

Assurance voyage

Guide de distribution pour l'assurance Forfait complet Voyage unique — Scotia

Pour être protégé en cas d'imprévu avant ou pendant votre voyage.

Assureur **Manuvie**

Marché des groupes à affinités
250, rue Bloor Est
Toronto (Ontario) M4W 1E5
N° de licence : 2000737614

Téléphone : 1 866 298-2722
Télécopieur : 1 800 510-3362
Courriel : manulifeglobal@manulife.com
Site web : <http://manuvie.ca>

La Nord-Américaine

Première compagnie d'assurance
(250, rue Bloor Est
Toronto (Ontario) M4W 1E5
N° de licence : 2000737614

Téléphone : 1 866 298-2722
Télécopieur : 1 800 510-3362
Courriel : manulifeglobal@manulife.com
Site web : <http://manuvie.ca>

**Centre
d'assistance**

Administration des soins actifs
(Active Care Management, ACM)
CP 1237
Succ A
Windsor (Ontario) N9A 6P8

Téléphone : 1 855 297-4371
Frais virés : 1 519 251-1581
Télécopieur : 1 800 510-3362
Courriel : travelclaims@active-care.ca
Site web : <https://www.active-care.ca>

**Agence de
voyage
(distributeur)**

Nom
Adresse
(Courriel)
Téléphone
Télécopieur

← Votre agence de voyage a l'obligation de vous
fournir ces renseignements.

**Note concernant
l'Autorité des
marchés financiers**

L'Autorité des marchés financiers ne s'est pas prononcée sur la qualité du produit offert dans
ce guide. L'assureur est seul responsable des divergences entre les libellés du guide et du
certificat d'assurance.

RÈGLES À CONNAITRE POUR BIEN LIRE CE GUIDE

« Vous » peut désigner plusieurs personnes

Lorsque nous nous adressons à « vous », nous faisons référence à la personne qui a pris l'assurance et à toute autre personne assurée, sauf si le contexte indique un sens différent.

« Voyage » a un sens précis

Le mot « voyage » fait référence à la période allant de la date de départ à la date de retour prévues dans votre *Avis de confirmation*.

Les mots en *italiques* ont un sens précis

Les mots et expressions en *italiques* sont définis à la fin de ce guide (voir section 12. Définitions). Pensez à lire ces définitions.

Ce Guide est un résumé

Pensez à lire le spécimen du certificat pour obtenir tous les détails. Procurez-vous une copie auprès de votre agence de voyage ou sur le site Internet où vous achetez votre assurance.

À VÉRIFIER POUR PARTIR L'ESPRIT TRANQUILLE

Avant d'acheter cette assurance

- ✓ Est-ce que vous, et toutes les personnes que vous voulez assurer, respectez **toutes** les conditions d'admissibilité ? Si ce n'est pas le cas, vous pourriez ne pas être couverts. Pour le vérifier, lisez la section 1. Qui peut prendre cette assurance (conditions d'admissibilité).
- ✓ Est-ce que vous, ou l'une des personnes que vous voulez assurer, avez un *problème de santé* qui n'est pas *stable* ? Si c'est le cas, les frais liés à ce *problème de santé* pourraient ne pas être couverts.

Avant de partir

- ✓ Toutes les personnes assurées respectent-elles toujours toutes les conditions d'admissibilité ? Si ce n'est plus le cas, des exclusions pourraient s'appliquer.
- ✓ Depuis que vous avez acheté cette assurance, l'état de santé d'une des personnes assurées a-t-il changé ? Si oui, des exclusions pourraient s'appliquer.

N'OUBLIEZ PAS...

Ne faites pas de fausses déclarations

Si vous faites une fausse déclaration ou si vous ne déclarez pas certaines informations avant ou pendant la période de couverture, nous pourrions annuler vos protections.

10 jours pour changer d'avis

Vous avez le droit d'annuler votre assurance sans frais dans les 10 jours après avoir acheté votre assurance. Pour en savoir plus, lisez la section 8. Votre droit de mettre fin à l'assurance.

Ne partez pas sans payer

Vous n'êtes pas assuré tant que vous n'avez pas payé votre prime d'assurance.

Table des matières

1. QUI PEUT PRENDRE CETTE ASSURANCE (CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ)	6
Conditions pour avoir le droit de prendre cette assurance	6
Situations dans lesquelles vous ne pouvez pas prendre cette assurance	6
Votre assurance sera annulée si vous ne respectez pas les conditions d'admissibilité	6
2. QUI EST ASSURÉ	7
Vous	7
3. LA DURÉE DE VOTRE ASSURANCE DÉPEND DE VOS DATES DE VOYAGE	8
Vos dates de voyage ont changé ? Pensez à modifier la durée de votre assurance	9
Durée maximale de votre assurance : 365 jours	9
4. VOTRE ASSURANCE S'APPLIQUE DANS LE MONDE ENTIER.....	9
5. RÉSUMÉ DE VOS PROTECTIONS.....	10
SOINS MÉDICAUX D'URGENCE	10
Conditions pour avoir droit à cette protection	10
Maximum couvert : 10 millions \$	10
Frais couverts	10
Exclusions pour Soins médicaux d'urgence	12
SERVICE DE CONCIERGERIE MÉDICALE STANDBYMD	14
ANNULATION, INTERRUPTION ET IMPRÉVUS LIÉS À VOTRE VOYAGE.....	15
Maximum couvert : 3 500 \$ pour tout votre voyage	15
ANNULATION EN RAISON D'UNE DES SITUATIONS COUVERTES	15
Conditions pour avoir droit à cette protection	15
Situations couvertes	15
Frais couverts	16
Exclusions pour Annulation en raison d'une des situations couvertes	16
INTERRUPTION DE VOYAGE (DÉFINITIVE OU TEMPORAIRE)	17
Conditions pour avoir droit à cette protection	17
Situations couvertes	17
Frais couverts	17
Exclusions pour Interruption de voyage (définitive ou temporaire)	18
IMPRÉVUS LIÉS À VOTRE VOYAGE (CORRESPONDANCE MANQUÉE, RETARD DE 6H +)	19
Conditions pour avoir droit à cette protection	19
Situations couvertes	19
Frais couverts	19
Exclusions pour Imprévus liés à votre voyage (Correspondance manquée, retard de 6h +)	20
EXCLUSIONS POUR ANNULATION, INTERRUPTION ET IMPRÉVUS LIÉS À VOTRE VOYAGE	21
ACCIDENT DE VOL + ACCIDENT DE VOYAGE	23
Conditions pour avoir droit à cette protection	23
Situations couvertes	23
Indemnité	23
Exclusions pour Accident de vol + Accident de voyage	23
BAGAGES ET BIENS VOLÉS, PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS	25
PROTECTION BAGAGES	25
Conditions pour avoir droit à cette protection	25
Frais couverts	25
Exclusions pour Protection Bagages	26
6. COÛT DE L'ASSURANCE	27
7. COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION	27
90 JOURS POUR FAIRE VOTRE RÉCLAMATION.....	27
Reçus et documents à nous remettre	27
Nous payons dans les 30 à 60 jours si votre réclamation est acceptée	27

