



Assurance voyage Financière Manuvie

**Soins médicaux d'urgence
pour les voyageurs canadiens**

Entrée en vigueur : novembre 2019

RÉGIMES ÉTABLIS PAR
La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers.

 <p>Assurance voyage pour les voyageurs canadiens</p> <p>EN CAS D'URGENCE, VOUS DEVEZ AVISER LE CENTRE D'ASSISTANCE :</p> <p>1 888 881-8010 +1 519 945-8346</p> <p><small>sans frais, du Canada et des États-Unis à frais virés, pour appeler au Canada à partir de tout autre pays</small></p> <p>NOM _____ NUMÉRO DE POLICE _____</p> <p>DATE D'EFFET _____ DATE D'EXPIRATION _____</p> <p><small>Veillez conserver cette carte dans votre portefeuille tout au long de votre voyage.</small></p>	 <p>Assurance voyage pour les voyageurs canadiens</p> <p>EN CAS D'URGENCE, VOUS DEVEZ AVISER LE CENTRE D'ASSISTANCE :</p> <p>1 888 881-8010 +1 519 945-8346</p> <p><small>sans frais, du Canada et des États-Unis à frais virés, pour appeler au Canada à partir de tout autre pays</small></p> <p>NOM _____ NUMÉRO DE POLICE _____</p> <p>DATE D'EFFET _____ DATE D'EXPIRATION _____</p> <p><small>Veillez conserver cette carte dans votre portefeuille tout au long de votre voyage.</small></p>
---	--

Assurance voyage Financière Manuvie Soins médicaux d'urgence pour les voyageurs canadiens

Entrée en vigueur : novembre 2019

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse **Manuvie.ca/accessibilite** pour obtenir de plus amples renseignements.

Période d'examen sans frais de 10 jours – Si vous nous avisez dans les 10 jours suivant la date de votre souscription, tel qu'indiquée sur votre confirmation, que vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre contrat, nous vous rembourserons la totalité si vous n'avez pas encore entrepris votre voyage et s'il n'y a aucune demande de règlement en cours. Pour de plus amples renseignements sur les remboursements après la période d'examen de 10 jours sans frais, veuillez consulter la section Annulations et remboursements de la présente police.



Chacun veut voyager sans tracas et devrait pouvoir le faire en se sachant protégé par son assurance voyage. La plupart des gens voyagent sans embûches, mais si quelque chose devait survenir, les sociétés membres de l'Association canadienne de l'assurance voyage (THiA) veulent que vous connaissiez vos droits. La Déclaration des droits et responsabilités en matière d'assurance voyage de la THiA repose sur les règles d'or suivantes de l'assurance voyage :

Connaissez votre état de santé • Connaissez votre voyage
Connaissez votre police • Connaissez vos droits

Pour en savoir plus, visitez le
https://www.thiaonline.com/Travel_Insurance_Bill_of_Rights_of_Responsibilities_Fr.html

Table des matières

Section

1. AVIS IMPORTANT.....	3
2. IDENTIFICATION DE L'ASSUREUR.....	3
3. EN CAS D'URGENCE	3
4. ADMISSIBILITÉ	3
5. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	3
Convention d'assurance	3
Début de votre couverture	4
Fin de votre couverture	4
Prolongation d'office	4
Prolongation d'un voyage.....	4
Annulation et remboursement.....	4
Couverture familiale.....	4
Régimes Voyages multiples	4
6. SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE	5
7. GARANTIES SOINS MÉDICAUX D'URGENCE.....	5
Ce qui est couvert par la garantie Soins médicaux d'urgence .	5
8. EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS	7
Ce qui n'est pas couvert par la garantie Soins médicaux d'urgence	7
9. CE QUE VOUS DEVEZ ÉGALEMENT SAVOIR	8
Comment ces garanties s'harmonisent-elles avec vos autres couvertures?.....	8
10. SOUMISSION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT	9
11. CONDITIONS LÉGALES	10
12. DÉFINITIONS.....	10
13. AVIS SUR LA VIE PRIVÉE.....	11

Le Centre d'assistance est ouvert tous les jours, 24 heures sur 24.

De plus, vous avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Rendez-vous à l'adresse <http://www.active-care.ca/fr/travelaid/> pour télécharger l'application.

Veillez noter que, si vous avez souscrit une police relative à un régime Soins médicaux d'urgence ou Tous risques, vous devez appeler le Centre d'assistance lorsque survient une urgence et avant de recevoir des soins médicaux. Vous devrez autrement payer 20 % des frais médicaux admissibles que nous paierions normalement au titre de la présente police. S'il vous est impossible d'un point de vue médical d'appeler le Centre d'assistance, veuillez demander à quelqu'un de le faire à votre place dès que possible.



La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers

Le Centre d'assistance est ouvert tous les jours, 24 heures sur 24.

De plus, vous avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Rendez-vous à l'adresse <http://www.active-care.ca/fr/travelaid/> pour télécharger l'application.

Veillez noter que, si vous avez souscrit une police relative à un régime Soins médicaux d'urgence ou Tous risques, vous devez appeler le Centre d'assistance lorsque survient une urgence et avant de recevoir des soins médicaux. Vous devrez autrement payer 20 % des frais médicaux admissibles que nous paierions normalement au titre de la présente police. S'il vous est impossible d'un point de vue médical d'appeler le Centre d'assistance, veuillez demander à quelqu'un de le faire à votre place dès que possible.



La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers

SECTION 1 – Avis important

LISEZ ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT AVANT DE VOYAGER

Vous avez souscrit une police d'assurance voyage; et maintenant? Nous tenons à ce que vous compreniez (dans votre intérêt supérieur) ce que votre police couvre, ce qui est exclu et ce qui est limité (c.-à-d. qu'un montant maximum payable s'applique). Veuillez prendre le temps de lire intégralement votre police avant de partir. Les termes en italiques sont définis dans votre police.

- 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 remplir toutes les conditions d'admissibilité.
- Cette assurance comporte des restrictions et des exclusions (p. ex., des problèmes de santé qui ne sont pas stables, une grossesse, un enfant né en cours de voyage, l'abus d'alcool et les activités à haut risque).
- Cette assurance pourrait ne pas couvrir les réclamations liées à des problèmes de santé préexistants, que le problème ait été déclaré ou non au moment de la souscription.
- Vous devez communiquer avec le Centre d'assistance avant d'obtenir un traitement, sans quoi vos prestations pourraient être réduites.
- 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 police sera annulable.

IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ DE COMPRENDRE VOTRE COUVERTURE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, CONTACTEZ-NOUS AU 1 800 565-2338.

Avis exigé par la loi sur les assurances de l'Alberta

La présente police comporte une disposition qui révoque ou limite le droit de l'assuré de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées seront versées.

SECTION 2 – Identification de l'assureur

La présente police est établie par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Manuvie a désigné Active Claims Management Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'Active Care Management [Administration des Soins Actifs]) comme seul prestataire de services d'assistance et de règlement au titre de la présente police.

SECTION 3 – En cas d'urgence

**EN CAS D'URGENCE,
COMMUNIQUEZ IMMÉDIATEMENT AVEC
LE CENTRE D'ASSISTANCE**

**1 888 881-8010, sans frais, du Canada et des États-Unis.
+1 519 945-8346, à frais virés, pour appeler au
Canada à partir de tout autre pays.**

**Notre Centre d'assistance est à votre service
tous les jours, 24 heures sur 24.**

De plus, vous avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Par ailleurs, l'application TravelAid peut vous fournir l'itinéraire vers l'établissement de soins de santé le plus près, vous fournir le numéro de téléphone local à composer en cas d'urgence (911 en Amérique du Nord) et vous prodiguer des conseils à suivre avant et après votre départ.

Rendez-vous à l'adresse <http://www.active-care.ca/fr/travelaid/> pour télécharger l'application.

Vous devez appeler le Centre d'assistance avant d'obtenir un *traitement d'urgence* afin que nous puissions :

- confirmer la couverture;
- fournir une approbation préalable du *traitement*.

S'il vous est impossible d'un point de vue médical d'appeler le Centre d'assistance, veuillez demander à quelqu'un de le faire à votre place dès que possible.

Si vous n'appellez pas le Centre d'assistance avant de recevoir un *traitement d'urgence*, vous serez responsable de 20 % des frais médicaux couverts par cette assurance.

SECTION 4 – Admissibilité

Pour être admissible au régime Soins médicaux d'urgence, vous devez, à la date de votre demande d'assurance et à la date d'effet :

- résider au Canada et être couvert par un *régime public d'assurance maladie* pour toute la durée de votre voyage;
- être âgé d'au moins trente (30) jours;
- ne pas avoir été déconseillé par un *médecin* de voyager actuellement;
- ne pas avoir une *maladie* en phase terminale ou un cancer métastatique;
- ne pas avoir besoin de dialyse rénale;
- ne pas avoir utilisé d'oxygène à domicile, ni s'en être fait prescrire, au cours des douze (12) derniers mois;
- n'avoir jamais reçu de greffe de moelle osseuse, de cellules souches ou d'organe (sauf une greffe de cornée).

