnateur si un Médecin traitant recommande par écrit qu'un accompagnateur accompagne l'Assuré.

Rapatriement de Votre dépouille

Si Nous ou Nos représentants autorisés ne pouvons être joints pour l'organisation des frais de rapatriement couverts, l'indemnité est limitée au montant que Nous aurions payé si Nous ou Nos représentants autorisés avions été joints.

Les dispositions suivantes s'appliquent aux Frais médicaux, aux Sinistres relatifs aux Bagages et Effets personnels, ainsi qu'aux Évacuations d'urgence et au Rapatriement de dépouille :

Subrogation. Dans la mesure où Nous payons pour un Sinistre que Vous subissez, Nous entrons en possession des droits et recours que Vous avez concernant le Sinistre. C'est ce qui s'appelle une subrogation. Vous devez Nous aider à préserver Nos droits contre ceux qui sont responsables du Sinistre. Cela peut exiger de Vous la signature de documents et exiger que Vous preniez les mesures que Nous jugeons raisonnablement nécessaires. Si Nous devenons propriétaires de Vos droits, Vous devez signer un formulaire de subrogation que Nous fournissons. Comme condition à la réception des indemnités applicables indiquées ci-dessus, en ce qui a trait à cette clause de Subrogation, Vous acceptez, à l'exception de ce qui pourrait être limité ou interdit par les lois en vigueur, de Nous rembourser toute indemnité versée (à Vous ou en Votre nom) si cette indemnité est récupérée, sous toute forme, d'un tiers ou d'une autre couverture. Nous ne faisons pas de subrogation à l'encontre d'un régime de retraite si la limite maximum de toutes les garanties nationales et internationales est de 50 000 \$ ou moins.

4. FIN DE LA PROTETION D'ASSURANCE

(a) À quel moment ma garantie prend-elle fin?

La garantie d'annulation de Voyage prend automatiquement fin à la **première** de ces dates :

- l'annulation du Voyage;
- le jour et l'heure auquel le Voyage commence.

Toutes les autres garanties en vertu de cette assurance prennent automatiquement fin à la **première** de ces dates :

- la date où le Voyage est terminé;
- la Date de retour;
- Votre arrivée à la Destination de retour lors du Voyage aller-retour.

Prolongation automatique de la garantie :

Toutes les garanties (à l'exception de l'annulation de Voyage) seront automatiquement prolongées si Votre retour est retardé par une (1) des raisons imprévisibles indiquées dans Annulation et interruption de Voyage ou dans Voyage retardé (veuillez Vous reporter à la section intitulée « *Quels sont les risques couverts par cette assurance?* » et, plus précisément, les parties au sujet de l'Annulation et interruption de Voyage et des voyages retardés).

Cette prolongation de couverture prendra fin à la **première des dates suivantes** :

- la date à laquelle Vous arrivez à Votre Destination de retour;
- sept (7) jours après la date de fin prévue du Voyage.

Prolongation de la garantie concernant les Bagages :

Si Vos Bagages, passeports et visas sont retenus par un transporteur aérien de vols nolisés ou un Transporteur public, la garantie pour Bagages et effets personnels ainsi que pour les documents de Voyage sera prolongée jusqu'à ce que le Transporteur public Vous remette Vos biens. Cette prolongation n'inclut pas le Sinistre causé par le retard.

(b) Comment annuler ma garantie?

Votre garantie d'assurance fait partie du Voyage acheté et est non remboursable.

(c) Suis-je admissible à un remboursement de prime?

Votre garantie d'assurance fait partie du Voyage acheté et est non remboursable.

(d) Qui recevra le remboursement de prime?

Votre garantie d'assurance fait partie du Voyage acheté et est non remboursable.

5. AUTRES INFORMATIONS

(a) Puis-je souscrire à des produits similaires?

Des produits similaires Vous sont offerts sur le marché. Qui plus est, vous pouvez augmenter le montant de certaines garanties offertes par cette assurance en achetant d'autres produits d'assurance offerts par Nous ou par des tiers.

(b) Qui puis-je appeler pour obtenir de l'information complémentaire sur cette assurance?