VOS RECOURS EN CAS DE DÉSACCORD AVEC NOTRE DÉCISION	28
1. Vous pouvez nous demander de réviser votre réclamation	28
2. Vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des assurances de personnes	28
3. Vous pouvez vous adresser à l'Autorité des marchés financiers	28
4. Vous pouvez contester notre décision devant les tribunaux	28
8. VOTRE DROIT DE METTRE FIN À L'ASSURANCE.....	29
Dans les 10 jours après avoir acheté votre assurance : remboursement complet	29
Aucun remboursement dans les autres cas	29
9. PRODUITS D'ASSURANCE SIMILAIRES OFFERTS SUR LE MARCHÉ	29
10. NOUS CONTACTER.....	30
11. CONTACTER L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS.....	30
12. DÉFINITIONS	31
ANNEXE 1 : AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE (POUR METTRE FIN À L'ASSURANCE)...	34
Articles de la Loi sur la distribution de produits et services financiers	35

1. QUI PEUT PRENDRE CETTE ASSURANCE (CONDITIONS D'ADMISSIBILITÉ)

Conditions pour avoir le droit de prendre cette assurance

Vous pouvez prendre cette assurance si vous, et toute personne que vous souhaitez assurer, respectez toutes les conditions suivantes :

- ✓ Résider au Canada
- ✓ Être couvert par un régime public d'assurance maladie (par exemple la RAMQ) pour toute la durée de votre voyage.
- ✓ Avoir acheté cette assurance voyage pour la durée complète du voyage

VOUS AVEZ 60 ANS OU PLUS

Vous devez répondre avec franchise et exactitude à un questionnaire médical qui vous permettra de savoir si vous pouvez ou non prendre l'assurance.

Situations dans lesquelles vous ne pouvez pas prendre cette assurance



Vous ne devez pas prendre cette assurance si vous ou toute personne que vous souhaitez assurer êtes dans l'une des situations suivantes :

- ✗ Un *médecin* vous a déconseillé de voyager
- ✗ Vous avez reçu un diagnostic de *maladie* en phase terminale ou de cancer métastatique
- ✗ Vous avez besoin d'un *traitement* par dialyse rénale
- ✗ Vous avez fait usage d'oxygène à domicile ou vous vous êtes fait prescrire un tel usage au cours des 12 derniers mois
- ✗ Vous avez reçu une greffe de moelle osseuse, de cellules souches ou d'organe (sauf cornée)
- ✗ La personne à assurer est âgée de moins de 30 jours

Votre assurance sera annulée si vous ne respectez pas les conditions d'admissibilité

Vous devez respecter toutes ces conditions, et chaque personne que vous souhaitez assurer doit aussi les respecter. Sinon, l'assurance sera annulée.

Vous ne respectez pas toutes les conditions d'admissibilité ? Sachez qu'il existe d'autres produits d'assurance voyage dont les conditions d'admissibilité sont différentes.

2. QUI EST ASSURÉ

Vous



Vous êtes assuré si :

- Vous respectez toutes les conditions d'admissibilité
- Vous avez payé la prime d'assurance
- Votre *Avis de confirmation* indique que vous êtes une personne assurée

3. LA DURÉE DE VOTRE ASSURANCE DÉPEND DE VOS DATES DE VOYAGE

- **Païement de la prime**

Vous êtes assuré à partir du moment où vous payez la prime d'assurance.

AVANT LE VOYAGE

Annulation de voyage

Imprévus liés à votre voyage

- **Date de départ prévue**

Vous êtes assuré à partir du moment où vous quittez votre *point de départ*.

PENDANT LE VOYAGE

Interruption de voyage

Imprévus liés à votre voyage

Soins médicaux d'urgence

seulement à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence

Accident de vol + Accident de voyage

Bagages et biens volés, perdus, endommagés ou retardés

- **Date de retour prévue**

Vous prolongez votre voyage?
Vous devez prolonger votre assurance pour être assuré.

PROLONGATION DU VOYAGE

Prolongation automatique dans certains cas

+ 72 heures en cas de retard de votre *transporteur public*

+ 5 jours en cas d'*urgence médicale*

+ toute la durée de l'*hospitalisation* et jusqu'à 5 jours après la sortie de l'*hôpital* si vous ou votre *compagnon de voyage* êtes hospitalisés

Vos dates de voyage ont changé ? Pensez à modifier la durée de votre assurance

Votre assurance doit couvrir toute la durée de votre voyage. Si vous partez plus tôt que prévu ou si vous rentrez plus tard que prévu, contactez votre agence de voyage pour modifier la durée de votre assurance.

Notez que dans certains cas, vous devrez obtenir l'autorisation du Centre d'assistance pour modifier votre assurance. Par exemple, si un *problème de santé* est apparu pour la première fois depuis que vous avez acheté l'assurance ou si vous avez déjà une réclamation en cours.

Durée maximale de votre assurance : 365 jours

- Aucune prolongation automatique après cette date

4. VOTRE ASSURANCE S'APPLIQUE DANS LE MONDE ENTIER

Votre assurance s'applique dans le monde entier.

Par contre, des exclusions peuvent s'appliquer si le gouvernement du Canada émet un avis déconseillant aux voyageurs de voyager dans une région ou un pays.

Notez que la protection Soins médicaux d'urgence s'applique seulement en dehors de votre province de résidence.

5. RÉSUMÉ DE VOS PROTECTIONS

SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

En cas d'*urgence médicale* pendant votre voyage, nous remboursons les frais raisonnables et habituels que vous devez engager pour recevoir des soins urgents.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ Vous avez une *urgence médicale*, c'est-à-dire une *blessure*, une *maladie* qui survient de façon imprévue et soudaine et qui nécessite des soins immédiats.
- ✓ Votre *urgence médicale* a lieu pendant votre voyage
- ✓ Votre *urgence médicale* a lieu à l'extérieur de votre *province*
- ✓ Vos frais sont raisonnables et habituels, c'est-à-dire qu'ils n'excèdent pas les frais habituellement demandés par d'autres fournisseurs de services de catégorie similaire dans la même région pour offrir le même *traitement*.



TOUJOURS APPELER LE CENTRE D'ASSISTANCE AVANT DE RECEVOIR DES SOINS

Nous vous dirigerons vers les ressources médicales les plus proches et les mieux adaptées à votre situation.



VOUS DEVREZ ASSUMER CERTAINS FRAIS SI VOUS N'APPELEZ PAS LE CENTRE D'ASSISTANCE

Si vous engagez des frais sans appeler le Centre d'assistance :

- Certains frais ne sont pas couverts sans autorisation du Centre d'assistance (ils sont indiqués par une étoile * dans la liste des frais couverts).
- Les autres frais, s'ils sont couverts, sont remboursés jusqu'à 80 %. Vous devrez alors payer 20 % des frais engagés.

Si vous êtes dans l'impossibilité de nous appeler au moment de l'*urgence médicale* en raison de votre état de santé ou demandez à quelqu'un de nous appeler.

Maximum couvert : 10 millions \$

Nous vous remboursons jusqu'à un maximum de 10 000 000 \$, pour l'ensemble de vos réclamations.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des limites prévues pour ces frais. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

Pour les frais suivis d'une étoile (*), vous devez appeler le Centre d'assistance avant de les engager. Ces frais ne sont pas couverts si vous les engagez sans l'autorisation du Centre d'assistance.