SECTION 5 – Renseignements généraux

CONVENTION D'ASSURANCE

En contrepartie de la proposition d'assurance pour laquelle vous répondez aux critères d'admissibilité et avez payé la prime appropriée, nous paierons, jusqu'à concurrence de 10 millions de dollars canadiens par personne assurée, les frais *raisonnables et habituels* engagés par vous (moins toute franchise applicable) par suite d'une *urgence* survenant lorsque vous êtes en *voyage* à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence, au titre des garanties stipulées dans le présent document, sous réserve des conditions, limitations, exclusions et autres dispositions, dont le montant est en excédent des frais remboursables au titre de tout régime collectif, individuel, privé ou public ou contrat d'assurance, y compris un contrat d'assurance automobile et votre *régime public d'assurance maladie* de votre province ou territoire. Certaines prestations doivent être approuvées d'avance par *notre* Centre d'assistance. Sauf indication contraire, toutes les sommes mentionnées dans ce contrat sont en dollars canadiens. Les frais que nous ne couvrons pas sont à votre charge.

La couverture au titre du contrat est établie en fonction des renseignements fournis dans votre proposition. Le contrat que vous souscrivez auprès de nous est composé des éléments suivants : le présent contrat, votre proposition d'assurance, l'*avis de confirmation* produit relativement à cette proposition et tout autre changement ou avenant établi pour prolonger ou compléter une couverture.

Ce contrat procure une couverture de soins médicaux d'urgence pour le contrat que vous souscrivez :

- un régime *Voyage* unique pour les *voyages* à l'extérieur de votre province de résidence ou du Canada; ou
- un régime *Voyages* multiples pour un nombre illimité de *voyages* effectués dans une (1) même année, à partir de la *date d'effet* pour la durée du *voyage* indiquée dans votre *avis de confirmation*.

DÉBUT DE VOTRE COUVERTURE

L'assurance voyage doit être souscrite avant votre départ de votre province ou territoire de résidence au Canada et couvrir toute la durée de votre voyage (des exceptions s'appliquent aux compléments d'assurance).

Pour les régimes Voyages multiples, la garantie Soins médicaux d'urgence débute toute date à laquelle vous quittez votre province ou votre territoire de résidence et toute date à laquelle vous quittez le Canada à la date d'effet indiquée dans votre avis de confirmation ou après.

Pour les régimes Voyage unique, la couverture débute à la plus éloignée des dates suivantes :

- date de départ; ou
- date d'effet, indiquée dans votre avis de confirmation.

FIN DE VOTRE COUVERTURE

Pour tous les régimes Voyages multiples, la couverture Soins médicaux d'urgence prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- date de retour à votre lieu de résidence;
- date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation;
- dans le cas des voyages effectués à l'extérieur du Canada, la date à laquelle s'est écoulé le nombre maximal de jours de voyage permis pour chaque voyage, lequel est indiqué dans votre avis de confirmation.

Pour le régime Soins médicaux d'urgence, la couverture prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- date de retour à votre lieu de résidence;
- date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation.

Pour le régime Soins médicaux d'urgence – Voyage unique au Canada, la couverture prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- date de retour à votre lieu de résidence;
- date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation;
- date à laquelle vous quittez le Canada.

PROLONGATION D'OFFICE

Votre couverture Soins médicaux d'urgence Voyage unique est prolongée après la date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation si :

- votre transporteur public ou votre véhicule accuse un retard et vous empêche de voyager à la date d'expiration de votre couverture. Dans ce cas, nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de soixante-douze (72) heures;
- vous ou votre compagnon de voyage êtes hospitalisés à la date d'expiration. Dans ce cas, nous prolongeons votre couverture pour la durée de l'hospitalisation sous réserve d'un maximum de 365 jours ou jusqu'à ce que, à notre avis, votre état soit stable et vous permette d'obtenir votre congé de l'hôpital ou d'être évacué vers votre lieu de résidence, selon la première éventualité, et pour une période maximale de cinq (5) jours après le congé de l'hôpital; ou
- vous ou votre compagnon de voyage faites face à une urgence médicale qui, sans nécessiter l'hospitalisation, vous empêche de voyager le jour de la date d'expiration, comme le confirme un médecin. Dans ce cas, nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de cinq (5) jours.

POUR PROLONGER VOTRE RÉGIME VOYAGE UNIQUE

Si vous avez déjà entrepris votre voyage et désirez obtenir une prolongation de couverture, avant la date d'expiration de votre couverture existante, il vous suffit d'appeler l'agent ou le courtier auprès duquel vous avez souscrit l'assurance. Vous pourrez peut-être prolonger votre couverture sous réserve des conditions suivantes :

- la durée totale de votre voyage à l'étranger, y compris la prolongation, n'excède pas le nombre maximal de jours permis par votre régime public d'assurance maladie;
- vous payez la prime additionnelle exigée; et
- vous n'avez pas vécu une situation qui a fait ou pourrait faire l'objet d'une demande de règlement au titre de la police et votre état de santé n'a pas changé.

Toute demande de prolongation de couverture est soumise à l'approbation du Centre d'assistance. En aucun cas cependant, nous ne prolongeons quelque couverture que ce soit après la période de douze (12) mois suivant la date à laquelle vous avez quitté votre lieu de résidence pour la première fois.

ANNULATION ET REMBOURSEMENT

- Vous pouvez annuler votre police avant votre date de départ (la date d'effet de votre garantie si vous avez souscrit un régime Voyages multiples Soins médicaux d'urgence).

- Si vous retournez à votre lieu de résidence plus tôt que prévu, vous pouvez demander un remboursement de prime (minimum de 25 \$) pour les jours de couverture non utilisés au titre du régime Soins médicaux d'urgence – Voyage unique, à condition qu'aucun sinistre n'ait été ou ne sera signalé ni ne fera l'objet d'une demande de règlement, que vous n'ayez reçu aucun service d'assistance et que vous nous ayez posté une demande écrite accompagnée d'une preuve attestant la date réelle de votre retour à votre lieu de résidence.
- Pour qu'un remboursement puisse être accordé, tous les voyageurs assurés au titre d'une même police doivent retourner ensemble à leur lieu de résidence.

Aucun remboursement n'est accordé et aucune annulation n'est permise pour les régimes Voyages multiples.

COUVERTURE FAMILIALE

Si vous avez souscrit une couverture familiale à l'égard d'un régime Soins médicaux d'urgence, tous les membres de la famille doivent être désignés dans votre avis de confirmation et doivent être âgés de moins de soixante (60) ans et d'au moins trente (30) jours. La couverture familiale peut s'appliquer : i) à un proposant (parent ou grand-parent) voyageant avec ses enfants ou petits-enfants; ii) au proposant, au conjoint et aux enfants ou petits-enfants; iii) à trois générations d'une même famille (grands-parents, parents et leurs enfants). Les dates d'effet et d'expiration de la couverture doivent être les mêmes pour tous les membres de la famille. Toutefois, si vous êtes couvert par un régime Voyages multiples, les enfants n'ont pas besoin de voyager avec vous. Les réductions de taux offertes pour la couverture familiale et le compagnon de voyage ne peuvent pas être combinées.

RÉGIMES VOYAGES MULTIPLES

- Ces régimes vous procurent une couverture pour un nombre illimité de voyages effectués dans une (1) même année, à partir de la date d'effet indiquée dans votre avis de confirmation.
- Tous les régimes Voyages multiples vous offrent une couverture Soins médicaux d'urgence pour un nombre illimité de jours de voyages effectués au Canada, mais à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.
- La durée de chaque voyage effectué à l'étranger ne peut pas excéder le nombre maximal de jours que vous avez choisi lors de la souscription de votre régime Voyages multiples, à compter du premier jour de votre départ du Canada.
- Pour qu'un voyage soit couvert au titre des garanties de l'Assurance voyage Financière Manuvie, il doit débiter à la date d'effet de votre garantie ou à une date ultérieure et prendre fin à la date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation de couverture ou à une date antérieure.
- Vous pouvez souscrire un complément d'assurance pour les voyages plus longs que la durée maximale choisie ou encore si votre voyage se prolonge après la date d'expiration de votre régime Voyages multiples, laquelle est indiquée dans votre avis de confirmation.