Vous pouvez communiquer avec le Distributeur de cette assurance.

(c) Qui puis-je appeler pour obtenir de l'information complémentaire sur les obligations de l'Assureur ou du Distributeur à mon égard?

Vous pouvez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers à :

Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boulevard Laurier, bureau 400
Sainte-Foy (Québec) G1V 5C1

Téléphone : Région de Québec 418-525-0337
Région de Montréal 514-395-0337
Sans frais : 1-877-525-0337

Site Web : www.lautorite.qc.ca
Adresse courriel : renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca

III. DEMANDE D'INDEMNITÉ OU DE RÉCLAMATION

Exigence de préavis

(a) Comment faire une réclamation et quels sont les délais?

Si Vous présentez une demande de règlement, Vous devez Nous en aviser le plus tôt possible afin que Nous puissions Vous fournir un formulaire de demande de règlement propre à Votre Sinistre. Tout manquement à cette obligation peut invalider Votre demande de règlement. Vous disposez de **30 jours** suivant Votre Date de retour pour Nous faire part de Votre réclamation. Pour soumettre une demande de règlement, pour demander un formulaire de demande de règlement ou si vous avez des questions en fonction de votre demande de règlement, composez le :

- **1-866-566-8028** à partir du Canada ou de la zone continentale des États-Unis; **ou**
- **1-819-566-8028** à **frais** virés ailleurs dans le monde.

Si Vous omettez de remplir entièrement la demande de règlement requise et le formulaire d'autorisation, le traitement sera retardé ou Votre demande de règlement peut être invalidée.

Toute information relative à une demande de règlement doit être envoyée à :

Travel Guard
chez Global Excel
Attn : Service des réclamations
73, rue Queen
Sherbrooke (QC) J1M 0C9

Procédure de présentation d'une réclamation - Preuve de sinistre : les formulaires de demande de règlement doivent Nous parvenir **pas plus de 90 jours** après l'arrivée ou la fin d'un Sinistre, ou dès que raisonnablement possible. Toutes les réclamations faites en vertu de cette Police doivent Nous être soumises **pas plus tard qu'un (1) an** après la date du Sinistre ou de l'événement assuré, ou dès que raisonnablement possible.

Si Nous n'avons pas fourni de formulaires de demande de règlement **au cours des 15 jours** suivant un avis de réclamation, les autres preuves de Sinistre doivent Nous être envoyées avant la date à laquelle les formulaires de demande de règlement seraient exigés. La preuve de Sinistre doit comprendre une preuve écrite de l'occurrence, du type et du montant du Sinistre, Votre nom, le nom de l'organisation participante et le numéro du produit.

Conjointement au traitement de Votre réclamation faite en vertu de cette assurance :

1. Nous pourrions vérifier, auprès du gouvernement ou d'autres autorités, le numéro de Votre carte d'assurance-maladie et toute autre information requise pour traiter Votre demande de règlement;
2. les Médecins, Hôpitaux et autres fournisseurs de services médicaux ont Votre autorisation de Nous fournir toute information en leur possession et Vous concernant, pendant que Vous êtes sous observation ou recevez des traitements, y compris Vos antécédents médicaux, Vos diagnostics et les résultats de Vos tests; et
3. Nous pouvons divulguer l'information obtenue selon les points 1) et 2) ci-dessus, ou obtenue d'autres sources, aux personnes qui en ont besoin pour faciliter ou effectuer le traitement de Votre demande d'indemnité.

Les exigences supplémentaires suivantes s'appliquent à chacune des garanties indiquées ci-dessous.

Bagages retardés

Vous devez documenter le retard ou le mauvais acheminement des Bagages par le Transporteur public, et fournir les reçus originaux des achats d'Effets personnels nécessaires.

Perte de Bagages et d'effets personnels

Vous devez Nous fournir la preuve du Sinistre. Une preuve de Sinistre comprend les rapports de la police ou d'une autre autorité locale ou la documentation provenant d'une autre partie responsable de la perte. Une demande de règlement pour des articles endommagés, perdus ou volés d'une valeur de plus de **150 \$** doit être accompagnée des reçus originaux.