FRAIS POUR RECEVOIR DES SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

Frais pour recevoir un <i>traitement</i> d'urgence	100 %
Frais d'intervention chirurgicale ou médicale *	100 %

Frais pour établir un diagnostic (par exemple IRM) *	100 %
Frais de transport en ambulance	100 %
Frais pour recevoir des services professionnels	70 \$ par séance 700 \$ par <i>blessure</i>
Frais de rapatriement *	100 %
Frais pour un <i>traitement</i> dentaire d'urgence	
- à la suite d'un coup accidentel - pour soulager une douleur dentaire	3 000 \$, 300 \$
Frais supplémentaires pour les repas, l'hébergement, les appels téléphoniques et les taxis *	200 \$/jour, 2 000 \$ maximum
Frais d' <i>hospitalisation</i> accessoires si vous êtes hospitalisé pendant 48 h ou plus (appels téléphoniques, location d'un téléviseur, etc.)	50 \$/jour, 300 \$ maximum
Frais pour les appels téléphoniques avec le Centre d'assistance (appel entrant ou sortant)	100 %

FRAIS POUR FAIRE GARDER VOS ENFANTS OU FAIRE VENIR UNE PERSONNE À VOTRE CHEVET EN CAS D'HOSPITALISATION

Frais pour la garde d' <i>enfants</i> en cas d' <i>hospitalisation</i> *	75 \$/jour, 500 \$ maximum
Frais de transport d'une personne devant rester à votre chevet en cas d' <i>hospitalisation</i> *	Prix d'un billet d'avion aller-retour en classe économique + 1 000 \$

FRAIS DE RETOUR POUR VOTRE COMPAGNON DE VOYAGE, VOS ENFANTS, VOS ANIMAUX, VOS BAGAGES ET VOTRE VÉHICULE

Frais de retour de votre <i>compagnon de voyage</i> à son <i>point de départ</i> *	Billet d'avion en classe économique
Frais pour rapatrier les <i>enfants</i> et <i>petits-enfants</i> assurés dont vous avez la garde *	Billet d'avion en classe économique
Frais pour rapatrier vos animaux domestiques (chien ou chat)	500 \$
Frais pour le retour de vos bagages *	300 \$
Frais pour transporter votre <i>véhicule</i> jusqu'à votre <i>point de départ</i> ou à l'agence de location *	3 000 \$

FRAIS D'ARRANGEMENTS FUNÉRAIRES EN CAS DE DÉCÈS PENDANT VOTRE VOYAGE

Frais de transport d'une personne devant aller reconnaître votre dépouille *	Billet d'avion en classe économique + 300 \$
Préparation de votre dépouille sur place*	5 000 \$
Inhumation ou incinération sur place*	5 000 \$

Exclusions pour Soins médicaux d'urgence

Voici un aperçu des principales exclusions qui pourraient s'appliquer. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

FRAIS LIÉS À VOTRE ÉTAT DE SANTÉ AVANT VOTRE VOYAGE

Vous pourriez ne pas être couvert si vous avez eu un *problème de santé* qui existait avant votre voyage, et que ce *problème de santé* n'était pas *stable* au cours des **3 ou 6** mois avant le début de l'assurance selon le régime que vous souscrivez et de votre âge. Par exemple, votre *problème de santé* n'est pas *stable* si vous avez de nouveaux symptômes, ou si vous avez *changé de médication* ou de *traitement* au cours de cette période.

Vous pourriez notamment être concerné par cette exclusion si vous avez :

- ✗ Une affection cardiaque,
- ✗ Une affection pulmonaire, ou
- ✗ Si vous avez pris des médicaments ou reçus des *traitements* pour ces affections.

Pour **vérifier si cette exclusion vous concerne**, consultez le spécimen du certificat.

Vous n'êtes pas couvert pour les frais liés à votre *problème de santé* :

- ✗ Si vous saviez ou auriez dû savoir que vous auriez besoin d'un *traitement* pendant votre voyage
- ✗ Si une évaluation ou un *traitement* pour votre *problème de santé* était prévu à votre retour
- ✗ Si un *médecin* vous a déconseillé de voyager
- ✗ Si vous aviez des symptômes pendant les 3 mois précédant votre départ qui auraient dû recevoir un *traitement*

FRAIS LIÉS À UN PROBLÈME DE SANTÉ SI VOUS AVEZ RÉPONDU DE MANIÈRE INEXACTE AU QUESTIONNAIRE MÉDICAL (APPLICABLE SI VOUS AVEZ 60 ANS OU PLUS)

Nous ne couvrons pas les frais liés à un *problème de santé* si vous avez donné des réponses fausses, trompeuses ou inexactes dans votre questionnaire médical, ou si vous n'avez pas donné des informations importantes sur un *problème de santé* dont vous souffrez.

FRAIS ENGAGÉS SANS L'AUTORISATION DU CENTRE D'ASSISTANCE

Ces prestations, actes ou examens médicaux sont signalés par une étoile (*) dans la liste des frais couverts. Par exemple, les imageries par résonnance magnétique (IRM ou CPIRM).

FRAIS LIÉS À UNE DÉFICIENCE CONGÉNITALE CHEZ VOS ENFANTS DE MOINS DE 2 ANS

Pour les *enfants* assurés âgés de moins de 2 ans, nous ne couvrons pas les frais pour un *problème de santé* lié une déficience congénitale.

FRAIS QUI NE SONT PAS LIÉS À DES SOINS MÉDICAUX URGENTS ET NÉCESSAIRES

- ✗ Si vous engagez des frais pour des soins qui ne sont pas nécessaires d'un point de vue médical ou qui pourraient attendre votre retour

- ✗ Frais qui ne sont pas liés directement à une *urgence médicale*
- ✗ Si vous recevez un *traitement* pour un suivi d'un *problème de santé* qui a déjà été *traité* en *urgence médicale* pendant le *voyage* mais qui n'est plus une *urgence médicale*

FRAIS LIÉS À CERTAINS COMPORTEMENTS DE VOTRE PART

- ✗ Si l'*urgence médicale* est liée à votre consommation abusive de drogues, d'alcool, de médicaments ou d'autres substances ou encore à votre dépendance à ces substances.
- ✗ Si vous vous auto-infligez des blessures (sauf si un *médecin* atteste que ces blessures sont liées à un trouble mental)
- ✗ Si vous commettez ou tentez de commettre un acte criminel
- ✗ En cas de fraude, ou si volontairement vous cachez ou déformez des informations
- ✗ Si vous ne suivez pas la thérapie ou le *traitement* recommandé ou prescrit
- ✗ Si vous décidez de ne pas retourner à votre *point de départ* alors que nos conseillers médicaux vous ont recommandé de le faire

FRAIS LIÉS À LA PRATIQUE D'UN SPORT OU D'UNE ACTIVITÉ À RISQUE

Par exemple deltaplane, alpinisme, plongée, courses d'engins motorisés, ou compétitions sportives. Consultez le spécimen du certificat pour plus de précisions.

FRAIS LIÉS À VOTRE GROSSESSE

Voyager pendant les derniers mois de votre grossesse et les mois qui suivent votre accouchement peut être risqué pour votre santé et celle de votre enfant.

Nous ne couvrons pas les frais suivants :

- ✗ Frais liés au suivi de grossesse (soins prénataux)
- ✗ Frais pour votre *enfant* né pendant le voyage

Nous ne couvrons pas les frais liés à votre grossesse que vous engagez dans les 9 semaines avant ou après la date prévue de votre accouchement. Par exemple :

- ✗ Si vous accouchez pendant votre voyage
- ✗ Si vous avez un *problème de santé* lié à votre grossesse ou à la suite de l'accouchement et que ce *problème de santé* entraîne des frais pendant votre voyage

FRAIS LIÉS À DES TROUBLES MENTAUX OU ÉMOTIFS MINEURS (ANXIÉTÉ)

Nous couvrons les frais liés à des troubles mentaux ou émotifs *stables*. Par contre, nous ne couvrons en aucun cas les frais liés à un état pour lequel votre *traitement* comprend seulement des tranquillisants doux ou des anxiolytiques doux, ou encore si aucun médicament ne vous a été prescrit.