Si vous présentez une demande de règlement, vous devrez fournir une preuve attestant la date de départ et la date de retour. Cette preuve peut être votre billet d'avion, billet de train, passeport estampillé, et/ou relevé de carte de crédit ou relevé bancaire précisant les achats que vous avez faits au Canada juste avant la date de départ.

Complément d'assurance au titre des régimes Voyages multiples Soins médicaux d'urgence :

Si votre voyage :

- excède le nombre maximal de jours de couverture prévu par votre régime ou
 - doit se poursuivre après la date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation,
- vous pouvez :

- soit souscrire un complément d'assurance pour les jours additionnels requis avant la date d'expiration de votre régime Voyages multiples;
- soit souscrire un nouveau régime Voyages multiples Soins médicaux d'urgence, sans interruption de couverture, à condition que la durée totale du voyage n'excède pas la durée maximale que vous avez choisie.

Si votre régime voyages multiples n'est pas établi par Manuvie, il vous incombe de vérifier si votre régime d'assurance existant peut être complété par un autre régime sans perte de couverture.

Si vous souscrivez un complément d'assurance, vous devrez peut-être répondre à des questions sur votre état de santé.

SECTION 6 – Services de conciergerie médicale

C'est avec plaisir que Manuvie *vous* donne accès à StandbyMD, un programme d'orientation vers les soins de santé sur demande qui déploie ses services à l'échelle mondiale. Ce programme *vous* est offert en vertu de *vos* régime Soins médicaux d'urgence.

Quels sont les services offerts?

StandbyMD est doté d'un réseau international de fournisseurs de soins de santé et de partenaires qui fournissent en tout temps services médicaux aux quatre coins du globe par une procédure simple et rapide.

StandbyMD est composé de plusieurs niveaux de soins personnalisés selon vos besoins, notamment :

- des consultations par télé-médecine pour les cas admissibles (accès à un *médecin* qualifié qui évalue *vos* symptômes et propose un *traitement* par téléphone, clavardage ou vidéoconférence);
- un réseau de *médecins* qui procèdent à des visites à domicile (accessible dans 141 pays et plus de 4 500 villes);
- des cliniques du réseau situées près du patient;
- des salles d'urgence du réseau situées près du patient, si le cas le nécessite.

De plus, si *vous* voyagez aux États-Unis, *vous* pouvez bénéficier du service suivant grâce à StandbyMD :

- Ordonnances perdues/oubliées pour des médicaments d'entretien, des lunettes ou verres de contact et des fournitures médicales coordonnées et livrées le jour même.

Comment ce programme fonctionne-t-il?

StandbyMD utilise un algorithme d'évaluation des risques unique pour trier les patients selon leurs symptômes, leur profil et leur emplacement. Une fois les renseignements obtenus, les patients sont instantanément orientés vers le niveau de soins le plus approprié à leur situation.

StandbyMD fait appel à son réseau international de fournisseurs de soins de santé, qui assurent une prestation de soins de qualité à des taux préférentiels ainsi que des solutions de facturation directe en vue de diminuer les déboursements.

Le programme StandbyMD aide à coordonner le paiement des dépenses admissibles et assujetties aux modalités de la police.

Pour profiter de ces services, appelez le Centre d'assistance à l'aide du numéro de téléphone figurant sur votre carte.

Avis de non-responsabilité, de renonciation et de limitation de responsabilité

StandbyMD n'a pas pour but de remplacer les conseils professionnels des *médecins*. Le programme vise à *vous* assister dans *vos* recherche de fournisseurs de soins de santé. Les conseils donnés par StandbyMD sont utilisés à des fins de recommandation seulement et peuvent être suivis de manière entièrement volontaire. *Vous* maintenez le droit de prendre les décisions *vous-même* et de choisir le niveau de soins dont *vous* avez besoin, peu importe la recommandation de StandbyMD.

Les fournisseurs de soins de santé recommandés par StandbyMD ne sont ni des employés ni des agents de StandbyMD et n'y sont pas affiliés de quelque façon. Ils ne font qu'accepter les recommandations données par StandbyMD.

StandbyMD ne détient aucun contrôle, explicite ou implicite, sur l'évaluation médicale, les actions et les inactions des fournisseurs de soins de santé participants. En fournissant ses recommandations en vertu de cette police d'assurance, StandbyMD n'est pas responsable de ce qui suit :

- la disponibilité,
- la qualité,
- les résultats ou le dénouement de tout service ou traitement.

Les titulaires de police renoncent expressément par la présente à tout droit de poursuivre juridiquement StandbyMD ou toute personne associée à StandbyMD* dans le cadre de toute réclamation, demande, action, cause d'action et poursuite de toute sorte, nature ou montant se rapportant à ou découlant directement ou indirectement des services de conciergerie

médicale proposés par StandbyMD. La responsabilité de StandbyMD au titre de ces services de conciergerie médicale, le cas échéant, est limitée au montant versé aux fournisseurs de soins de santé participants pour les services que le titulaire de police a obtenus après avoir reçu une recommandation de StandbyMD.* Les personnes associées comprennent les directeurs, les sociétés mères, les successeurs et les mandataires de StandbyMD.

SECTION 7 – Garantie Soins médicaux d'urgence

Ce qui est couvert par la garantie Soins médicaux d'urgence

La garantie Soins médicaux d'urgence couvre, jusqu'à concurrence de 10 000 000 \$ CA, les frais couverts que *vous* engagez pour recevoir un *traitement* dont *vous* avez besoin durant *vos* voyage si, après avoir quitté *vos* lieu de résidence, une *urgence* médicale survient de façon imprévue, à condition toutefois que ces frais excèdent tout montant couvert par *vos* régime public d'assurance maladie ou tout autre régime d'assurance. Le *traitement* doit être nécessaire dans le cadre de *vos* traitement d'urgence.

Une fois que *vos* traitement médical d'urgence a commencé, le Centre d'assistance doit évaluer et préapprouver un *traitement* médical supplémentaire. Si *vous* subissez des tests dans le cadre d'une investigation médicale, d'un *traitement* ou d'une intervention chirurgicale, si *vous* vous soumettez à un *traitement* ou subissez une intervention chirurgicale qui n'est pas préalablement approuvée, *vos* demande de règlement ne sera pas remboursée. Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, l'IRM, la CPRM, le tomogramme, l'angiogramme par tomogramme, les sonogrammes, échographies, l'épreuve d'effort nucléaire, les biopsies, l'angiogramme, l'angioplastie, la chirurgie cardiovasculaire, y compris tout test de diagnostic associé, le cathétérisme cardiaque ou toute chirurgie.

Les frais couverts et les prestations sont soumis aux plafonds, exclusions et restrictions stipulés dans la police, ainsi qu'au montant de *vos* franchise. Une franchise est le montant des frais couverts que *vous* devez payer par personne pour chaque demande de règlement pour soins médicaux d'urgence. *Vos* franchise en dollars canadiens s'applique au montant qu'il reste une fois que les frais couverts par *vos* régime public d'assurance maladie ont été payés. La franchise est précisée dans *vos* avis de confirmation.

Les frais couverts admissibles sont les suivants :

- 1. Frais engagés pour recevoir un traitement d'urgence** – Frais raisonnables et habituels pour recevoir des soins médicaux d'un *médecin* dans un *hôpital* ou à l'extérieur d'un *hôpital*, coût d'une chambre à deux lits dans un *hôpital* (ou une unité de soins intensifs ou coronariens, si cela s'avère nécessaire du point de vue médical), services d'un infirmier personnel autorisé pendant *vos* séjour à l'*hôpital*, location ou achat (s'il est moins coûteux) d'un lit d'*hôpital*, d'un fauteuil roulant, de béquilles, d'appareils orthopédiques et d'autres appareils médicaux, tests effectués afin de diagnostiquer ou de préciser *vos* problème, et médicaments qui *vous* sont prescrits et qui sont délivrés uniquement sur ordonnance d'un *médecin* ou d'un dentiste.
- 2. Frais engagés pour recevoir des services paramédicaux** – Soins donnés par un chiropraticien, ostéopathe, physiothérapeute, chiropraste (podologue) ou podiatre autorisés, jusqu'à concurrence de 70 \$ par séance, sous réserve d'un maximum de 700 \$ par blessure couverte.
- 3. Frais de transport en ambulance** – Frais raisonnables et habituels pour le service de transport local par ambulance autorisée à destination du fournisseur de soins médicaux approprié le plus près en cas d'urgence.
- 4. Frais engagés pour un traitement dentaire d'urgence** –
 - Si *vous* avez besoin d'un *traitement* dentaire d'urgence, *nous* payons jusqu'à concurrence de 300 \$ pour le soulagement de douleurs dentaires; et/ou
 - si *vous* recevez un coup accidentel à la bouche, *nous* payons, jusqu'à concurrence de 3 000 \$, les frais raisonnables et habituels de restauration ou de remplacement de *vos* dents naturelles ou prothèses fixes permanentes (jusqu'à 1 500 \$ durant *vos* voyage et jusqu'à 1 500 \$ après *vos* retour à *vos* lieu de résidence, pour poursuivre le *traitement* dans les quatre-vingt-dix [90] jours suivant l'accident).