Les demandes relatives à des dommages ou à la destruction doivent être réglées immédiatement après que la preuve de dommage ou de destruction Nous ait été présentée. Les demandes de règlement relatives à la perte de biens seront payées après une période de temps raisonnable si les biens n'ont pas été retrouvés. Vous devez présenter une preuve acceptable de la perte et de la valeur.

Interruption et annulation de Voyage

En cas de réclamation concernant l'Annulation de Voyage ou l'Interruption de Voyage, Vous devez Nous en aviser **dès que raisonnablement possible**. Si Vous êtes incapables de le faire, Vous devez fournir une preuve des circonstances reliées à l'empêchement.

Vous devez Nous fournir des documents relatifs à l'annulation ou à l'interruption, ainsi qu'une preuve des frais engagés. Vous devez fournir une preuve de paiement relativement au Voyage, comme un chèque encaissé ou des relevés de carte de crédit, une preuve des remboursements reçus, des copies des politiques d'annulation du voyageur ou du Transporteur public concerné et toute autre information raisonnablement nécessaire pour attester du Sinistre. Les demandes de règlement relatives à une Maladie ou une Blessure ou à un décès exigent une autorisation signée du patient (ou d'un parent) permettant de divulguer l'information médicale, ainsi qu'une déclaration du Médecin traitant. Vous devez Nous fournir tous les billets non utilisés de transport aérien, ferroviaire ou de croisière ou autres billets si Vous demandez le remboursement desdits billets inutilisés.

Païement des demandes de règlement : qui en est le bénéficiaire :

Les indemnités Vous sont payables pour la garantie et couvriront tous les coûts liés au régime. Toutes les indemnités payables en raison de Votre décès seront versées aux survivants de la première catégorie de survivants parmi les personnes mentionnées ci-dessous :

- le bénéficiaire que Vous avez désigné (le cas échéant);
- si Vous n'avez pas désigné un bénéficiaire, Votre conjoint ou conjointe, s'il ou elle est en vie; ou
- s'il n'y pas de conjoint ou conjointe en vie, à Votre succession.

Si une garantie est payable à un mineur ou à une autre personne incapable de fournir une décharge valide, Nous pourrions verser **jusqu'à 3 000 \$** à un parent par le sang ou par alliance qui a pris soin du mineur ou en a assumé la garde, ou s'est occupé des

affaires de la personne incompétente. Tout paiement que Nous faisons de bonne foi Nous libère complètement dans la mesure dudit paiement.

Les indemnités relatives aux services de Frais médicaux et d'Évacuation d'urgence sont payables directement au fournisseur desdits services. Cependant, le fournisseur :

- doit se conformer à la disposition concernant le paiement direct, et
- il ne doit pas avoir été payé par d'autres sources.

(b) Que se passe-t-il si je présente une réclamation alors que je ne suis pas admissible à la garantie?

Si, durant le traitement d'une demande de règlement, il est déterminé que Vous n'êtes pas admissible à une garantie (veuillez Vous reporter à la section intitulée « *Qui est admissible à cette assurance?* »), Votre garantie sera considérée comme n'ayant jamais été en vigueur.

(c) À quel moment l'assureur m'avisera-t-il au sujet de ma réclamation?

Au cours des 10 jours suivant la réception de toute l'information permettant de rendre une décision au sujet de Votre réclamation, l'assureur Vous avisera des indemnités qui Vous seront versées en vertu de cette assurance.

Si la demande est acceptée, et qu'une indemnité doit Vous être versée directement, l'Assureur Vous enverra cette indemnité ainsi qu'un avis confirmant le paiement de l'indemnité **dans les 20 jours ouvrables** suivant la date d'approbation. Si la demande est rejetée, l'Assureur Vous informera des raisons du refus.

(d) Comment faire appel d'une décision de l'Assureur?

Si Vous souhaitez contester la décision de l'Assureur en ce qui a trait à Votre réclamation, Vous pouvez lui écrire **au cours des 30 jours** suivant la date indiquée sur la première lettre de refus. L'assureur examinera l'évaluation initiale et donnera une réponse écrite **au cours des 30 jours suivants**. Vous pouvez aussi consulter l'Autorité des marchés financiers ou Votre propre conseiller juridique.