PILOTE OU MEMBRE D'UN ÉQUIPAGE D'UN AVION

Si vous n'êtes pas le passager d'un avion ou d'un aéronef en cas de décès ou de *blessure*. Par exemple, si vous pilotez, apprenez à piloter ou si vous êtes un membre de l'équipage d'un avion ou d'un aéronef.

FRAIS ENGAGÉS À LA SUITE D'UN FAIT DE GUERRE OU D'ACTES TERRORISTES

Nous ne couvrons pas les frais engagés à la suite d'un *fait de guerre*. Nous couvrons les frais engagés à la suite d'un *acte terroriste* dans certains cas seulement. Pour plus de détails, consultez le spécimen du certificat.

FRAIS LIÉS À UN PROBLÈME DE SANTÉ OU UN DÉCÈS SI VOTRE VOYAGE PRÉSENTE UN DANGER PARTICULIER

- ✗ Si vous décidez de voyager dans une région, alors que les autorités canadiennes ont émis un avis déconseillant aux Canadiens de voyager dans cette région avant votre départ, nous ne couvrons pas les frais liés à un *problème de santé* spécifique ou connexe à cet avis.

SERVICE DE CONCIERGERIE MÉDICALE STANDBYMD

StandbyMD vous permet d'avoir accès à des services d'assistance en cas d'*urgence médicale*. Vous pouvez bénéficier de ces services en communiquant avec le centre d'assistance Manuvie.

PARTOUT DANS LE MONDE

- ✓ Vous avez accès par téléphone à un *médecin* pour évaluer vos symptômes
- ✓ Vous avez accès à un réseau de *médecins* qui font des consultations à domicile dans 86 pays et plus de 4 000 villes

AUX ÉTATS-UNIS

- ✓ Si vous perdez ou oubliez vos médicaments sur ordonnance, vos verres correcteurs vos lentilles et autres fournitures médicales, StandbyMD organise leur livraison
- ✓ Si vous avez besoin d'une évaluation ou d'un *traitement*, Standby MD vous recommande des ressources médicales
- ✓ Un *médecin* coordonne votre envoi en salle d'urgence et peut vous assister pour assurer un traitement rapide en salle d'urgence (si disponible)

Notez que ce service est offert par notre partenaire StandbyMD et non par Manuvie.

ANNULATION, INTERRUPTION ET IMPRÉVUS LIÉS À VOTRE VOYAGE

Maximum couvert : 3 500 \$ pour tout votre voyage

Pour cette protection, nous vous remboursons un maximum de 3 500 \$ pour l'ensemble des frais couverts.

- Max. 3 500 \$ —
- Annulation de voyage
 - Interruption de voyage
 - Imprévus liés à votre voyage (Correspondance manquée, retard de 6h+)

Vous ne pouvez donc en aucun cas recevoir un remboursement de plus de 3 500 \$, même si plusieurs sous-protections s'appliquent.

ANNULATION EN RAISON D'UNE DES SITUATIONS COUVERTES

Si vous devez annuler votre voyage avant votre départ en raison d'une des situations couvertes, nous vous remboursons jusqu'à 100 % des frais de réservation que vous ne pouvez pas vous faire rembourser et certains autres frais, jusqu'à concurrence du montant maximum couvert.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ La situation qui vous oblige à annuler votre voyage fait partie des situations couvertes
- ✓ Vous devez annuler votre voyage en appelant votre agent ou agence de voyage et le Centre d'assistance le jour de l'évènement qui entraîne l'annulation du voyage ou le jour ouvrable suivant

Situations couvertes

Voici un résumé des situations couvertes. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*. Pour la liste complète et pour plus de détails, consultez le spécimen du certificat.

- ✓ Si une situation liée à votre propre santé, à celle d'un membre de votre *famille immédiate* ou de votre *personne clé* ou de la personne qui vous héberge à destination survient. Par exemple, vous avez un *problème de santé* soudain ou vous êtes mis en quarantaine.
- ✓ En cas de grossesse, ou en cas d'adoption, dans certains cas.
- ✓ En cas de décès. Par exemple, si vous décédez ou si votre *compagnon de voyage*, un membre de votre *famille immédiate*, votre *personne clé* ou la personne qui vous héberge pendant votre voyage décède.
- ✓ Si des obligations liées à votre travail, à une convocation judiciaire, vous empêchent de partir en voyage. Par exemple, si vous perdez votre emploi ou si vous devez être présent à un procès.
- ✓ En cas d'annulation de l'évènement d'affaires qui est la raison principale de votre voyage.
- ✓ Si vous n'avez pas reçu votre visa pour voyager pour une raison qui ne dépend pas de vous.
- ✓ Si une catastrophe naturelle rend inutilisable votre domicile, vos locaux professionnels ou si les autorités canadiennes ont émis un avis déconseillant de voyager à destination après que vous avez acheté cette assurance.

- ✓ Si vous perdez 30 % du voyage ou plus en raison d'un retard de son *transporteur public* lié à de mauvaises conditions météorologiques ou à une catastrophe naturelle et que vous décidez de voyager seul.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des limites prévues pour ces frais. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

SI VOUS DÉCIDEZ DE NE PAS PARTIR

Partie non remboursable de votre voyage	100 %
---	-------

SI VOUS DÉCIDEZ DE PARTIR SANS VOTRE COMPAGNON DE VOYAGE

Différence de prix de votre hébergement si votre <i>compagnon de voyage</i> annule son voyage et que vous partez seul	100 %
---	-------

Exclusions pour Annulation en raison d'une des situations couvertes

Voir Exclusions pour Annulation, Interruption et Imprévus liés à votre voyage

INTERRUPTION DE VOYAGE (DÉFINITIVE OU TEMPORAIRE)

Une situation vous oblige à revenir à votre *point de départ* ou à vous rendre directement à votre prochaine destination ? Nous payons certains frais non remboursables pour la portion du voyage que vous n'avez pas pu faire.

Pour bénéficier d'une pleine protection, le montant d'assurance que vous avez choisi devrait couvrir la valeur totale de la partie non remboursable de votre voyage.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ Une situation couverte vous oblige à interrompre votre voyage (ou oblige votre *compagnon de voyage* à interrompre son voyage)

Situations couvertes

Voici un résumé des situations couvertes.

Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*. Pour la liste complète et pour plus de détails, consultez le spécimen du certificat.