5. Frais de transport d'une personne devant rester à votre chevet

– Si vous voyagez seul et êtes admis dans un hôpital pendant une période de trois (3) jours ou plus en raison d'une urgence médicale, nous payons le coût d'un billet d'avion aller-retour en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, de la personne qui doit rester auprès de vous. Nous payons également, jusqu'à concurrence de 1 000 \$, ses frais d'hôtel et de repas. Cette personne est également couverte par la garantie Soins médicaux d'urgence aux termes des mêmes conditions et restrictions que celles énoncées dans la présente police, jusqu'à ce que vous soyez, du point de vue médical, en état de retourner à votre lieu de résidence. Dans le cas d'un enfant assuré au titre de cette police, la couverture est offerte dès son admission à l'hôpital.

6. Frais supplémentaires pour les repas, l'hôtel et les taxis – Si une urgence médicale vous empêche, vous ou votre compagnon de voyage, de retourner à votre lieu de résidence comme cela était initialement prévu, ou si votre traitement médical d'urgence ou celui de votre compagnon de voyage exige votre transfert ailleurs qu'à votre destination initiale, nous vous remboursons, jusqu'à concurrence de 200 \$ par jour sous réserve d'un plafond de 2 000 \$, vos frais supplémentaires d'hôtel, de repas et de taxi. Nous ne remboursons que les frais que vous avez effectivement engagés.

7. Frais consécutifs à votre décès – Si vous décédez durant votre voyage des suites d'une urgence couverte par la présente garantie, nous remboursons à vos ayants droit les frais suivants :

- jusqu'à 5 000 \$ pour la préparation de votre dépouille sur place et le coût du conteneur de transport ordinaire normalement utilisé par la compagnie aérienne, ainsi que le coût du rapatriement de votre dépouille à votre lieu de résidence;
- jusqu'à 5 000 \$ pour la préparation de votre dépouille et le coût d'un cercueil ordinaire, et jusqu'à 5 000 \$ pour l'inhumation de votre dépouille sur place; ou
- jusqu'à 5 000 \$ pour l'incinération de votre dépouille sur place et le coût du transport de vos cendres à votre lieu de résidence.

De plus, si quelqu'un est légalement tenu d'identifier votre dépouille et doit se rendre sur place, la garantie couvre le coût d'un billet d'avion aller-retour en classe économique, par l'itinéraire le plus économique et, jusqu'à concurrence de 300 \$, les frais d'hôtel et de repas engagés par cette personne. Cette dernière est également couverte par la garantie Soins médicaux d'urgence aux termes des mêmes conditions et restrictions que celles énoncées dans la présente police pour une durée maximale de soixante-douze (72) heures.

8. Frais de rapatriement jusqu'à votre lieu de résidence – Si votre médecin traitant vous recommande de retourner à votre lieu de résidence plus tôt que prévu en raison de votre urgence ou si nos conseillers médicaux vous recommandent de retourner à votre lieu de résidence après votre urgence, nous payons les frais engagés dans un ou plusieurs des cas suivants :

- le coût supplémentaire d'un billet d'avion en classe économique, par l'itinéraire le plus économique; et/ou
- le coût d'un billet d'avion avec civière à bord d'un vol commercial, par l'itinéraire le plus économique, lorsque la civière est nécessaire du point de vue médical; et/ou
- le coût d'un billet d'avion aller-retour en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, d'un accompagnateur médical qualifié, ainsi que les honoraires et frais raisonnables que celui-ci exige, lorsque sa présence est nécessaire du point de vue médical ou exigée par la compagnie aérienne; et/ou
- le coût du transport par ambulance aérienne s'il est nécessaire du point de vue médical.

9. Retour des bagages – Les frais de retour de vos bagages excédentaires sont couverts jusqu'à concurrence de 300 \$, sous réserve de l'approbation préalable du Centre d'assistance. Les frais sont remboursables si le retour à votre lieu de résidence est effectué tel que mentionné au point 7 ou 8.

10. Frais de rapatriement d'enfants dont vous avez la garde – Si vous êtes admis à l'hôpital pendant plus de vingt-quatre (24) heures ou si vous devez retourner à votre lieu de résidence en raison d'une urgence, nous payons le coût supplémentaire des billets d'avion aller simple en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, pour le

retour des enfants au lieu de résidence et le coût du billet d'avion aller-retour en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, d'un accompagnateur qualifié si la compagnie aérienne exige que les enfants soient accompagnés. Vous devez avoir eu la garde de ces enfants durant votre voyage et ceux-ci doivent être couverts au titre d'une police que nous avons établie.

11. Frais de garde d'enfants – Nous remboursons les frais de garde jusqu'à concurrence de 75 \$ par jour et sous réserve d'un maximum de 500 \$ si vous devez engager ces frais pendant votre voyage pour vos enfants qui voyagent avec vous et demeurent à votre destination pendant votre hospitalisation au cours de votre voyage. L'original des reçus du fournisseur des services de garde professionnels doit être fourni et ce fournisseur ne doit pas être un membre de votre famille immédiate ou votre compagnon de voyage.

12. Frais de rapatriement de votre compagnon de voyage – Si votre retour à votre lieu de résidence est effectué tel que mentionné au point 7 ou 8 ci-dessus, nous payons le coût supplémentaire d'un billet d'avion aller simple en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, pour le retour de votre compagnon de voyage (qui voyageait avec vous au moment où est survenue votre urgence et qui est assuré au titre de notre régime d'assurance voyage) à son lieu de résidence.

13. Frais de transport de votre véhicule jusqu'à votre lieu de résidence – Si, à la suite d'une urgence médicale, vous êtes dans l'incapacité de conduire le véhicule que vous avez utilisé durant votre voyage, nous couvrons, à concurrence de 3 000 \$, les frais exigés par une agence commerciale pour ramener votre véhicule à votre lieu de résidence. Si vous avez loué un véhicule durant votre voyage, nous couvrons les frais de retour à l'agence de location.

14. Frais accessoires d'hospitalisation – En cas d'hospitalisation d'une durée de 48 heures ou plus en raison d'une maladie ou d'une blessure survenue au cours de votre voyage, nous vous rembourserons 50 \$ par jour, jusqu'à concurrence de 300 \$ par police, pour vos frais accessoires (téléphone, stationnement et téléviseur), pourvu que les reçus originaux soient présentés.

15. Frais d'appels téléphoniques – Nous remboursons les frais d'appels vers et à partir du Centre d'assistance concernant votre urgence médicale. Vous devez fournir les reçus ou d'autres pièces justificatives raisonnables faisant état du coût des appels et du nombre d'appels effectués ou reçus pendant votre voyage.

16. Retour des animaux de compagnie – Si votre chien ou votre chat vous accompagne durant votre voyage et que votre retour au Canada est effectué tel que mentionné au point 7 ou 8, nous remboursons le coût du transport aller simple, jusqu'à concurrence de 500 \$, pour le retour de votre chien ou de votre chat au Canada.

17. Interruption de voyage sans résiliation de couverture – Dans le cas des régimes Voyage unique, vous pouvez revenir dans votre province ou territoire de résidence sans que votre couverture prenne fin. Vous n'êtes pas couvert au titre de ce régime dans votre province ou votre territoire de résidence. Aucun remboursement de prime n'est accordé pour les jours passés dans votre province ou votre territoire de résidence. Si votre état de santé change durant l'interruption de voyage sans résiliation de couverture, vous devez en aviser le Centre d'assistance avant de quitter votre province ou territoire de résidence pour vérifier si la couverture continuera de s'appliquer.

18. Retour à la destination initiale du voyage – Si votre retour dans votre province ou territoire de résidence est effectué tel que mentionné au point 8, « Frais de rapatriement jusqu'à votre lieu de résidence », et que le médecin traitant détermine que le traitement reçu au Canada a résolu l'urgence et qu'aucun autre traitement n'est nécessaire, nous vous rembourserons, à concurrence de 5 000 \$, le coût supplémentaire d'un billet aller simple en classe économique pour vous et un compagnon de voyage assuré pour retourner à votre destination initiale du voyage. Cette garantie est applicable uniquement si le retour à la destination a lieu dans les dates prévues du voyage et que le Centre d'assistance approuve votre retour en vertu de votre police existante. La réapparition ou la complication de l'affection ayant causé votre retour dans votre province ou territoire de résidence n'est pas couverte en vertu de la présente police.