Garantie pour les Bagages et effets personnels

En cas de désaccord au sujet du montant d'un tel Sinistre, Nous pouvons ou Vous pouvez faire une demande écrite d'évaluation. Si une telle demande est faite, Nous choisirons Notre propre évaluateur et Vous choisirez Votre propre estimateur; chacun de ces deux évaluateurs doit détenir les compétences nécessaires. Après l'examen des faits, chacun des deux (2) évaluateurs présentera une opinion sur le montant du Sinistre. S'ils ne s'entendent pas, ils choisiront un arbitre. Tout chiffre sur lequel s'entendent deux (2) des trois (3) personnes (les évaluateurs et l'arbitre) aura force obligatoire. Vous devez rémunérer l'évaluateur que Vous avez choisi et ce coût n'est pas couvert par cette assurance. Nous devons rémunérer l'évaluateur que Nous avons choisi. Vous devez partager avec Nous le coût de l'arbitre et du processus d'évaluation.

IV. DÉFINITIONS DU GUIDE DE DISTRIBUTION

Accident/Accidentel désigne un événement externe soudain, inattendu, non intentionnel, imprévisible, survenant pendant le Voyage et qui, indépendamment de toute autre cause, cause un préjudice (ou des dommages, si le contexte est en lien avec une Perte ou un dommage matériel).

Associé en affaires désigne une personne :

- qui participe avec Vous ou qui est Votre Compagnon de Voyage dans le cadre d'un partenariat d'affaires légal; et
- qui participe activement à la gestion quotidienne de l'entreprise.

Assuré désigne une personne admissible à la couverture prévue par cette assurance pour laquelle :

- un formulaire d'inscription obligatoire a été rempli;
- les coûts exigibles pour le régime ont été payés; et
- tout en étant couvert par la Police.

Bagages désignent un bagage, des documents de Voyage et des objets personnels que Vous emportez en Voyage, qu'ils Vous appartiennent, ou soient empruntés ou loués.

Blessure/blessé désigne une lésion corporelle causée par un Accident survenant pendant que la protection qui Vous est garantie en vertu de la Police est en vigueur et qui résulte directement et indépendamment de toute autre cause de Sinistre couvert par la Police. La Blessure doit être vérifiée et confirmée par un Médecin.

Catastrophe naturelle désigne une inondation, un ouragan, une tornade, un séisme, un incendie, un feu de friches, une éruption volcanique ou un blizzard dus à des causes naturelles.

Compagnon de voyage désigne une ou des personnes avec lesquelles Vous avez coordonné les préparatifs de voyage et avec lesquelles Vous avez l'intention de voyager pendant le Voyage. Le responsable d'un groupe ou un guide touristique n'est pas considéré comme un Compagnon de Voyage, à moins que Vous ne partagiez une chambre avec ce responsable ou ce guide.

Complications de la grossesse désigne des problèmes dont les diagnostics sont distincts de la grossesse, mais qui sont négativement touchés par la grossesse ou causés par la grossesse. Ces problèmes comprennent la néphrite aiguë, la néphropathie, la décompensation cardiaque, la rétention fœtale et autres problèmes médicaux ou chirurgicaux semblables de gravité comparable. Les Complications de la grossesse comprennent aussi la césarienne non facultative, la grossesse extra-utérine qui constitue un arrêt de grossesse ou un arrêt spontané de grossesse, se produisant pendant une période de grossesse ne pouvant mener à une naissance viable.

Confirmation d'assurance désigne Votre impression d'écran la plus récente, un formulaire imprimé, une copie électronique, une facture ou une Police qui établit le plan compris dans le voyage et toute couverture supplémentaire facultative, le cas échéant, que Vous avez choisie.

Coût du voyage désigne la somme des paiements et des acomptes relatifs au Voyage qui sont mentionnés sur tout formulaire d'inscription requis (assujettis à des frais d'annulation ou à des restrictions) et payés par Vous avant la Date de départ du Voyage. Le Coût du Voyage comprend aussi le montant de tous les paiements et dépôts faits à l'avance par Vous pour ledit Voyage, après l'inscription aux fins d'assurance en vertu du présent régime, pourvu que Vous modifiiez Votre formulaire d'inscription afin d'y ajouter lesdits paiements et dépôts subséquents et que Vous payiez tous les coûts supplémentaires obligatoires du régime, et ce, avant Votre Date de départ.