- ✓ Si une situation liée à votre propre santé, à celle d'un membre de votre *famille immédiate* ou de votre *personne clé* ou de la personne qui vous héberge à destination survient. Par exemple, vous avez un *problème de santé* soudain, ou vous êtes mis en quarantaine, ou une situation vous empêche de recevoir un vaccin requis pour voyager à destination
- ✓ En cas de grossesse, ou en cas d'adoption, dans certains cas.
- ✓ En cas de décès. Par exemple, si vous décédez ou si votre *compagnon de voyage*, un membre de votre *famille immédiate*, votre *personne clé* ou la personne qui vous héberge pendant votre voyage décède.
- ✓ Si des obligations liées à votre travail, à une convocation judiciaire, vous empêchent de partir en voyage. Par exemple, si vous perdez votre emploi ou si vous devez être présent à un procès.
- ✓ En cas d'annulation de l'évènement d'affaires qui est la raison principale de votre voyage
- ✓ Si vous n'avez pas reçu votre visa pour voyager pour une raison qui ne dépend pas de vous.
- ✓ Si une catastrophe naturelle rend inutilisables votre domicile, vos locaux professionnels, ou si les autorités canadiennes ont émis un avis déconseillant de voyager à destination après que vous avez acheté cette assurance.
- ✓ Si vous perdez 30 % du voyage ou plus en raison d'un retard de son *transporteur public* lié à de mauvaises conditions météorologiques ou à une catastrophe naturelle et que vous décidez de voyager seul

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des limites prévues pour ces frais. Nous vous remboursons au maximum le montant choisi. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

FRAIS DÉCOULANT DE L'INTERRUPTION DE VOTRE VOYAGE

Partie non utilisée et non remboursable de votre voyage qui ne peut pas être transférée à une autre date	100 %
--	-------

Mise en garde : Nous ne remboursons pas le billet de retour que vous avez acheté, mais nous couvrons le coût additionnel de votre billet d'avion pour revenir à votre *point de départ*.

Frais d'hébergement, et autres frais (repas, taxi, appels téléphoniques, Internet, location de véhicule)	300 \$/jour, 600 \$ maximum
Coût additionnel de votre billet d'avion en classe économique pour vous rendre à la prochaine destination de votre voyage	1, 000 \$
OU	OU
Frais exigés pour changer la réservation (si l'option vous êtes offert)	100 %

Exclusions pour Interruption de voyage (définitive ou temporaire)

Voir Exclusions pour Annulation, Interruption et Imprévus liés à votre voyage

IMPRÉVUS LIÉS À VOTRE VOYAGE (CORRESPONDANCE MANQUÉE, RETARD DE 6H +)

Si vous manquez votre correspondance en raison d'une situation couverte, nous couvrons certains frais pour vous permettre de continuer votre voyage. Si vous ne pouvez pas continuer votre voyage ni le reprendre plus tard, nous couvrons certains frais non remboursables pour la partie non utilisée de votre voyage.

De plus, nous vous remboursons certains frais supplémentaires que vous devez engager si vous ou votre *compagnon de voyage* subissez un retard de 6 heures ou plus à l'aller ou au retour.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ Vous êtes dans l'une des situations couvertes
- ✓ Lors de votre réservation, vous avez prévu assez de temps entre vos correspondances pour vous enregistrer selon les directives de votre *fournisseur de services de voyage*
- ✓ Malgré la correspondance manquée ou le retard que vous avez subi, vous avez raisonnablement essayé de continuer votre voyage

Situations couvertes

Voici un résumé des situations couvertes. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

- ✓ Correspondance manquée en raison d'un retard, d'une annulation de vol ou d'un changement d'horaire de votre *transporteur public*
- ✓ Si une catastrophe naturelle, de mauvaises conditions météorologiques ou une autre situation hors de votre contrôle immobilise votre moyen de transport.
- ✓ Retard de 6 heures à l'aller ou au retour à cause d'un retard, d'un changement d'horaire ou d'une annulation de votre *transporteur public*

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des limites prévues pour ces frais. Nous vous remboursons au maximum le montant choisi. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

AVANT VOTRE DÉPART

Partie non remboursable de votre voyage	100 %
---	-------

APRÈS VOTRE DÉPART

Partie non utilisée non remboursable de votre voyage	100 %
Mise en garde : Nous ne remboursons pas le billet de retour que vous avez acheté, mais nous couvrons le coût additionnel de votre billet d'avion pour revenir à votre <i>point de départ</i> .	
Coût additionnel pour vous rendre à votre prochaine destination. Vous devez choisir l'option la moins chère entre :	1 000 \$
• Un billet d'avion en classe économique pour vous rendre à la destination suivante ou • Les frais de modification votre billet d'avion	
Frais additionnels d'hébergement, et autres frais (repas, taxi, appels téléphoniques)	300 \$/jour, 600 \$ maximum

Exclusions pour Imprévus liés à votre voyage (Correspondance manquée, retard de 6h +)

Voir Exclusions pour Annulation, Interruption et Imprévus liés à votre voyage

EXCLUSIONS POUR ANNULATION, INTERRUPTION ET IMPRÉVUS LIÉS À VOTRE VOYAGE

Voici un aperçu des principales exclusions qui pourraient s'appliquer. Pour la liste complète des exclusions, consultez le spécimen du certificat.

EXCLUSIONS LIÉES À VOTRE ÉTAT DE SANTÉ AVANT VOTRE VOYAGE

Vous pourriez ne pas être couvert si vous ou votre *compagnon de voyage* avez un *problème de santé* qui existait avant votre voyage, et que ce *problème de santé* n'est pas *stable* au cours des 3 mois avant le début de l'assurance. Par exemple, votre *problème de santé* n'est pas *stable* si vous avez de nouveaux symptômes, ou si vous avez *changé de médication* ou de *traitement* au cours de cette période.

Vous pourriez notamment être concerné par cette exclusion si vous avez :

- ✗ une affection cardiaque,
- ✗ une affection pulmonaire, ou
- ✗ si vous avez pris des médicaments ou reçus des *traitements* pour ces affections.

Pour **vérifier si cette exclusion vous concerne**, consultez le spécimen du certificat.

Vous n'êtes pas couvert pour les frais liés à votre *problème de santé* :

- ✗ Si vous saviez ou auriez dû savoir que vous auriez besoin d'un *traitement* pendant votre voyage
- ✗ Si une évaluation ou un *traitement* pour votre *problème de santé* était prévu à votre retour
- ✗ Si un *médecin* vous a déconseillé de voyager
- ✗ Si vous aviez des symptômes pendant les 3 mois précédant votre départ qui auraient dû recevoir un *traitement*
- ✗ Si vous engagez des frais pour des soins qui ne sont pas nécessaires d'un point de vue médical ou qui pourraient attendre votre retour

SI VOUS SAVIEZ QU'UNE SITUATION POUVAIT VOUS EMPÊCHER DE VOYAGER

Si vous saviez qu'une situation pouvait vous empêcher de voyager quand vous avez pris votre assurance

FRAIS LIÉS AU PROBLÈME DE SANTÉ DE LA PERSONNE À QUI VOUS RENDEZ VISITE

Nous ne payons pas les frais en cas de *problème de santé* ou de décès d'une personne malade, quand le but de votre voyage est de rendre visite à cette personne malade.

FRAIS LIÉS À VOTRE GROSSESSE

Voyager pendant les derniers mois de votre grossesse et les mois qui suivent votre accouchement peut être risqué pour votre santé et celle de votre enfant.