19. Couverture en cas de terrorisme – Lorsqu'un *acte terroriste* cause directement ou indirectement un sinistre admissible aux termes des dispositions contractuelles décrites dans la présente police, le régime couvre un maximum de deux (2) *actes terroristes* au cours d'une année civile, et le maximum global est de 35 millions de dollars pour tous les contrats admissibles en vigueur, prévoyant une couverture des soins médicaux en cas d'*urgence*, que nous avons établis et que nous administrons. La prestation pouvant être versée pour chaque demande de règlement admissible est en excédent de toutes les autres sources de recouvrement, y compris les options de rechange ou de remplacement de voyage et toute autre assurance. La somme versée pour toutes ces demandes de règlement sera réduite au prorata de façon à ne pas dépasser le maximum global, lequel sera versé après la fin de l'année civile et après l'évaluation de toutes les demandes de règlement se rapportant aux *actes terroristes*.

SECTION 8 – Exclusions et restrictions

Ce qui n'est pas couvert par la garantie Soins médicaux d'urgence

Nous ne payons ni les frais ni les prestations découlant directement ou indirectement des situations suivantes :

1. Un problème de santé préexistant. L'exclusion pour *problèmes de santé préexistants* qui s'applique à vous dépend de la catégorie de taux à laquelle vous êtes admissible lorsque vous souscrivez cette police. Veuillez vous reporter à la rubrique « Définitions » à la fin de la présente police afin de savoir ce que signifient les termes « *problème de santé préexistant* » et « *stable* ».

REMARQUE : Dans le cas du régime Soins médicaux d'urgence – Voyage au Canada, aucune exclusion relative aux *problèmes de santé préexistants* ne s'applique.

Catégorie de taux A – Nous ne payons aucuns frais liés à ce qui suit :

- un *problème de santé préexistant* qui n'était pas *stable* au cours des trois (3) mois précédant la *date d'effet* de votre garantie; et/ou
- votre affection cardiaque si, au cours des trois (3) mois précédant la *date d'effet* de votre garantie, cette affection ou toute autre affection cardiaque n'était pas *stable* ou vous avez pris une forme quelconque de nitroglycérine pour soulager des douleurs angineuses; et/ou
- votre affection pulmonaire si, au cours des trois (3) mois précédant la *date d'effet* de votre garantie, cette affection ou toute autre affection pulmonaire n'était pas *stable* ou a nécessité un *traitement* à l'oxygène ou à la prednisone.

Catégorie de taux B et Catégorie de taux C – Nous ne payons aucuns frais liés à ce qui suit :

- un *problème de santé préexistant* qui n'était pas *stable* au cours des six (6) mois précédant la *date d'effet* de votre garantie; et/ou
 - votre affection cardiaque si, au cours des six (6) mois précédant la *date d'effet* de votre garantie, cette affection ou toute autre affection cardiaque n'était pas *stable* ou vous avez pris une forme quelconque de nitroglycérine pour soulager des douleurs angineuses; et/ou
 - votre affection pulmonaire si, au cours des six (6) mois précédant la *date d'effet* de votre garantie, cette affection ou toute autre affection pulmonaire n'était pas *stable* ou a nécessité un *traitement* à l'oxygène ou à la prednisone.
- 2.** Les frais couverts qui excèdent les frais *raisonnables et habituels* normalement exigés là où survient l'*urgence* médicale.
- 3.** Toute *urgence* si, avant la date de souscription de l'assurance, vous n'aviez pas rempli toutes les conditions d'admissibilité ou vous n'aviez pas répondu honnêtement et exactement à toutes les questions du *questionnaire médical* (le cas échéant).
- 4.** Les frais couverts qui excèdent 80 % de ceux que nous rembourserions normalement si vous ou une personne agissant en votre nom ne communiquez pas avec le Centre d'assistance lorsque survient l'*urgence*.

- 5.** Imagerie par résonance magnétique (IRM), tomодensitogrammes, sonogrammes, échographies ou biopsies, cathétérisme cardiaque, angioplastie et/ou chirurgie cardiovasculaire incluant tout test diagnostic associé ou frais connexes, à moins que ceux-ci ne soient approuvés au préalable par le Centre d'assistance avant d'être pratiqués. Toutes les interventions chirurgicales requièrent l'autorisation du Centre d'assistance avant d'être pratiquées, sauf dans les cas extrêmes où l'intervention chirurgicale est pratiquée d'*urgence* immédiatement après l'admission à l'*hôpital*.
- 6.** Tout *traitement* non urgent, expérimental ou facultatif comme une chirurgie esthétique, des soins chroniques ou la réadaptation, incluant les frais découlant de complications directes ou indirectes.
- 7.** La poursuite du *traitement* d'un *problème de santé* ou de toute affection connexe lorsque vous avez déjà reçu un *traitement* d'*urgence* pour ce problème durant votre voyage, si nos conseillers médicaux établissent que votre *urgence* médicale a pris fin.
- 8.** Tout *problème de santé* ou tout symptôme :
- pour lequel vous saviez ou pour lequel il était raisonnable de prévoir, avant que vous quittiez votre lieu de résidence ou avant la *date d'effet* de la couverture, qu'un *traitement* serait requis durant votre voyage; et/ou
 - pour lequel une investigation future ou un *traitement* ultérieur était prévu avant même que vous quittiez votre lieu de résidence; et/ou
 - dont les symptômes auraient amené toute personne normalement prudente à se faire soigner dans les trois (3) mois précédant le départ du lieu de résidence; et/ou
 - qui avait incité votre médecin à vous déconseiller de voyager.
- 9.** Toute *urgence* survenant lors de votre participation à :
- toute activité sportive pour laquelle vous êtes rémunéré, y compris la plongée libre ou la plongée sous-marine;
 - tout sport extrême ou toute activité à haut risque; tel que, mais non limité à :
 - l'alpinisme nécessitant l'utilisation d'équipements spécialisés comme des mousquetons, des crampons, des piolets, des ancrages, du matériel d'ancrage pour l'ascension ou la descente d'une montagne;
 - l'escalade;
 - le parachutisme;
 - la chute libre;
 - le deltaplane ou tout autre sport utilisant un appareil aéroporté; ou
 - la participation à un concours de vitesse d'engins motorisés.
- 10.** Un voyage entrepris dans le but de recevoir un diagnostic, un *traitement*, une intervention chirurgicale, une évaluation, des soins palliatifs ou toute autre forme de thérapie, ainsi que de toute complication directe ou indirecte qui en résulte.
- 11.** Vos blessures auto-infligées, à moins qu'une attestation médicale établisse qu'elles sont reliées à une condition de santé mentale.
- 12.** Toutes réclamations si les frais résultent de votre participation à un acte criminel ou à un acte illégal ou d'une tentative de commettre de tels actes.
- 13.** Tout *problème de santé* résultant du fait que vous n'avez pas respecté le *traitement* prescrit, y compris la prise d'un médicament avec ordonnance.
- 14.** • Tout *problème de santé*, y compris les symptômes de sevrage découlant de votre usage chronique d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes, ou s'y rapportant de quelque façon que ce soit.
- Tout *problème de santé* survenant au cours de votre voyage, découlant ou se rapportant de quelque façon que ce soit à l'abus d'alcool, de drogues et d'autres substances intoxicantes.
- 15.** Tout sinistre attribuable à vos troubles mentaux ou émotifs mineurs.

16. • Vos soins prénatals et postnatals de routine.
 - *Votre grossesse, votre accouchement, ou des complications qui en résultent, survenant au cours des 9 semaines avant la date d'accouchement prévue ou des 9 semaines après cette date.*
17. *Votre enfant né en cours de votre voyage.*
18. Pour les *enfants assurés âgés* de moins de deux (2) ans, tout *problème de santé* lié à une déficience congénitale.
19. Toute prestation devant être autorisée et coordonnée préalablement par le Centre d'assistance, mais qui ne l'a pas été.
20. Tout *traitement* subséquent si *nos* conseillers médicaux établissent que *vous* devriez être transféré à un autre établissement ou que *vous* devriez revenir dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir un *traitement*, et que *vous* choisissez de ne pas le faire.
21. Décès ou *blesseure* survenant pendant le pilotage d'un aéronef, l'apprentissage du pilotage d'un aéronef ou le service à titre de membre d'équipage d'un aéronef.
22. Pour les prolongations ou compléments d'assurance : un *problème de santé* apparu, diagnostiqué ou traité pour la première fois après la *date de départ* prévue et avant la *date d'effet* de la prolongation ou du complément d'assurance.
23. Tout changement à *votre* état de santé ou *problème de santé* qui s'est produit ou qui a commencé durant l'interruption de *voyage* sans résiliation de couverture ou tout *problème de santé* qui n'était pas resté *stable* durant cette interruption de *voyage* (voir le point 17 de la section 7).
24. La réapparition ou la complication de l'affection ayant causé *votre* retour dans *votre* province ou territoire de résidence tel que mentionné au point 18 de la section 7.
25. Tout *acte terroriste* ou tout *problème de santé* dont *vous* souffrez ou que *vous* contractez lorsque le gouvernement du Canada a émis un avertissement officiel aux voyageurs faisant mention « d'éviter tout voyage » ou « d'éviter tout voyage non essentiel » dans ce pays, cette région ou cette ville, avant la *date d'effet* de *votre* couverture.

Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site du gouvernement du Canada relatif aux voyages.

Les demandes de règlement liées à une *urgence* ou à un *problème de santé* sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion.
26. Tout *acte terroriste* attribuable à l'utilisation d'agents biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs.
27. Un *fait de guerre*.

SECTION 9 – Ce que *vous* devez également savoir

La présente police est établie en fonction des renseignements fournis dans *votre* proposition (y compris ceux figurant dans le *questionnaire médical*, le cas échéant). Les demandes de règlement sont traitées en fonction de la police en vigueur au moment du sinistre. 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. Si une de *vos* réponses est incomplète ou inexacte :

- *votre* protection sera annulée;
- *votre* réclamation sera refusée.

Les renseignements que *vous* nous fournissez doivent en tout temps être exacts et complets.

Toute fraude ou tentative de fraude, ou toute dissimulation ou déclaration mensongère portant sur des faits importants de *votre* part dans *votre* proposition d'assurance ou dans *votre* demande de prolongation de couverture ou de complément d'assurance entraîne la nullité de l'assurance.

Nous ne paierons pas la réclamation si *vous*, ou toute personne assurée aux termes de la présente police, ou quiconque agissant en *votre* nom tente de *nous* tromper ou fait une déclaration ou une réclamation frauduleuse, mensongère ou exagérée.

Aucun agent ou courtier n'est autorisé à modifier le contrat ni à accorder une dérogation à l'égard de l'une de ses dispositions.

La présente police d'assurance est sans participation. *Vous* n'avez pas droit à *nos* bénéfices répartis.

Limitation de responsabilité

Notre responsabilité au titre de la présente police se limite strictement au paiement des prestations admissibles, jusqu'à concurrence du maximum souscrit, pour tout sinistre ou toute dépense. Ni *nous*, lorsque des prestations sont versées au titre de la présente police, ni *nos* agents ou administrateurs n'assumons quelque responsabilité que ce soit pour la disponibilité, la qualité ou les résultats des *traitements* ou des services, ou pour l'impossibilité d'obtenir les *traitements* ou les services couverts par les dispositions contractuelles. La participation des assureurs est individuelle et non conjointe, et en aucun cas un assureur n'est partie aux intérêts et responsabilités des autres assureurs.

Prime

La prime requise est exigible et payable à la souscription de l'assurance et est déterminée d'après le barème de taux alors en vigueur. Les taux de prime et les conditions de la police peuvent être modifiés sans préavis. Si *vous* répondez aux critères d'admissibilité et que *vous* avez payé la prime appropriée, la présente police, accompagnée des formulaires de proposition, fait partie intégrante de *votre* police d'assurance, lequel devient un contrat exécutoire, pourvu que *vous* receviez un *avis de confirmation* sur lequel figure un numéro de police.

Si *vous* n'êtes pas admissible à l'assurance, *notre* seule obligation consiste à *vous* rembourser la prime versée. Les frais que *nous* ne couvrons pas sont à *votre* charge. Si la prime n'est pas suffisante pour couvrir toute la période de couverture choisie, *nous* facturons et percevons la portion impayée de la prime ou écourtons la période d'assurance en établissant un avenant écrit, si la portion impayée de la prime ne peut pas être perçue. La couverture est nulle et non avenue si la prime n'est pas reçue, si un chèque n'est pas honoré pour quelque raison que ce soit, si la carte de crédit n'est pas valide ou s'il n'existe aucune preuve de *votre* paiement.

Comment cette assurance est-elle coordonnée avec les autres couvertures que *vous* pourriez avoir?

Les régimes énoncés dans la présente police sont de type « second payeur ». Si *vous* bénéficiez d'autres régimes ou contrats d'assurance de responsabilité civile, collectifs ou individuels, privés ou publics, de base ou complémentaires, y compris tout régime d'assurance automobile privé, provincial ou territorial, couvrant *vos* frais d'hospitalisation ou *vos* frais médicaux ou thérapeutiques, ou si *vous* avez toute autre assurance de responsabilité civile en vigueur en même temps que la présente couverture, les prestations payables au titre de la présente assurance s'appliquent uniquement à la portion des frais engagés à l'extérieur de la province ou du territoire de résidence en excédent des sommes assurées par ces autres régimes.

Les prestations totales qui *vous* sont versées par l'ensemble des assureurs ne peuvent pas dépasser les frais que *vous* avez effectivement engagés. *Nous* appliquons la coordination des prestations avec tous les assureurs *vous* versant des prestations semblables à celles prévues par la présente assurance (sauf si *vous* détenez auprès de *votre* employeur actuel ou précédent un régime d'assurance *maladie* complémentaire *vous* offrant une couverture viagère maximale de 50 000 \$ ou moins), jusqu'à concurrence de la somme la plus élevée stipulée par chaque assureur.

De plus, *nous* disposons d'un plein droit de subrogation. En cas de règlement au titre de la présente police, *nous* avons le droit d'intenter des poursuites, en *votre* nom mais à *nos* frais, contre les tiers pouvant être à l'origine du sinistre faisant l'objet de la demande de règlement au titre de la présente police. *Vous* devez signer et produire les documents nécessaires et collaborer entièrement avec *nous* pour *nous* permettre de faire valoir pleinement *nos* droits. *Vous* ne devez rien entreprendre qui puisse nuire à ces droits.

Si *vous* êtes couvert par plusieurs polices d'assurance établies par *nous*, la somme totale que *nous* *vous* versons ne peut pas excéder les frais que *vous* avez effectivement engagés. De plus, la somme maximale à laquelle *vous* avez droit correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause dans quelque police d'assurance que ce soit.

SECTION 10 – Soumission d'une demande de règlement

**EN CAS D'URGENCE,
COMMUNIQUEZ IMMÉDIATEMENT
AVEC LE CENTRE D'ASSISTANCE :**

**1 888 881-8010, sans frais, du Canada et des États-Unis.
+1 519 945-8346, à frais virés, pour appeler au Canada
à partir de tout autre pays, lorsque ce service est offert.
Notre Centre d'assistance est à votre service tous les jours,
24 heures sur 24.**

De plus, vous avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Rendez-vous à l'adresse <http://www.active-care.ca/fr/travelaid/> pour télécharger l'application.

Veillez noter que **si vous n'appelez pas** le Centre d'assistance lorsque survient une *urgence* médicale et avant de recevoir un *traitement*, **vous devrez payer 20 % des frais médicaux admissibles** que nous paierions normalement au titre de la présente police (quote-part de 20 %). S'il vous est impossible d'un point de vue médical d'appeler le Centre d'assistance lorsque survient l'*urgence*, nous vous prions de demander à quelqu'un de le faire à votre place dès que possible.

Ne présumez pas qu'une personne communiquera avec le Centre d'assistance à votre place. Il vous incombe de vous assurer que le Centre d'assistance a été contacté.

Si vous décidez de payer les frais admissibles directement à un fournisseur de services de santé sans d'abord avoir obtenu l'autorisation du Centre d'assistance, ces frais admissibles vous seront remboursés sur la base des frais *raisonnables et habituels* que nous aurions payés directement à ce fournisseur. Les frais médicaux que vous payez peuvent excéder ce montant. Par conséquent, toute différence entre le montant que vous avez déboursé et les frais *raisonnables et habituels* que nous vous rembourserons sera à votre charge.

Avis et preuve de sinistre. Nous devons être informés du sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle celui-ci survient. Vous devez nous envoyer une preuve de sinistre dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date à laquelle survient le sinistre ou la date de prestation du service.

Défaut de fournir l'avis ou la preuve de sinistre. Le fait de ne pas fournir l'avis ou la preuve de sinistre dans le délai prescrit n'invalide pas la demande de règlement si l'avis est donné, ou la preuve est fournie, dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, mais en aucun cas plus d'un (1) an après la date à laquelle une demande de règlement prend naissance au titre du contrat, s'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de donner l'avis ou de fournir la preuve dans le délai prescrit.