Date de départ désigne la date à laquelle il est initialement prévu que Vous partiez en Voyage. Cette date est précisée dans les documents de voyage.

Date de retour désigne la date à laquelle il est prévu que Vous retourniez au point où le Voyage a commencé ou à une Destination de retour précisée. Cette date est précisée dans les documents de voyage.

Défaillance financière désigne l'arrêt total des activités en raison d'insolvabilité, avec ou sans requête de mise en faillite de la part d'un voyageur, d'un croisiériste ou d'une entreprise de transport aérien.

Destination désigne tout endroit que Vous prévoyez visiter pendant le Voyage.

Destination de retour désigne l'endroit où Vous devriez revenir au retour du Voyage.

Effets personnels nécessaires désignent des articles comme des vêtements, des articles de toilette, qui sont dans Vos Bagages et sont nécessaires pour le Voyage.

Enfants/enfant désignent, relativement à la garantie sur les Soins médicaux d'urgence et l'Évacuation d'urgence, des enfants non mariés de l'Assuré, dont les enfants naturels de naissance, et les enfants de conjoints, en tutelle ou adoptés dès le placement dans la Province d'origine de l'Assuré, qui a moins de 25 ans. Toutefois, cette limite d'âge ne s'applique pas à un enfant qui :

- répond autrement à la définition d'enfant;
- ne peut occuper un emploi autonome en raison d'une incapacité mentale ou physique.

Expérimental ou de recherche désigne un traitement, un appareil ou un médicament sur ordonnance, qui est recommandé par un Médecin, mais qui n'est pas considéré par l'ensemble de la communauté médicale comme étant sûr et efficace dans le cas du problème pour lequel le traitement, l'appareil ou le médicament sur ordonnance est utilisé. Cela comprend les traitements, procédures, installations, équipements, remèdes, utilisation de remèdes, fournitures ou appareils non reconnus comme des pratiques médicales acceptées et tous les articles qui n'ont pas reçu, au moment où les services ont été rendus, les approbations obligatoires des organismes gouvernementaux fédéraux ou autres.

Frais raisonnables et habituels désignent des frais :

- qui sont exigés pour un traitement, des fournitures, des services médicaux Médicalement nécessaires pour le traitement de Votre problème de santé;
- qui n'excèdent pas les frais habituels pour un traitement, de l'équipement ou des services médicaux similaires dans la localité où les frais sont engagés; **et**
- qui ne comprennent pas les frais qui n'auraient pas été engagés s'il n'y avait pas eu d'assurance.

En aucune circonstance, les frais raisonnables et habituels ne peuvent excéder le montant réellement exigé.

Frais supplémentaires raisonnables désignent le coût des repas et de l'hébergement qui ont dû être engagés en raison du Voyage retardé et qui ne sont pas fournis gratuitement par le Transporteur public ni aucune autre tierce partie.

Grave agression désigne un acte de violence contre l'Assuré ou un Compagnon de voyage qui exige un traitement médical dans un Hôpital.

Grève désigne un arrêt de travail :

- annoncé, organisé et sanctionné par un syndicat; **et**
- qui entrave le départ normal et l'arrivée normale du Transporteur public.

Ce qui comprend les ralentissements de travail et les absences en masse pour cause de maladie. Votre garantie d'Annulation de Voyage doit être en vigueur **avant** que la Grève soit prévisible. Une Grève est prévisible le jour où les membres du syndicat votent l'approbation de la Grève.

Hôpital/Hospitalisation désigne un établissement :

- qui est exploité conformément à la loi pour soigner et traiter les personnes malades ou blessées;
- qui possède des installations organisées pour le diagnostic et la chirurgie dans ses propres locaux ou dans des installations qui lui sont accessibles en vertu d'arrangements;
- qui offre des services infirmiers prodigués en tout temps par des infirmiers autorisés; **et**
- qui est sous la supervision continue d'un ou de plusieurs médecins.