Nous ne couvrons pas les frais suivants :

- ✗ Frais liés au suivi de grossesse (soins prénataux)
- ✗ Frais pour votre enfant né pendant le voyage

Nous ne couvrons pas les frais liés à votre grossesse que vous engagez dans les 9 semaines avant ou après la date prévue de votre accouchement. Par exemple :

- ✗ Si vous accouchez pendant votre voyage
- ✗ Si vous avez un *problème de santé* lié à votre grossesse ou à la suite de l'accouchement et que ce *problème de santé* entraîne des frais pendant votre voyage

FRAIS LIÉS À CERTAINS COMPORTEMENTS DE VOTRE PART

- ✗ Si la situation est liée à votre consommation abusive de drogues, d'alcool, de médicaments ou d'autres substances ou encore à votre dépendance à ces substances
- ✗ Si vous commettez ou tentez de commettre un acte criminel ou illicite
- ✗ Si vous vous auto-infligez des blessures (sauf si un *médecin* atteste que ces blessures sont liées à un trouble mental)
- ✗ Si vous ne suivez pas la thérapie ou le *traitement* recommandé ou prescrit
- ✗ Si vous faites votre demande de visa de voyage trop peu de temps avant votre départ et que vous ne le recevez pas à temps pour voyager

FRAIS LIÉS À DES TROUBLES MENTAUX OU ÉMOTIFS MINEURS (ANXIÉTÉ)

Nous couvrons les frais liés à des troubles mentaux ou émotifs *stables* ou à une psychose aiguë. Par contre, nous ne couvrons en aucun cas les frais liés à un état pour lequel votre *traitement* comprend seulement des tranquillisants doux ou des anxiolytiques doux, ou encore si aucun médicament ne vous a été prescrit.

FRAIS QUI NE SONT PAS LIÉS À DES SOINS URGENTS ET NÉCESSAIRES

- ✗ Si vous engagez des frais pour des soins qui ne sont pas nécessaires d'un point de vue médical ou qui pourraient attendre votre retour

FAILLITE DE VOTRE FOURNISSEUR DE SERVICES DE VOYAGE (DÉFAILLANCE DU FOURNISSEUR)

- ✗ Nous ne couvrons pas les frais engagés à la suite d'un défaut de votre fournisseur de services de voyage. Par exemple, vous n'êtes pas couvert en cas de faillite de votre agent ou agence de voyage ou de votre courtier en voyage.

SI LES AUTORITÉS CANADIENNES ONT PUBLIÉ UN AVIS OFFICIEL

- ✗ Si vous décidez de voyager dans une région, alors que les autorités canadiennes ont émis un avis déconseillant aux Canadiens de voyager dans cette région avant le début de votre assurance, nous ne couvrons pas les frais liés à une situation spécifique ou connexe à cet avis.

FRAIS ENGAGÉS À LA SUITE D'UN FAIT DE GUERRE OU D'ACTES TERRORISTES

Nous ne couvrons pas les frais engagés à la suite d'un *fait de guerre*. Nous couvrons les frais engagés à la suite d'un *acte terroriste* dans certains cas seulement. Pour plus de détails, consultez le spécimen du certificat.

ACCIDENT DE VOL + ACCIDENT DE VOYAGE

Si vous perdez un membre, si vous perdez la vue ou si vous décédez à la suite d'un accident de vol ou de voyage, nous payons un montant forfaitaire.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ L'accident a lieu pendant votre voyage
- ✓ Si votre accident est un accident de vol, vous devez être un passager d'un *avion* avec un billet à votre nom

Situations couvertes

Dans les 12 mois suivant un accident de vol ou un accident de voyage :

- ✓ Vous décédez
- ✓ Vous perdez la vue ou
- ✓ Un de vos membres est sectionné au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville.

LA PROTECTION ACCIDENT DE VOL PEUT S'APPLIQUER MÊME SI VOUS N'ÊTES PAS DANS UN AVION

Cette protection s'applique aussi quand votre accident est lié à votre trajet en *avion*, dans les cas suivants :

- ✓ Si vous vous trouvez dans un moyen de transport mis à votre disposition par la compagnie aérienne (voiture, bateau) ou par les autorités de l'aéroport (bus, limousine),
- ✓ Si vous vous trouvez dans un aéroport au départ ou à l'arrivée de votre vol

Indemnité

Si vous subissez plusieurs *blessures* pendant votre voyage, nous versons une seule fois le montant le plus élevé auquel vous avez droit.

	ACCIDENT DE VOL	ACCIDENT DE VOYAGE
Perte d'un membre au-dessus du poignet ou de la cheville, ou perte totale de la vue d'un œil	50 000 \$	25 000 \$
Perte de deux membres au-dessus du poignet ou de la cheville, ou perte totale de la vue des 2 yeux, ou décès	100 000 \$	50 000 \$

Exclusions pour Accident de vol + Accident de voyage

Voici un aperçu des principales exclusions qui pourraient s'appliquer. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

PILOTE OU MEMBRE D'UN ÉQUIPAGE D'UN AVION

Si vous n'êtes pas le passager d'un *avion* en cas d'accident de vol. Par exemple, si vous apprenez à piloter ou si vous êtes un membre de l'équipage d'un *avion*.

DÉCÈS OU BLESSURE DÉCOULANT DE CAUSES AUTRES QUE L'ACCIDENT DE VOL OU DE VOYAGE

Si votre *blessure* ou votre décès est lié à une *maladie* ou une infirmité existante

FRAIS LIÉS À CERTAINS COMPORTEMENTS DE VOTRE PART

- ✗ Si la situation est liée à votre consommation abusive de drogues, d'alcool, de médicaments ou d'autres substances ou encore à votre dépendance à ces substances
- ✗ Si vous vous auto-infligez des blessures (sauf si un *médecin* atteste que ces *blessures* sont liées à un trouble mental)
- ✗ Si vous commettez ou tentez de commettre un acte criminel
- ✗ Si vous ne suivez pas la thérapie ou le *traitement* recommandé ou prescrit

FRAIS LIÉS À LA PRATIQUE D'UNE ACTIVITÉ OU D'UN SPORT À RISQUE

Par exemple deltaplane, alpinisme, plongée, courses d'engins motorisés, ou compétitions sportives.

Consultez le spécimen du certificat pour plus de précisions sur les sports à risques exclus.

FRAIS LIÉS À DES TROUBLES MENTAUX OU ÉMOTIFS MINEURS (ANXIÉTÉ)

Nous couvrons les frais liés à des troubles mentaux ou émotifs *stables*. Par contre, nous ne couvrons en aucun cas les frais liés à un état pour lequel votre *traitement* comprend seulement des tranquillisants doux ou des anxiolytiques doux, ou encore si aucun médicament ne vous a été prescrit.

FRAIS ENGAGÉS À LA SUITE D'UN FAIT DE GUERRE OU D'ACTES TERRORISTES

Nous ne couvrons pas les frais engagés à la suite d'un *fait de guerre* ou d'un *acte terroriste*. Pour plus de détails, consultez le spécimen du certificat.

FRAIS LIÉS À UN PROBLÈME DE SANTÉ OU UN DÉCÈS SI VOTRE VOYAGE PRÉSENTE UN DANGER PARTICULIER

- ✗ Si vous décidez de voyager dans une région, alors que les autorités canadiennes ont émis un avis déconseillant aux Canadiens de voyager dans cette région avant le début de votre assurance, nous ne couvrons pas les frais liés à un accident spécifique ou connexe à cet avis.

BAGAGES ET BIENS VOLÉS, PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

PROTECTION BAGAGES

Si vos bagages sont volés, perdus, endommagés ou retardés, nous vous remboursons certains frais.

Conditions pour avoir droit à cette protection

- ✓ Les bagages volés perdus, endommagés ou retardés vous appartiennent
- ✓ Vous les utilisez pendant votre voyage
- ✓ S'ils sont perdus ou volés, vous avez fait une déclaration à la police et vous avez obtenu un rapport de police

TOUJOURS FAIRE UNE DÉCLARATION À LA POLICE EN CAS DE VOL OU DE PERTE

Si vous ne pouvez pas joindre la police, demandez une preuve écrite du directeur de l'hôtel, du transporteur ou du guide touristique.