Preuve de sinistre. Dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis de sinistre, le Centre d'assistance fournira les formulaires nécessaires pour présenter la preuve de sinistre. Si vous n'avez pas reçu les formulaires requis dans ce délai, vous pouvez soumettre la preuve de sinistre sous forme de déclaration écrite indiquant la cause ou la nature de l'accident, de la *maladie*, de la *blessure* ou de la survenance du risque assuré donnant lieu à la demande de règlement, ainsi que la gravité du sinistre; ou vous pouvez soumettre votre demande en ligne.

Instructions d'envoi

Toute correspondance relative aux règlements doit être envoyée à :

Assurance *voyage* Financière Manuvie
a/s de Active Care Management
P.O. Box 1237, Stn A
Windsor (Ontario) N9A 6P8

Présentation en ligne des demandes de règlement

Pour présenter une demande de règlement rapidement et facilement, ayez à portée de main tous vos documents en format électronique et rendez-vous à l'adresse <https://manulife.acmtravel.ca> afin de présenter votre demande de règlement en ligne.

Vous pouvez appeler le Centre d'assistance directement pour vous renseigner sur la façon de présenter une demande de règlement ou sur une demande déjà soumise, en composant le **1 888 881-8013** ou le **+1 519 945-9246**.

Nous verserons toute somme payable au titre du contrat dans les soixante (60) jours qui suivent la réception de la preuve de sinistre et de tous les documents requis.

Pour présenter une demande de règlement au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence, vous devez nous fournir les documents suivants :

- les reçus originaux détaillés de toutes les notes et factures;
- une preuve de paiement pour les frais que vous avez vous-même payés ou qui ont été payés par un autre régime d'assurance;
- les dossiers médicaux, y compris le diagnostic complet rendu par le *médecin* traitant ou les documents produits par l'*hôpital*, lesquels doivent confirmer que le *traitement* donné était nécessaire du point de vue médical;
- une preuve de l'accident si vous présentez une demande de règlement pour des frais dentaires engagés à la suite d'un accident;
- une preuve du *voyage* (indiquant notamment les *dates de départ* et de retour); et
- votre dossier médical indiquant vos antécédents (si nous jugeons ce document nécessaire).

À qui versons-nous vos prestations advenant une demande de règlement?

Sauf dans le cas de votre décès, nous versons les frais couverts au titre de la présente assurance à vous-même ou au fournisseur de services. Toute somme payable en cas de décès est versée à vos ayants droit. Vous devez nous rembourser toute somme que nous avons versée ou autorisée en votre nom si nous établissons que cette somme n'a pas à être versée au titre de votre police.

Si une conversion de devises s'impose, nous appliquons notre taux de change en vigueur à la date à laquelle le service stipulé dans votre demande de règlement vous a été fourni. Nous ne payons pas d'intérêts au titre de la présente assurance.

Y a-t-il autre chose à savoir à propos des demandes de règlement?

Si vous contestez notre décision relative à votre demande de règlement, vous pouvez chercher à obtenir la résolution de votre dossier par voie judiciaire en vertu des lois applicables dans la province ou le territoire où vous résidez au Canada lorsque vous avez souscrit la présente police.

Les actions ou instances intentées contre l'assureur pour le recouvrement de sommes assurées au titre du présent contrat sont irrecevables si elles ne sont pas introduites dans les délais fixés par la *Loi sur les assurances* ou par la *Loi sur la prescription des actions*, 2002 de l'Ontario ou toute autre loi applicable.

SECTION 11 – Conditions légales

Copie de la proposition. *Nous vous remettrons sur demande, à vous ou à un demandeur au titre du contrat, une copie de la proposition.*

Renonciation. *Nous nous réservons le droit de refuser toute proposition ou toute demande de prolongation de couverture. Les parties conviennent de ne renoncer à aucune disposition de la présente police, en tout ou en partie, à moins que la renonciation ne soit clairement exprimée dans un écrit signé par Manuvie.*

Faits essentiels à l'appréciation du risque. Les déclarations que vous faites à la souscription du présent contrat ne peuvent pas être utilisées pour appuyer une demande de règlement au titre de ce contrat ni pour vous soustraire à l'une des conditions énoncées dans le contrat, à moins de figurer dans la proposition d'assurance ou dans toute autre déclaration ou réponse fournies par écrit comme preuve d'assurabilité.

Résiliation par l'assureur. *Nous pouvons résilier une partie ou la totalité du présent contrat à tout moment en vous fournissant un avis de résiliation écrit, accompagné du remboursement du montant de la prime payée qui excède la prime proportionnelle pour le temps écoulé du contrat. L'avis de résiliation peut vous être livré ou il peut être envoyé par courrier recommandé à la plus récente adresse qui figure dans votre dossier. S'il vous est livré, le préavis de résiliation est de cinq (5) jours; s'il vous est posté, le préavis de résiliation est de dix (10) jours à compter du lendemain de la mise à la poste.*

Droit de faire subir des examens. Afin d'établir la validité d'une demande de règlement au titre de la présente police, nous pouvons nous procurer pour étude les dossiers médicaux de votre ou vos médecins traitants, y compris les dossiers du ou des médecins que vous avez l'habitude de consulter à votre lieu de résidence. Ces dossiers peuvent être utilisés pour établir la validité de la demande, que leur contenu ait été porté ou non à votre connaissance avant la présentation de votre demande de règlement au titre de la présente police. De plus, nous sommes en droit d'exiger que vous subissiez des examens médicaux à une fréquence raisonnable tant que des prestations sont demandées au titre de la présente police et vous devez collaborer avec nous. Si vous décédez, nous avons le droit d'exiger une autopsie, sauf si la loi l'interdit.

SECTION 12 – Définitions

Vous trouverez ci-dessous la définition des termes mis en italique dans la présente police.

Acte terroriste – Toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant, ou à l'utilisation de la force et qui vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les propriétés, les infrastructures ou les systèmes électroniques.

L'activité en question a pour but :

- d'effrayer le grand public;
- de perturber l'économie;
- d'intimider, de contraindre ou de renverser le gouvernement au pouvoir ou les autorités en place; et/ou
- de servir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

Âge ou âgé(e) – Âge que vous avez à la date de votre proposition.

Avion – Aéronef multimoteur exploité par une ligne aérienne qui assure des liaisons régulières entre des aéroports homologués et qui détient un permis valide de la Commission des transports aériens du Canada, un permis d'exploitation de vols d'affrètement ou un permis étranger équivalent, et qui est piloté par un pilote accrédité.

Avis de confirmation – La présente police, la proposition d'assurance liée à celle-ci et tout autre document confirmant votre couverture une fois que vous avez acquitté la prime exigible et, s'il y a lieu, le questionnaire médical et vos réservations de voyage. Il peut également comprendre les billets ou reçus remis par une compagnie aérienne, un agent de voyage, un voyageur, une agence de location, un croisiériste ou tout autre fournisseur de services de voyage ou d'hébergement auprès desquels vous avez fait des réservations pour votre voyage.

Blessure – Lésion corporelle soudaine qui résulte directement d'une cause d'origine externe et purement accidentelle.

Changement de médication – Diminution ou augmentation de la posologie ou de la fréquence d'un médicament, changement du type de médicament ou arrêt d'un médicament, ou prescription d'un nouveau médicament. **Exceptions :** le rajustement périodique du Coumadin, de la warfarine ou de l'insuline (à condition que ce médicament ne soit pas une nouvelle ordonnance ou que vous n'ayez pas cessé de le prendre récemment), lorsqu'aucun changement n'est survenu dans votre problème de santé; et le remplacement d'un médicament de marque par un médicament générique dont la posologie est la même.

Compagnon de voyage – Personne visée par vos réservations de voyage pour le même voyage; au plus trois (3) personnes peuvent être considérées comme des compagnons de voyage.

Conjoint – Personne à laquelle la personne visée est légalement mariée ou qui habite avec celle-ci et est publiquement présentée comme son conjoint.

Date de départ – Date à laquelle vous partez en voyage.

Date d'effet – Date à laquelle votre couverture débute. Pour les régimes Voyages multiples, la garantie Soins médicaux d'urgence débute toute date à laquelle vous quittez votre province ou votre territoire de résidence et toute date à laquelle vous quittez le Canada à la date d'effet indiquée dans votre avis de confirmation ou après.

Pour les régimes Voyage unique, la couverture débute à la plus éloignée des dates suivantes :

- date de départ; ou
- date d'effet, indiquée dans votre avis de confirmation.

Date d'expiration – Date à laquelle votre couverture prend fin.

Pour les régimes Voyages multiples, la couverture Soins médicaux d'urgence prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- date de retour à votre lieu de résidence;
- date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation;
- dans le cas des voyages effectués à l'extérieur du Canada, la date à laquelle s'est écoulé le nombre maximal de jours de voyage permis pour chaque voyage, lequel est indiqué dans votre avis de confirmation.

Pour les régimes Soins médicaux d'urgence, la couverture prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- date de retour à votre lieu de résidence;
- date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation.