Ne sont **pas** considérés comme des hôpitaux :

- les unités de soins infirmiers, de convalescence ou de gériatrie d'un hôpital lorsqu'un patient reçoit principalement des soins infirmiers;
- un établissement qui est, autrement qu'accidentellement, une clinique, une maison de repos, un centre d'hébergement et de soins de longue durée, une maison de convalescence, des soins de santé à domicile ou un établissement pour personnes âgées; ou un service, une salle, une aile ou autre partie d'un Hôpital utilisés aux fins susmentionnées; **ou**

- tout hôpital militaire, hôpital de vétérans ou foyer du soldat ou tout hôpital exploité par un gouvernement ou un organisme gouvernemental ou ayant un contrat avec un gouvernement ou un organisme gouvernemental pour le traitement de membres ou d'ex-membres des forces armées.

Imprévisible/Imprévu signifie non anticipé ou non prévu, et survenant après la date d'entrée en vigueur de la garantie en question.

Incident terroriste désigne un acte de violence, autre qu'un désordre civil ou une émeute (qui n'est pas un acte de guerre, déclarée ou non) qui cause des pertes de vie ou des dommages matériels importants, de la part de toute personne agissant au nom d'une organisation ou en lien avec une organisation généralement reconnue comme ayant l'intention de renverser ou d'influencer un gouvernement.

Inaccessible désigne une situation où un Assuré ne peut atteindre sa Destination par le moyen de transport originalement prévu.

Inhabitable signifie :

- que la structure elle-même du bâtiment est instable et qu'il y a risque d'affaissement en tout ou en partie;
- qu'il y a des dommages extérieurs ou structurels permettant l'intrusion d'éléments comme la pluie, le vent, la grêle ou les eaux d'inondation;
- que les dangers immédiats à la sécurité doivent encore être écartés, comme les débris sur les toitures ou les lignes électriques affaissées; **ou**
- encore, la propriété en location est privée d'électricité ou d'eau.

Maladie désigne une maladie diagnostiquée ou traitée par un Médecin.

Médecin désigne un praticien autorisé, exerçant l'art de guérir, y compris les praticiens agréés de la Science chrétienne, offrant des services médicaux, chirurgicaux ou dentaires et agissant dans le cadre de leur permis d'exercice. Le Médecin traitant ne peut être Vous, ni un Compagnon de voyage, ni un Membre de la famille, ni un Associé en affaires.

Médicalement nécessaire signifie qu'un traitement, un service ou un équipement :

- sont essentiels pour le diagnostic, le traitement ou le soin de la Blessure ou de la Maladie pour laquelle ils sont prescrits ou effectués;
- respectent les normes de pratique médicale généralement acceptées;
- est prescrit par un Médecin et donné sous ses soins, sous sa supervision ou à sa demande; **et**
- ne sont pas exécutés essentiellement pour Votre convenance, celle du Médecin, d'autres fournisseurs ou de toute autre personne.

Membre de Votre/la/sa famille désigne les personnes suivantes de Votre famille ou de la famille de Votre Compagnon de Voyage : conjoint, Partenaire domestique, enfant, bru, gendre, frère, sœur, mère, père, grands-parents, petit-fils, petite-fille, enfant issu d'un mariage antérieur du conjoint, demi-frère, demi-sœur, beaux-parents, beau-frère,

belle-sœur, tante, oncle, nièce, neveu, tuteur légal, Personne soignante, enfant en famille d'accueil, pupille ou enfant en tutelle.

Mutilation signifie la perte de :

- Vie
- Deux mains*
- Deux pieds*
- Une main* et un pied*
- Une main* et la vision** d'un œil
- Un pied* et la vision** d'un œil
- Une main*
- Un pied*
- Vision** d'un œil

* la perte d'une main ou d'un pied signifie la mutilation complète à l'articulation ou au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville;

**la perte de la vision signifie une perte de vision de l'œil complète et irrémédiable.

Nous, Notre, Nos désigne Compagnie d'assurance AIG du Canada, 120 Bremner Boulevard, Suite 2200, Toronto, Ontario M5J 0A8. Cette assurance est administrée en Notre nom par Travel Guard Canada.