Mise en garde : Si vous ne déclarez pas le vol ou la perte de vos bagages aux autorités, nous pourrions ne pas vous rembourser.

MAXIMUM COUVERT : 1 500 \$

Nous vous remboursons jusqu'à un montant maximum de 1 500 \$:

- ✓ 500 \$ en cas de bagages retardés, et
- ✓ 1 000 \$ en cas de bagages endommagés ou perdus.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des limites prévues pour ces frais. Nous remboursons ces frais dans la mesure où ils sont raisonnables. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

FRAIS POUR REMPLACER VOS DOCUMENTS D'IDENTITÉ OU DE VOYAGE

Frais de remplacement de vos documents d'identité et de voyage	100 \$
--	--------

FRAIS POUR REMPLACER VOS EFFETS PERSONNELS

Frais pour un article ou ensemble d'articles perdus	300 \$ par ensemble d'articles jusqu'à 1000 \$
---	--

FRAIS EN CAS DE RETARD DE VOS BAGAGES ENREGISTRÉS D'AU MOINS 10 HEURES

Frais pour acheter les articles de toilettes et vêtements nécessaires	500 \$
---	--------

À noter : Nous ne remboursons ces frais que si le retard a lieu avant votre retour à votre *point de départ*.

Exclusions pour Protection Bagages

Voici un résumé des principales exclusions qui pourraient s'appliquer. Pour la liste complète, consultez le spécimen du certificat.

SITUATIONS ET ARTICLES NON COUVERTS

- ✖ Pertes ou dommages dus à l'usure, un défaut ou à toute raison autre qu'une perte ou un vol
- ✖ Pertes ou dommages à un article non couvert. Par exemple, les objets fragiles ou précieux et les animaux. Pour la liste complète des articles non couverts, consultez le spécimen du certificat
- ✖ Si vous décidez de voyager dans une région, alors que les autorités canadiennes ont émis un avis déconseillant aux Canadiens de voyager dans cette région avant votre date de départ prévue dans votre *Avis de confirmation*, nous ne couvrons pas les frais liés à une situation spécifique ou connexe à cet avis.
- ✖ Nous ne couvrons pas les frais engagés à la suite d'un *fait de guerre* ou d'un *acte terroriste*.

FRAIS LIÉS À CERTAINS COMPORTEMENTS DE VOTRE PART

- ✖ Pertes ou dommages dus à une imprudence ou une omission de votre part. Par exemple, si vous avez laissé vos bagages sans surveillance ou si vous avez confié vos bijoux ou appareils photo à votre *transporteur public*.
- ✖ Si vous commettez ou tentez de commettre un acte criminel ou tout acte illicite dans l'intention de causer un dommage

6. COÛT DE L'ASSURANCE

Vous trouverez le coût de l'assurance dans votre *Avis de confirmation*.

7. COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION

Votre réclamation est traitée par notre partenaire, Administration des Soins Actifs (Active Care Management ou ACM).

Pour faire votre réclamation, vous pouvez utiliser l'application mobile TravelAid™. Vous pouvez aussi nous écrire à l'adresse suivante :

Assurance voyage Manuvie a/s Administration des Soins Actifs
C.P. 1237, Succursale A
Windsor (Ontario) N9A 6P8

90 JOURS POUR FAIRE VOTRE RÉCLAMATION

Vous devez nous informer du sinistre dans les 30 jours et nous envoyer votre réclamation dans les 90 jours après l'évènement.

Nous acceptons les réclamations jusqu'à 12 mois après l'évènement, si vous êtes dans l'impossibilité de faire votre réclamation plus tôt. Par exemple, si vous êtes dans le coma et que personne ne peut faire la réclamation en votre nom.

Reçus et documents à nous remettre



FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Pour obtenir le formulaire, contactez le Centre d'assistance, téléchargez l'application TravelAid™, ou en ligne sur le service d'assistance de Administration des Soins Actifs (ACM).



PREUVES DE L'ÉVÈNEMENT

Par exemple, votre dossier médical ou un certificat médical, ou un rapport de police



FACTURES ET REÇUS ORIGINAUX

Par exemple, vos billets de transport ou les reçus d'hébergement, ou les reçus pour frais médicaux

Nous payons dans les 30 à 60 jours si votre réclamation est acceptée

Après avoir reçu votre réclamation et toutes vos pièces justificatives, nous vous informons de notre décision dans

- les 60 jours, si vous faites une réclamation au titre de la protection Soins médicaux d'urgence
- les 30 jours, dans les autres situations

Si nous refusons votre réclamation, nous vous expliquons nos raisons par écrit.

VOS RECOURS EN CAS DE DÉSACCORD AVEC NOTRE DÉCISION

1. Vous pouvez nous demander de réviser votre réclamation

Nous révisons votre réclamation si vous nous fournissez des arguments, des renseignements ou des documents supplémentaires. Vous pouvez vous adresser au service à la clientèle, puis à la direction du service à la clientèle et si vous n'êtes toujours pas satisfait, au Bureau de l'ombudsman de Manuvie. Pour plus d'informations :

www.manuvie.ca/pour-vous/nous-joindre/emettre-un-commentaire-ou-regler-une-plainte.html

2. Vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des assurances de personnes

L'Ombudsman des assurances de personnes est un organisme indépendant. Il aide les personnes qui souhaitent déposer une plainte au sujet de leur assurance. Pour plus d'informations :

www.oapcanada.ca

3. Vous pouvez vous adresser à l'Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers examine votre dossier et peut nous aider à trouver ensemble une solution, par exemple en offrant des services de règlement des différends. Pour plus d'informations : lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-plainte-et-indemnisation/

4. Vous pouvez contester notre décision devant les tribunaux

Si vous décidez de contester notre décision devant les tribunaux, vous devez le faire dans le délai de 3 ans prévu par le Code civil (délai de prescription). Nous vous recommandons de consulter un conseiller juridique pour obtenir de l'information sur vos droits et sur la procédure à suivre.

8. VOTRE DROIT DE METTRE FIN À L'ASSURANCE

Dans les 10 jours après avoir acheté votre assurance : remboursement complet

Nous vous remboursons la prime d'assurance au complet, si vous respectez les conditions suivantes :

- ✓ Vous annulez votre assurance au plus tard 10 jours après avoir signé la proposition d'assurance
- ✓ Vous annulez votre assurance avant la date de départ prévue dans votre *Avis de confirmation*
- ✓ Vous n'avez aucune réclamation en cours

VOUS DEVEZ ANNULER VOTRE ASSURANCE PAR ÉCRIT AUPRÈS DE VOTRE AGENCE DE VOYAGE

Vous pouvez utiliser l'Avis de résolution d'un contrat d'assurance à la fin de ce guide (Annexe I). Notez que votre réservation de voyage et tout autre contrat conclus avec votre agence de voyage resteront en vigueur. Par contre, vous pourriez perdre certains rabais ou avantages auxquels vous avez eu droit du fait que vous aviez acheté une assurance.

Aucun remboursement dans les autres cas

Vous pouvez mettre fin à votre contrat d'assurance à tout moment, mais vous n'avez droit à aucun remboursement dans les autres cas.

9. PRODUITS D'ASSURANCE SIMILAIRES OFFERTS SUR LE MARCHÉ

Manuvie offre une gamme complète de protections en assurance voyage. Sachez néanmoins qu'il existe d'autres produits d'assurance voyage offerts sur le marché.