Pour les régimes Soins médicaux d'urgence – Voyage au Canada, la couverture prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- date de retour à votre lieu de résidence;
- date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation;
- date à laquelle vous quittez le Canada.

Enfant – Votre fils ou votre fille, célibataire et à votre charge, ou votre petit-enfant qui voyage avec vous ou qui vous rejoint durant votre voyage, et qui i) a moins de vingt et un (21) ans; ou ii) a moins de vingt-six (26) ans et est un étudiant à temps plein; ou iii) a une déficience physique ou mentale, peu importe son âge. De plus, l'enfant doit être âgé de 30 jours ou plus.

Fait de guerre – Acte hostile ou guerrier, déclaré ou non, commis en temps de paix ou de guerre par un gouvernement local ou étranger ou un groupe étranger, agitation civile, insurrection, rébellion ou guerre civile.

Famille immédiate – Conjoint, père, mère, tuteur légal, beau-père et belle-mère (conjoint du père ou de la mère), grands-parents, petits-enfants, belle-famille (famille du conjoint), enfants, y compris les enfants adoptifs et les enfants du conjoint, frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, tantes, oncles, nièces, neveux ou cousins.

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.

Un hôpital n'est pas un établissement utilisé principalement en tant que clinique, centre de soins palliatifs ou de longue durée, centre de réadaptation ou de désintoxication, maison de convalescence, de repos ou de soins infirmiers, ou foyer pour personnes âgées ou station thermale.

Lieu de résidence – La province ou le territoire où vous résidez au Canada. Si vous avez demandé que la couverture débute lorsque vous quittez le Canada, alors lieu de résidence s'entend du Canada.

Maladie – Affection ou trouble, ou tout symptôme connexe.

Médecin – Une personne autre que vous-même, un membre de votre famille immédiate, ou votre compagnon de voyage, diplômée en médecine autorisée à prescrire et à administrer un traitement médical dans le territoire de compétence où les services sont fournis.

Nous, notre, nos – Ces termes renvoient à Manuvie.

Problème de santé – Trouble de santé, maladie ou blessure (y compris les symptômes de problèmes non diagnostiqués).

Problème de santé préexistant – Tout problème de santé qui existait avant la date d'effet de votre assurance.

Questionnaire médical – Toutes les questions médicales incluses dans votre proposition d'assurance au titre de la présente police.

Raisonnables et habituels – Frais qui n'excèdent pas les frais normalement exigés par d'autres fournisseurs de services de catégorie similaire dans la même région pour offrir le même traitement pour une maladie ou une blessure semblable, ou des services ou fournitures semblables dans des circonstances similaires.

Régime public d'assurance maladie – Couverture d'assurance maladie offerte par le gouvernement d'une province ou d'un territoire du Canada à ses résidents.

Stable – Un problème de santé est considéré 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. Le problème de santé ne s'est pas aggravé.
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 recommandés 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'un problème de santé soit considéré comme stable.

Traitement – Hospitalisation, acte médical prescrit, posé ou recommandé par un médecin en lien avec un problème de santé. Sans se limiter à ce qui suit, voici quelques exemples : prescription de médicaments, tests médicaux à des fins d'investigation, intervention chirurgicale. **REMARQUE IMPORTANTE** : Toute référence aux mises à l'essai, tests, résultats de

test ou examens exclut les tests génétiques. Par test génétique, on entend un test qui analyse l'ADN, l'ARN ou les chromosomes à des fins telles que la prédiction d'une maladie ou des risques de transmission verticale, la surveillance, le diagnostic et le pronostic.

Transporteur public – Un autocar, taxi, train, bateau, avion ou autre véhicule exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

Troubles mentaux ou émotifs mineurs désignent :

- vivre de l'anxiété ou des crises de panique, ou
- vivre un état émotionnel ou une situation stressante.

Un trouble mental ou émotif mineur est un état pour lequel votre traitement comprend seulement des tranquillisants ou des anxiolytiques doux ou encore pour lequel aucun médicament n'a été prescrit.

Urgence – Problème de santé soudain et imprévu nécessitant un traitement immédiat. Une urgence cesse lorsqu'il est établi par le Centre d'assistance qu'aucun traitement n'est requis à destination ou que vous êtes en mesure de retourner dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir ces traitements.

Véhicule – Voiture de tourisme, bateau, motorcycle, véhicule récréatif, camionnette de camping ou caravane motorisée, personnels ou de location, que vous utilisez durant votre voyage exclusivement pour le transport de passagers (non payants).

Vous, votre, vos – La ou les personnes désignées comme étant l'assuré ou les assurés dans l'avis de confirmation, et pour qui l'assurance a été souscrite et la prime appropriée nous a été versée.

Voyage – Période comprise entre la date d'effet de votre assurance et la date d'expiration.

Dans la présente police, dans tous les cas où le contexte s'y prête, le singulier englobe le pluriel, et vice versa, et le masculin englobe le féminin, et vice versa.

SECTION 13 – Avis Sur la vie privée

La protection de votre vie privée nous tient à coeur. Nous nous engageons à préserver le caractère confidentiel des renseignements qui nous sont fournis à votre sujet afin de vous procurer l'assurance que vous avez choisie. Bien que nos employés doivent avoir accès à ces renseignements, nous avons pris des mesures pour protéger votre vie privée. De plus, nous nous assurons que les autres professionnels avec qui nous travaillons à vous offrir les services dont vous avez besoin au titre de votre assurance aient également pris des mesures à cet effet. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont nous protégeons votre vie privée, veuillez lire l'Avis sur la vie privée et la confidentialité.

Avis sur la vie privée et la confidentialité. Les renseignements spécifiques et détaillés demandés dans la proposition et le questionnaire médical sont nécessaires à son traitement. Afin de préserver le caractère confidentiel de ces renseignements, Manuvie créera un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés pour traiter la proposition, offrir et administrer les services et traiter les demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation des risques (tarification), du marketing, de l'administration des services et de l'évaluation des sinistres, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu votre autorisation ou autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organismes et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des territoires de compétence situés à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces territoires.

Votre dossier est gardé en lieu sûr dans nos bureaux ou ceux de notre administrateur ou agent. Vous pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant à l'adresse suivante : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6.

**EN CAS D'URGENCE,
COMMUNIQUEZ IMMÉDIATEMENT AVEC LE CENTRE D'ASSISTANCE :**

1 888 881-8010
sans frais, du Canada et des États-Unis.

+1 519 945-8346
à frais virés, pour appeler au Canada à partir de tout autre pays.
Notre Centre d'assistance est à votre service tous les jours, 24 heures sur 24.

DE L'AIDE AU BOUT DU FIL

Profitez pleinement de *votre voyage*! Notre Centre d'assistance multilingue est à *votre service* tous les jours, 24 heures sur 24.

Renseignements avant le voyage

- Passeport et visa
- Avis sur les risques pour la santé
- Météo
- Taux de change
- Emplacements des consulats et des ambassades

En cas d'urgence médicale

- Vérification et explication de la couverture
- Recommandation d'un *médecin*, d'un *hôpital* ou de tout autre fournisseur de soins médicaux
- Suivi de *votre urgence* médicale et communication avec *votre famille*
- Coordination du rapatriement au *lieu de résidence* s'il est nécessaire du point de vue médical
- Facturation directe des frais couverts (si possible)

Autres services

- Assistance pour les bagages perdus, volés ou retardés
- Assistance pour l'obtention de fonds d'urgence

- Services de traduction et d'interprétation en cas d'*urgence* médicale
- Services de messages d'urgence
- Aide pour le remplacement des billets d'*avion* perdus ou volés
- Assistance pour l'obtention de médicaments sur ordonnance
- Assistance pour l'obtention de conseils juridiques ou d'un cautionnement

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS :

Pour obtenir de l'information sur *votre* couverture et des renseignements généraux, ou encore pour demander une prolongation de couverture ou un remboursement de prime, appelez le Centre de service à la clientèle au numéro figurant dans *votre avis de confirmation*.

Toute correspondance écrite doit être envoyée à :

Assurance *voyage* Financière Manuvie
a/s de Active Care Management
P.O. Box 1237, Stn A
Windsor (Ontario) N9A 6P8

Vous pouvez également communiquer directement avec le Centre d'assistance pour *vous* renseigner sur la façon de présenter une demande de règlement ou sur une demande déjà soumise en composant le **1 888 881-8013** ou le **+1 519 945-9246**.



Les régimes sont établis par
La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie).

Manuvie, Manuvie & M stylisé, et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisés par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.

© La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2019. Tous droits réservés. Manuvie, P.O. Box 670, Stn Waterloo, Waterloo (Ontario) N2J 4B8.

AT0205F 11/19 190081