Partenaire domestique désigne un partenaire de même sexe ou de sexe opposé, âgé **d'au moins** 18 ans et qui respecte **toutes** les exigences suivantes depuis **au moins** six (6) mois :

- habite avec Vous; et
- partage avec Vous des avoirs et des obligations;

Avant de reconnaître un Partenaire domestique dans le cadre de cette assurance, Nous pourrions demander une preuve de la relation de partenariat domestique sous la forme d'une Déclaration sous serment de partenariat domestique remplie et signée.

Personne soignante désigne une personne embauchée pour fournir, dans le cadre d'activités de la vie quotidienne, une assistance à Vous ou à un Membre de Votre famille souffrant d'une déficience physique ou mentale. La personne soignante doit être embauchée par Vous ou par un Membre de Votre famille. Une personne soignante n'est pas une gardienne d'enfants; un service, une organisation ou un fournisseur de soins aux enfants; ou une personne employée par un service, une organisation ou un fournisseur pour fournir de l'aide à la vie autonome.

Prestataire désigne un voyageur, une entreprise de location, un croisiériste et une entreprise de transport aérien qui fournissent les préparatifs prépayés du Voyage.

Province de résidence de l'Assuré désigne la province canadienne ou le territoire canadien où Vous demeurez.

Régime gouvernemental d'assurance maladie canadien désigne l'assurance maladie que le gouvernement d'une province canadienne ou d'un territoire canadien fournit à ses résidents.

Résidence principale désigne la demeure fixe, permanente et principale d'une personne à des fins juridiques et fiscales.

Sinistre désigne une Blessure ou un dommage que Vous avez subis comme conséquence d'un (1) ou de plusieurs événements pour lesquels Nous nous sommes engagés à Vous indemniser en fonction de cette assurance.

Sommaire de couverture désigne le document qu'on Vous a attribué suite à Votre achat du Voyage, ainsi que tout avenant à celle-ci, la demande, et l'Attestation d'assurance, le tout formant l'intégralité du contrat d'assurance.

Traitement dentaire d'urgence désigne des services ou fournitures dentaires immédiats et nécessaires sur le plan médical offerts par un dentiste, un Hôpital ou un autre fournisseur de services autorisé, qui découle d'une affection aiguë et inattendue survenue pendant le Voyage.

Traitement médical d'urgence désigne des services ou des fournitures nécessaires sur le plan médical fournis pendant le Voyage par un Médecin, un Hôpital ou un autre fournisseur de services autorisés requis pour traiter toute Blessure ou Maladie ou une autre affection soudaine, aiguë et inattendue qui survient pendant le Voyage, et qui ne peut raisonnablement attendre jusqu'à Votre retour à Votre résidence principale sans mettre en péril Votre santé.

Transport désigne un transport par voie terrestre, maritime ou aérienne requis pour transporter l'Assuré pendant une Évacuation d'urgence. Le Transport comprend, sans s'y limiter, les ambulances aériennes, les ambulances terrestres et les véhicules privés.

Transporteur public désigne une entreprise de transport aérien, terrestre ou maritime exploitée en vertu d'un permis pour le transport de passagers.

Troubles mentaux, psychologiques ou Maladie nerveuse désignent un problème de santé mentale ou une Maladie nerveuse, par exemple :

- anxiété;
- dépression;
- névrose;
- phobie;
- psychose; ou
- toute manifestation physique connexe.

Valeur au jour du sinistre désigne le prix d'achat, déduction faite de la dépréciation.

Ville désigne une municipalité constituée en personne morale ayant des frontières déterminées et ne comprenant pas d'espaces en haute mer, de zones inhabitées ou d'espace aérien.

Vous, Votre, Vos désigne la personne nommée comme « voyageur principal » et une ou plusieurs autres personnes, le cas échéant, nommées comme « autres voyageurs » sur l'Attestation d'assurance, chacun selon le contexte.