De plus, d'autres produits peuvent contenir des protections similaires à celles offertes en assurance voyage. Certaines assurances collectives incluent aussi des protections Soins médicaux d'urgence. Pensez à vérifier si vous n'avez pas déjà certaines protections.

10. NOUS CONTACTER

Manuvie
Marché des groupes à affinités
250, rue Bloor Est
Toronto (Ontario) M4W 1E5

Téléphone : 1-866-298-2722
Télécopieur : 1 800 510-3362
Courriel : manulifeglobal@manulife.com
Site web : <http://manuvie.ca>

11. CONTACTER L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L'Autorité des marchés financiers peut vous donner de l'information au sujet des obligations de votre assureur ou de votre distributeur d'assurance. Pour contacter l'Autorité des marchés financiers :

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

Ville de Québec : 418 525-0337
Ville de Montréal : 514 395-0337
Ailleurs au Québec : 1 877 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512
Site web : <https://lautorite.qc.ca>

12. DÉFINITIONS

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 (peu importe que leurs activités soient légales ou illégales) ;
- de servir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

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

Votre *Avis de confirmation* réfère à plusieurs documents :

- la proposition d'assurance,
- tout autre document confirmant votre couverture une fois que vous avez acquitté la prime exigible
- s'il y a lieu, le questionnaire médical et
- vos réservations de voyage, y compris les billets ou reçus délivrés par un *fournisseur de services de voyage* ou d'hébergement.

Blessure

Lésion corporelle soudaine qui résulte directement d'une cause d'origine externe et purement accidentelle, indépendamment de toute *maladie* ou affection.

Changement de médication (Changé 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 ou de nouveaux médicaments.

Veuillez noter que n'est pas considéré comme un *changement de médication* :

- 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.
- 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.

MISE EN GARDE : Au plus 3 personnes (incluant vous) peuvent être considérées comme des *compagnons de voyage* au cours d'un même voyage.

Conjoint

Personne à laquelle une personne est légalement mariée ou qui habite avec celle-ci et est publiquement présentée comme son *conjoint*.

Enfant, petits-enfants

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 :

- à moins de 21 ans, ou
- à moins de 26 ans et est aux études à temps plein, ou
- dans le cas de a une déficience physique ou mentale, peu importe son âge.

MISE EN GARDE : De plus, *l'enfant* doit être âgé de 30 jours ou plus.

Fait de guerre

Acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée 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 (par remariage), grands-parents, *petits-enfants*, belle-famille (famille du *conjoint*), *enfants* biologique, *enfants* adoptifs et les *enfants* du *conjoint* (par remariage), frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, tantes, oncles, nièces, neveux ou cousin.

Hospitalisation (Hôpital)

Admission dans un hôpital agréé où les malades hospitalisés reçoivent des services médicaux, diagnostiques et chirurgicaux sous la surveillance d'une équipe de *médecins* et des soins prodigués en permanence par du personnel infirmier autorisé.

MISE EN GARDE : Sont exclus de la définition d'*hôpital*, les cliniques, les établissements de soins palliatifs ou de longue durée, les centres de réadaptation, les centres de désintoxication, les maisons de convalescence et de repos, les centres d'hébergement et de soins de longue durée, les foyers pour personnes âgées et les établissements de cure.

Maladie

Affection ou trouble, ou symptôme connexe.

Médecin

Docteur en médecine autorisé à pratiquer sa profession dans le territoire où il l'exerce et qui donne des soins médicaux dans la limite de son domaine de compétence attesté.

MISE EN GARDE : Il ne peut s'agir de vous-même ni d'un membre de votre *famille immédiate*.

Personne clé

Personne :

- qui garde à temps plein votre *enfant* et qui ne peut pas raisonnablement être remplacée ; OU
- associé ou employé indispensable à la conduite des affaires courantes de votre entreprise au cours de votre voyage.

Petits-enfants

Voir *enfant*.

Point de départ

L'endroit d'où vous partez pour votre voyage et où vous prévoyez revenir.

Problème de santé

- *Blessure*
- *Maladie*, affection ou symptômes
- Complications de grossesse durant les 31 premières semaines de grossesse

Province

Votre province ou territoire de résidence.

Stable

Un *problème de santé* est *stable* si tous les critères ci-dessous sont remplis :

- aucun nouveau symptôme ne s'est manifesté ;
- les symptômes existants ne sont ni plus fréquents ni plus marqués ;
- un *médecin* n'a pas établi que le *problème de santé* s'était aggravé ;
- aucun résultat de test n'indique une aggravation possible du *problème de santé* ;
- un *médecin* n'a pas fourni, prescrit ou recommandé un nouveau médicament, ni prescrit ou recommandé un *changement de médication* ;
- un *médecin* n'a pas fourni, prescrit ou recommandé un nouveau *traitement*, ni recommandé qu'il soit modifié ou ni rédigé une ordonnance à cet effet ;
- aucune admission dans un *hôpital* ou une clinique spécialisée n'a été requise ;
- un *médecin* n'a pas conseillé qu'un spécialiste soit consulté ni que de nouveaux tests soient effectués, et aucuns tests, pour lesquels les résultats n'ont pas encore été communiqués, n'ont été faits.

Traitement, Traiter, Traité

Hospitalisation, prescription de médicaments (incluant ceux à prendre au besoin), actes de nature médicale, thérapeutique, diagnostique ou chirurgicale prescrits, accomplis ou recommandés par un praticien autorisé.

MISE EN GARDE : 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 conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

Urgence médicale

Maladie ou *blessure* imprévue soudaine qui exige un *traitement* immédiat.

MISE EN GARDE : Une *urgence médicale* cesse d'exister lorsque le Centre d'assistance établit que la personne est en état de retourner dans sa province, son pays de résidence permanente, ou de poursuivre son voyage.

Véhicule

Voiture de tourisme, bateau, 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).

ANNEXE 1 : AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE (POUR METTRE FIN À L'ASSURANCE)

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

- La loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance que vous venez de signer à l'occasion d'un autre contrat, sans pénalité, dans les 10 jours de sa signature. Pour cela, vous devez donner à l'assureur un avis par courrier recommandé dans ce délai. Vous pouvez à cet effet utiliser le modèle ci-joint.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance ; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.
- Après l'expiration du délai de 10 jours, vous avez la faculté d'annuler l'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour plus d'informations, vous pouvez contacter l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 (de Québec), 514 395-0337 (de Montréal), ou 1 877 525-0337 (sans frais).

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE ¹

Vous devez envoyer cet avis par courrier recommandé.

À Manuvie
Marché des groupes à affinités
250, rue Bloor Est
Toronto (Ontario) M4W 1E5

Nom et adresse de
l'assureur ou des assureurs

DATE _____ Date d'envoi du présent avis

Au titre de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule le :

**CONTRAT
D'ASSURANCE N°**

Numéro du contrat, s'il est
indiqué

CONCLU LE

Date de signature du contrat

À

Lieu de signature du contrat

NOM DU CLIENT

SIGNATURE

¹ Avis donné par le distributeur, art. 440 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*. Les articles 439 à 443 de la loi figurent dans cet avis et sont reproduits à la page suivante.

Articles de la 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 est conclu sous la condition que le contrat d'assurance pris auprès d'un tel assureur demeure en vigueur jusqu'à l'échéance du terme ni que la fin d'une telle assurance 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.