Voyage désigne le Voyage à l'extérieur de Votre Province de résidence pour lequel la présente Police a été achetée et est en vigueur. Le Voyage doit avoir pour but les affaires ou le plaisir, et ne doit pas servir à obtenir des soins de santé ou un traitement médical de quelconque nature; le Voyage doit avoir une Date de départ et Date de retour précises lorsque Vous faites la demande d'assurance; le Voyage ne peut excéder **30 jours**; le Voyage doit être fait principalement par Transporteur public et ne peut inclure l'utilisation de moyens de transport privés que de façon fortuite.

AVIS D'ANNULATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS ACCORDE DES DROITS IMPORTANTS.

- Cette loi Vous permet d'annuler un contrat d'assurance que Vous venez de signer au moment de signer un autre contrat, **sans pénalité, dans les 10 jours qui suivent sa signature**. Pour ce faire, Vous devez en informer l'assureur par courrier recommandé avant la fin de cette période. Vous pouvez utiliser le formulaire ci-joint pour le faire.
- En cas de résolution de ce contrat d'assurance, le premier contrat conclu conserve tous ses effets. Attention – il est possible que ce contrat d'assurance entraîne pour Vous la perte de conditions plus favorables; communiquez avec Votre distributeur ou consultez Votre contrat.
- **Après l'expiration du délai de 10 jours, Vous pouvez annuler l'assurance en tout temps; toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.**

Pour plus d'information, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au (418) 525-0337 ou 1 877 525-0337.

AVIS D'ANNULATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : **Compagnie d'assurance AIG du Canada**
120 Bremner Boulevard, Suite 2200
Toronto, Ontario M5J 0A8

Date : _____
(date d'envoi de l'avis)

Conformément à l'article 441 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, j'annule par la présente la police d'assurance numéro :

_____ (Numéro de la police)

Conclus le : _____
(date de signature de la police)

À : _____
(lieu de signature de la police)

(nom du client)

(signature du client)

Ce document doit être envoyé par courrier recommandé.

Les articles 439 à 443 de la loi sont reproduits au verso de cet avis.

Reproduction des articles 439 à 443 d'une *Loi sur la distribution de produits et services financiers*.

439. Un distributeur ne peut assujettir la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance auprès d'un assureur qu'il indique.

Il ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manœuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier.

440. Un distributeur qui, à l'occasion de la conclusion d'un contrat, amène un client à conclure un contrat d'assurance doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, lui indiquant qu'il peut, dans les 10 jours de la signature de ce contrat d'assurance, le résoudre.

441. Un client peut, par avis transmis par courrier recommandé ou certifié, résoudre, dans les 10 jours de sa signature, un contrat d'assurance signé à l'occasion de la conclusion d'un autre contrat.

En cas de résolution de ce contrat, le premier contrat conserve tous ses effets.

442. Un contrat ne peut contenir de dispositions en permettant la modification dans l'éventualité où un client résoudrait ou résilierait un contrat d'assurance conclu à la même occasion.

Toutefois, un tel contrat peut prévoir que le client perd pour le reste du terme les conditions plus favorables qui lui sont consenties du fait de la conclusion de plus d'un contrat si le client résout ou résilie avant terme le contrat d'assurance.

443. Un distributeur offrant un financement pour l'achat d'un bien ou d'un service et qui exige que le débiteur souscrive une assurance pour garantir le remboursement du prêt doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, l'informant qu'il a la faculté de prendre l'assurance auprès de l'assureur et du représentant de son choix pourvu que l'assurance souscrite soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables. Il ne peut assujettir la conclusion d'un contrat de crédit à un contrat d'assurance avec un assureur qu'il indique.

Un contrat de crédit ne peut stipuler qu'il soit conclu sous la condition que le contrat d'assurance pris auprès d'un tel assureur ne demeure en vigueur jusqu'à l'échéance du terme ni que la fin d'une telle assurance ne fait encourir au débiteur la déchéance du terme ou la réduction des droits.

Un débiteur n'encourt pas la déchéance de ses droits en vertu du contrat de crédit lorsqu'il résout ou résilie ce contrat d'assurance ou met fin à son adhésion pourvu qu'il ait alors souscrit une assurance auprès d'un autre assureur qui soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables.