

Assurance voyage Manuvie

Assurance Protection sans égal sans soins médicaux pour les voyageurs canadiens

Simplifiée. Plus de couverture. Moins de contraintes.

Entrée en vigueur en novembre 2023

Avis important : Lire attentivement avant de partir en voyage

Vous avez souscrit une police d'assurance voyage. Quelle est la prochaine étape? Nous voulons que vous compreniez (car cela est dans votre intérêt) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de votre police.

Veuillez prendre le temps de lire votre police avant de partir en voyage. Les termes en italique sont définis dans votre police d'assurance.

- L'assurance voyage couvre les demandes de règlement liées à des situations soudaines et imprévues (p. ex., accidents et urgences) et ne couvre généralement pas les soins de suivi ou périodiques.
- Pour être admissible à la présente assurance, vous devez répondre à tous les critères d'admissibilité.
- Cette assurance comporte des restrictions et des exclusions.
- Communiquez avec le Centre d'assistance avant de recevoir un traitement pour éviter que vos prestations ne soient limitées.
- Si vous présentez une demande de règlement, vos antécédents médicaux pourraient être examinés.

Vous avez la responsabilité de comprendre votre couverture. Pour obtenir des renseignements sur la couverture ou des renseignements généraux, communiquez avec votre agence de voyages ou avec le service à la clientèle de Manuvie au 1 800 565-2338. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à l'adresse voyage@manuvie.ca.

CE QUE COUVRE LA PRÉSENTE POLICE

La couverture comprend :

- Les garanties Annulation de *voyage* et interruption de *voyage*
- La garantie Perturbation de voyage
- La garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés
- Les garanties Accident de vol et Accident de *voyage*

Pendant la période d'assurance, ces garanties couvrent les événements **imprévus**. Un événement imprévu est une situation ou une circonstance qui est hors de votre contrôle.

Remarque : Certains événements et situations sont expressément exclus. Lisez la section intitulée [Ce que la présente police ne couvre pas](#) pour obtenir tous les détails.

Avis exigé par la législation provinciale

La présente police comporte une clause qui supprime ou limite le droit de la personne assurée de désigner des personnes à qui ou pour qui les sommes assurées peuvent être versées.

Période d'examen de 10 jours sans frais

Vous disposez d'une période de 10 jours à compter de la date de souscription pour passer en revue la présente police et vous assurer qu'elle répond à vos besoins. Vous pouvez mettre fin à l'assurance et obtenir un remboursement de prime si :

- Vous n'avez pas encore commencé votre *voyage*
- Vous n'avez pas présenté de demande de règlement.

Pour demander un remboursement des primes, communiquez avec nous ou avec l'agence de voyages auprès de qui vous avez souscrit la présente assurance.

Un remboursement de prime n'est plus possible après la période d'examen de 10 jours sans frais.

Assurance établie par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Il se peut qu'une partie de l'assurance voyage soit établie par La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de Manuvie.

Manuvie a désigné CanAm Services D'Assurance, qui exerce ses activités sous les noms « Administration des Soins Actifs », « ACM » « Gestion Global Excel » ou « Global Excel », comme seul prestataire de services d'assistance et de règlement au titre du présent contrat.

TABLE DES MATIÈRES

Assistance voyage et présentation de demandes de règlement partout dans le monde	2
Exigences relatives à la souscription de la présente police	2
Directives pour lire la présente police	2
Introduction – Police	2
Ce que la présente police ne couvre pas	3
Sommaire de l'assurance voyage	3
Sommaire de l'assurance voyage (suite)	4
La garantie Annulation et interruption de voyage	4
La garantie Perturbation de voyage	5
Garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés	6
Garanties Accident de vol et Accident de voyage	7
Assistaéro Manuvie	7
Renseignements généraux	8
Présentation d'une demande de règlement	9
Autres choses à savoir	10
Définitions	10
Avis sur la protection des renseignements personnels	11

ASSISTANCE VOYAGE ET PRÉSENTATION DE DEMANDES DE RÈGLEMENT PARTOUT DANS LE MONDE

En cas d'urgence, communiquez immédiatement avec le Centre d'assistance. Nous sommes à votre service jour et nuit, tous les jours de l'année.

Du Canada ou des États-Unis : 1 855 856-7569
Appels à frais virés, si possible : +1 519 251-4058

Application TravelAid^{MC} de Manuvie

Avant votre voyage, téléchargez l'application mobile TravelAid de Manuvie sur Google Play^{MC} ou sur l'App Store^{MD} d'Apple. TravelAid offre un accès immédiat aux renseignements sur les fournisseurs de soins de santé, à l'itinéraire vers l'établissement médical le plus proche, à un répertoire international des numéros à composer en cas d'urgence, à des conseils de voyage à suivre avant et après le départ et à de l'aide pour la présentation des demandes de règlement pour les voyageurs à l'extérieur de la province et à l'étranger. Peu importe où vous vous rendez et peu importe l'urgence, l'application TravelAid fait en sorte que vous accédiez à tous les soins dont vous avez besoin pendant le voyage.

Les fonctionnalités de l'application comprennent :

- L'accès à des numéros d'urgence internationaux à l'aide de la localisation GPS
- La consultation d'un médecin par téléphone
- La recherche d'un établissement de santé à l'aide de la localisation GPS
- Les avertissements aux voyageurs en cours
- Un formulaire indiquant par quel moyen nous pouvons communiquer avec vous en tout temps (SMS, courriel, téléphone) lorsque vous avez besoin d'aide
- Le portail de présentation des demandes de règlement
- Des conseils de voyage pertinents et opportuns

EXIGENCES RELATIVES À LA SOUSCRIPTION DE LA PRÉSENTE POLICE

Vous devez souscrire cette police dans les 72 heures suivant le paiement initial de vos réservations de voyage. La couverture doit être souscrite pour l'intégralité de la durée de votre voyage.

L'Assurance Protection sans égal sans soins médicaux est conçue pour les résidents canadiens qui :

- sont couverts par un régime gouvernemental d'assurance maladie pendant toute la durée de la police
- souscrivent cette assurance dans les 72 heures suivant le paiement initial de leurs réservations de voyage
- figurent comme personne assurée sur la confirmation de couverture

DIRECTIVES POUR LIRE LA PRÉSENTE POLICE

Il est important que vous lisiez et compreniez bien votre police avant de partir en voyage. Il vous incombe de prendre connaissance des modalités, conditions et restrictions précisées dans la présente police. Lorsque vous lisez la présente police, gardez toujours à l'esprit ces renseignements :

- Tous les montants indiqués dans la présente police sont exprimés en dollars canadiens.
- Nous avons mis certains termes en italique afin d'attirer votre attention sur leur sens. Veuillez consulter la section [Définitions](#) de la présente police pour connaître le sens des termes en italique.
- « vous », « votre » et « vos » peuvent désigner de nombreuses personnes. Cela comprend la ou les personnes désignées comme étant assurées dans la confirmation de couverture et pour qui l'assurance a été souscrite et la prime appropriée nous a été versée, sauf indication contraire.
- « nous », « notre » et « nos » s'entendent de Manuvie ou de La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, au titre du présent contrat.
- Toute demande de règlement que vous nous soumettez doit porter sur des éléments ou des situations qui sont assurés au titre de la présente police et pour les personnes couvertes aux termes de celle-ci.
- Toutes les couvertures sont établies par personne, sauf indication contraire.
- Les mots et termes employés au singulier peuvent être interprétés au pluriel et vice-versa, sauf indication contraire.

INTRODUCTION – POLICE

Il s'agit de votre police d'assurance qui précise les modalités de la couverture d'assurance que vous avez souscrite. La couverture au titre de la présente police est établie en fonction des renseignements fournis dans votre proposition.

Le contrat intégral que vous avez souscrit est composé des éléments suivants :

- La présente police
- Votre proposition pour la présente police.
- La confirmation de couverture émise pour cette proposition
- Toute autre modification ou tout avenant établi pour prolonger la couverture.

CE QUE LA PRÉSENTE POLICE NE COUVRE PAS

EXCLUSIONS RELATIVES AUX GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Nous ne payons aucune demande de règlement engagée par l'une ou l'autre des situations décrites dans la présente section ou découlant d'une telle situation.

1. Toute raison, toute circonstance ou tout événement au moment de la souscription de cette assurance dont vous aviez connaissance ou que vous auriez dû connaître et qui pourrait avoir une incidence sur vos réservations de voyage. Parmi les exemples de ce type d'événements, on peut citer, sans s'y limiter, les pandémies déclarées par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou les catastrophes naturelles.
2. Un *problème de santé*, si l'une des situations suivantes s'applique au moment de la souscription de l'assurance :
 - Un *médecin* vous a conseillé de ne pas voyager.
 - Vous avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale qui établit l'espérance de vie à moins de 6 mois.
 - Vous êtes atteint d'une affection rénale requérant de la dialyse.
 - Vous avez utilisé de l'oxygène à votre lieu de résidence.
3. Frais engagés ou pertes encourues ou subies lorsqu'un avis officiel de voyage a été émis par le gouvernement du Canada avant votre date de départ, indiquant d'éviter tout voyage non essentiel ou d'éviter tout voyage dans un pays, une région ou une ville inclus dans votre *voyage*.
Remarque : Cette exclusion ne s'applique pas si vous pouvez prouver que vos dépenses ou pertes ne sont pas liées à l'avis de voyage.
4. Une défaillance du *fournisseur de services de voyage* qui n'est pas expressément couverte par la [Protection en cas de défaillance du fournisseur](#).

EXCLUSIONS DE LA GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

Nous n'indemnisons pas les pertes ou les frais décrits dans cette section.

1. Dommages et sinistres imputables à l'usure normale, à la détérioration, aux défauts ou aux pannes mécaniques.
2. Biens personnels :
 - laissés sans surveillance dans un endroit public
 - laissés dans des établissements commerciaux d'hébergement non verrouillés
 - laissés dans les véhicules non verrouillés
3. Bijoux ou appareils photo placés sous la garde d'un *transporteur public*.
4. N'importe lequel des éléments suivants :
 - Animaux
 - Articles périssables
 - Vélos non enregistrés comme bagage auprès du *transporteur public*
 - Articles ménagers et meubles
 - Prothèses dentaires ou membres artificiels
 - Prothèses auditives, lentilles cornéennes, lunettes de tout type
 - Argent, billets, titres négociables, documents
 - Antiquités, articles fragiles et articles de collection
 - Biens illégalement acquis
 - Articles assurés sur une base de valeur agréée par un autre assureur

EXCLUSIONS DES GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

Nous ne payons aucune demande de règlement engagée par l'une ou l'autre des situations décrites dans la présente section ou découlant d'une telle situation.

1. Participer à l'une des activités suivantes :
 - Alpinisme avec des cordes ou de l'équipement spécialisé, escalade, deltaplane, parachutisme ou chute libre
 - Compétition ou course de vitesse de véhicule motorisé
 - Votre participation professionnelle à un sport lorsque ce sport est votre profession rémunérée
2. Vos/votre :
 - automutilations, à moins qu'une attestation médicale n'établisse qu'elles sont reliées à une condition de santé mentale
 - abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes
3. Toute *blessure* survenue si le gouvernement canadien a publié avant la date de départ un des avis officiels « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » vers votre pays, région ou ville de destination.
Remarque : Cette exclusion ne s'applique pas si vous pouvez prouver que vos dépenses ou pertes ne sont pas liées à l'avis de voyage.
4. La perpétration ou la tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal par vous ou votre bénéficiaire.

SOMMAIRE DE L'ASSURANCE VOYAGE

ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE	
Annulation de voyage	Jusqu'à concurrence du montant couvert que vous avez choisi pour les réservations de voyage non remboursables et prépayées
Garantie Interruption de voyage	Couvre les réservations de voyage non utilisées, non remboursables et prépayées
Transport en cas d'interruption de voyage	Transport de même classe pour retourner à votre lieu de résidence
Repas, hébergement et autres frais couverts occasionnés par une interruption	350 \$ par jour et un maximum de dix jours
Garantie Annulation peu importe le motif	Lire les renseignements sur la garantie
Protection en cas de défaillance du fournisseur	Lire les renseignements sur la garantie
GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE	
Transport	Transport de la même classe jusqu'à la prochaine destination ou pour revenir à votre lieu de résidence
Repas, hébergement et autres frais accessoires : 350 \$ par jour pour un maximum de deux jours	Maximum global de 1 500 \$ par voyage
Nuitées supplémentaires : maximum de 200 \$	
Réservations de voyage non utilisées, non remboursables et prépayées : 300 \$ par jour pour un maximum de trois jours	

SOMMAIRE DE L'ASSURANCE VOYAGE (SUITE)

GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS	
Bagages perdus, volés ou endommagés	750 \$ par effet, jusqu'à concurrence de 1 500 \$
Passeport ou visa de voyage perdu ou volé	Maximum de 500 \$
Bagages retardés par le <i>transporteur public</i>	Maximum de 750 \$
Équipement sportif retardé par le <i>transporteur public</i>	Maximum de 500 \$
GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE	
Accident de vol	Maximum de 250 000 \$
Accident de voyage	Maximum de 50 000 \$
ASSISTAÉRO MANUVIE	
Paielements pour les vols retardés ou annulés lorsque vous enregistrez votre numéro de cellulaire et vos renseignements de vol à assistaeromanuvie.com .	Maximum de 140 \$ Lire les renseignements sur la garantie

LA GARANTIE ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

L'assurance Annulation de *voyage* et interruption de *voyage* offre une garantie si, en raison d'un événement imprévu, vous ou votre *compagnon de voyage* devez annuler ou interrompre votre *voyage* ou si votre retour est retardé au-delà de la date prévue.

Important : Vous devez nous informer que vous avez l'intention de présenter une demande de règlement pour l'annulation ou l'interruption d'un *voyage* dès que vous savez qu'un événement a eu lieu qui vous fera annuler ou interrompre votre *voyage*. Vous devez annuler votre *voyage* avant la date de départ prévue avec votre agent de voyages ou votre *fournisseur de services de voyage* le jour de l'événement qui a entraîné l'annulation du voyage ou au plus tard le jour ouvrable suivant cet événement. Cela est important, car les paiements de demande de règlement se limitent aux pénalités d'annulation en vigueur au moment de l'annulation. Ces pénalités ont tendance à augmenter à l'approche de la date de départ, et nous pouvons réduire votre remboursement s'il y a une différence entre les pénalités du *fournisseur de services de voyage* au moment où survient la cause de l'annulation et lorsque vous annulez effectivement le *voyage*.

À QUEL MOMENT LA GARANTIE ENTRE-T-ELLE EN VIGUEUR ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

L'assurance Annulation de *voyage* prend effet à la date et à l'heure auxquelles vous payez la prime de l'assurance, indiquée comme date d'achat sur votre confirmation de couverture.

La garantie Interruption de *voyage* prend effet à la date de départ indiquée sur votre confirmation de couverture.

L'assurance Annulation de *voyage* prend fin à la première des dates suivantes :

- La date de départ indiquée sur votre confirmation de couverture
- La date à laquelle vous annulez votre *voyage*

L'assurance Interruption de *voyage* prend fin à la dernière des dates suivantes :

- La date d'expiration indiquée dans votre confirmation de couverture
- La date à laquelle vous retournez à votre lieu de résidence

PRESTATIONS DE LA GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE

Si un événement inattendu survient avant la date de votre départ indiquée sur votre confirmation de couverture et que vous n'êtes pas en mesure de voyager, nous payons les frais assurés suivants, jusqu'à concurrence du montant couvert indiqué sur votre confirmation de couverture :

- La partie non utilisée, non remboursable et prépayée de vos réservations de voyage
- Les frais d'annulation ou de modification publiés que vous engagez si vous devez annuler votre *voyage*, si les frais sont inclus dans le montant couvert.

Par ailleurs, si votre *compagnon de voyage* annule en raison d'un événement imprévu et que vous décidez de voyager comme prévu, nous payons vos frais d'occupation subséquents jusqu'à concurrence du montant couvert indiqué sur votre confirmation de couverture.

PRESTATIONS INTERRUPTION DE VOYAGE

Si un événement inattendu interrompt votre *voyage* et que vous devez revenir plus tôt ou plus tard que la date d'expiration prévue indiquée sur votre confirmation de couverture, nous payons les frais suivants :

- La partie non remboursée et non utilisée de vos réservations de voyage non remboursables, à l'exception des frais prépayés et inutilisés de transport jusqu'à votre résidence
- Le coût supplémentaire de votre le transport en aller simple de même classe de transport pour retourner à votre lieu de résidence
- Jusqu'à 350 \$ par jour, pour un maximum de 10 jours, pour les dépenses imprévues supplémentaires, comme les hôtels, les repas, les appels téléphoniques essentiels, l'utilisation d'Internet, les frais d'itinérance et de messagerie texte, et les taxis, si des moyens de transport ne sont pas disponibles plus tôt.

Important : Si un retard de voyage est attribuable à un *problème de santé*, nous ne payons les frais que pour la durée pendant laquelle le *médecin* à votre destination vous a conseillé de ne pas voyager.

Certificat échangeable

Si vous retournez à votre résidence avant la date prévue de votre retour et que vous manquez au moins 70 % de votre *voyage* en raison d'un événement couvert, vous pouvez nous demander un certificat échangeable, jusqu'à concurrence de 750 \$.

Restrictions relatives au certificat échangeable

1. Vous êtes admissible à un certificat échangeable seulement si nous avons approuvé et payé une demande de règlement valide pour une interruption de *voyage* au titre des garanties Annulation de *voyage* et Interruption de *voyage* de la présente police.
2. Tous les points suivants s'appliquent au certificat :
 - Payable uniquement à vous
 - Valide pendant 180 jours à compter de votre date de retour du *voyage* interrompu, indiquée comme date d'expiration sur votre bon
 - N'est pas transférable
 - N'est pas monnayable.
3. Le *voyage* de remplacement doit :
 - Commencer avant la date d'expiration indiquée sur le certificat échangeable
 - Être acheté auprès d'une agence de voyages offrant l'Assurance voyage Manuvie

RESTRICTIONS

Garantie Annulation peu importe le motif

Vous pouvez demander l'examen du remboursement des dépenses au titre de cette garantie si le motif de votre annulation de *voyage* n'est pas couvert par la présente police.

Si vous annulez votre *voyage* sept jours ou plus avant la date de départ prévue indiquée sur votre confirmation de couverture, nous vous payons jusqu'à 80 % du montant couvert pour vos réservations de voyage prépayées et non remboursables.

Si vous annulez votre *voyage* entre 6 jours et 24 heures avant la date de départ prévue indiquée sur votre confirmation de couverture, nous vous payerons jusqu'à 80 % du montant couvert pour vos réservations de voyage prépayées et non remboursables, jusqu'à concurrence de 2 500 \$.

Protection particulière en cas d'imprévus entraînant des retards de voyage

Si un événement inattendu survient avant la date de votre départ ou pendant votre déplacement vers votre destination et que vous manquez plus de 25 % de votre *voyage*, vous pouvez annuler ou interrompre votre *voyage* et présenter une demande de règlement pour l'annulation ou l'interruption complète de votre voyage.

Si vous avez un retard qui vous fait manquer moins de 25 % de votre *voyage*, vous pourriez être couvert par la [garantie Perturbation de voyage](#).

Remarque : Vous ne pouvez présenter qu'une seule demande de règlement pour un événement au titre des garanties Annulation de *voyage*, Interruption de *voyage* ou Perturbation de *voyage*.

Protection en cas de défaillance du fournisseur

Une couverture lorsque votre *fournisseur de services de voyage* cesse ses activités à la suite d'une faillite ou d'une insolvabilité et que vous ne recevez pas les services qu'il s'est engagé par contrat à fournir.

Pour avoir droit à cette couverture, le *fournisseur de services de voyage* doit arrêter complètement ou presque complètement ses activités.

Vous pouvez présenter une demande de règlement au titre de la protection en cas de défaillance du fournisseur lorsque toutes les situations suivantes s'appliquent :

- Vous avez conclu un contrat avec un *fournisseur de services de voyage* en règle pour des *services de voyage*. Un fournisseur en règle désigne un *fournisseur de services de voyage* qui n'a pas fait faillite, n'était pas insolvable, ne faisait pas l'objet d'une mise sous séquestre ou ne demandait pas la protection contre les créanciers au titre de la faillite, de l'insolvabilité, ou de toute autre législation similaire, au moment où vous avez effectué vos *réservations de voyage* et avant que vous souscriviez l'assurance.
- Vous n'avez pas reçu, en totalité ou en partie, vos réservations de voyage prépayées.
- Vous avez déjà épuisé toutes les possibilités pour vous faire rembourser les *services de voyage* non reçus. Cela signifie que vous devez d'abord, avant de nous présenter votre demande de règlement, demander une indemnisation au *fournisseur de services de voyage*, à tout service gouvernemental ou autre fonds d'indemnisation, à la société émettrice de votre carte de crédit ou à une source légalement ou contractuellement responsable de vous rembourser.

Si la *défaillance* a lieu avant votre date de départ, nous vous remboursons pour l'achat des *services de voyage* prépayés non remboursables, au titre de la garantie Annulation de *voyage* que vous avez souscrite pour votre *voyage*.

Si la *défaillance* survient après la date de départ, nous vous remboursons ce qui suit :

- Les *services de voyage* prépayés et non remboursables, à l'exception du transport prépayé et inutilisé jusqu'à votre lieu de résidence.
- Jusqu'à 200 \$ par jour, pour un maximum de trois jours, pour des dépenses imprévues supplémentaires, comme des hôtels, des repas, des appels téléphoniques essentiels, des frais d'utilisation d'Internet et des taxis
- Les frais additionnels pour le transport en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour vous rendre à la destination suivante ou pour retourner à votre lieu de résidence

Nous payerons au maximum 3 500 \$ pour un (1) *voyage*.

Nous payerons au maximum 7 500 \$ pour toutes les personnes couvertes au titre de la même Assurance Protection sans égal sans soins médicaux.

Les prestations sont également soumises à un montant de garantie par année d'assurance maximal payable pour l'ensemble des contrats d'assurance admissibles établis et administrés par nous. Le montant de garantie par année d'assurance maximal est de :

- Un million de dollars (1 000 000 \$) pour la *défaillance* d'un (1) *fournisseur de services de voyage*
- Trois millions de dollars (3 000 000 \$) pour les *défaillances* de tous les *fournisseurs de services de voyage* au cours d'une année civile

La somme que nous versons pour les demandes de règlement est réduite au prorata afin de ne pas dépasser le montant de garantie par année d'assurance maximal que nous payons après la fin de l'année civile et après que nous avons traité toutes les demandes de règlement liées à des *défaillances* de *fournisseurs de services de voyage*.

LA GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE

La garantie Perturbation de voyage offre une protection en cas d'événement imprévu pour des raisons hors de votre contrôle et

- que vous ne pouvez pas résoudre l'incident sans engager des dépenses supplémentaires
- que vous ou votre *compagnon* de voyage manquez une correspondance ou devez annuler une partie de vos réservations de voyage

Les accidents de la route et les fermetures de routes d'urgence sont des exemples d'événements imprévus.

Cette garantie s'applique dans les cas suivants :

- Vous ne pouvez pas utiliser une partie de vos réservations de voyage initialement prévues.
- Vous pouvez utiliser vos réservations de voyage initialement réservées, mais vous êtes retardé d'au moins six heures à votre arrivée à destination ou à votre retour à votre lieu de résidence.

Cette garantie ne s'applique que si les réservations de voyage concernées comprenaient des délais de correspondance suffisants pour respecter les procédures d'enregistrement du *fournisseur de services de voyage*.

Vous pouvez utiliser cette couverture après avoir reçu une indemnisation de la part du *transporteur public* ou de toute autre

source. Cela signifie que nous réduisons le montant que nous payons du montant qui peut être recouvré ou payé par une autre source.

À QUEL MOMENT LA GARANTIE ENTRE-T-ELLE EN VIGUEUR ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

La garantie Perturbation de voyage prend effet au moment où vous payez la prime de l'assurance, comme indiqué sur votre confirmation de couverture.

La garantie Perturbation de voyage prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- La date d'expiration indiquée dans votre confirmation de couverture
- La date à laquelle vous retournez à votre lieu de résidence

PRESTATION DE LA GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE

1. Jusqu'à 350 \$ par jour, pour un maximum de 2 jours, pour les hôtels, les repas, les appels téléphoniques essentiels, l'utilisation d'Internet, les frais d'itinérance et de messagerie texte et les taxis pendant le voyage jusqu'à votre prochaine destination.
2. Jusqu'à 200 \$ pour des nuitées supplémentaires.
3. Jusqu'à 300 \$ par jour, pour un maximum de 3 jours, si vous n'êtes pas en mesure de profiter d'une partie de vos réservations de voyage prépayées inutilisées qui ne sont pas transférables à un autre moment pendant votre *voyage*.
4. Si une perturbation durant le voyage vous empêche d'utiliser votre transport prépayé, nous couvrirons le coût supplémentaire du transport aller simple et de même classe jusqu'à votre destination, sans limite maximale.

RESTRICTIONS ET MAXIMUMS

Vous pouvez présenter une demande de règlement pour un événement au titre de la garantie Annulation de *voyage* et Interruption de *voyage* ou de perturbation de voyage, mais pas des deux.

Vous pouvez réclamer plus d'un événement entraînant diverses perturbations des déplacements. Toutefois, le montant total combiné maximal que nous verserons pour les prestations 1, 2 et 3 énumérées dans la [garantie Perturbation de voyage](#) est de 1 500 \$. Il n'y a pas de maximum pour la prestation 4.

GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

Cette assurance couvre la perte, les dommages et le retard de bagages et les effets personnels dont vous avez besoin pendant votre voyage.

Le maximum que nous versons au titre de cette police est de 2 000 \$ par voyage.

À QUEL MOMENT LA GARANTIE ENTRE-T-ELLE EN VIGUEUR ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

La couverture de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés prend effet à la plus éloignée des dates suivantes :

- La date de départ indiquée sur votre confirmation de couverture
- La date à laquelle vous quittez votre lieu de résidence pour commencer votre *voyage*

La couverture de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés prend fin à la première des dates suivantes :

- La date d'expiration indiquée dans votre confirmation de couverture
- La date de votre retour à votre lieu de résidence

FRAIS ADMISSIBLES

1. Bagages perdus, volés ou endommagés et effets personnels

Nous versons jusqu'à concurrence de 750 \$ pour tout article ou ensemble d'articles perdus, volés ou endommagés pendant votre *voyage*, sous réserve d'un maximum de 1 500 \$ par voyage.

Remarque :

- Les bijoux, les appareils photo (y compris leurs équipements) et les appareils électroniques personnels comme les téléphones, les ordinateurs portables et leurs accessoires sont considérés comme un seul élément.
- Si un article perdu ou endommagé fait partie d'un ensemble, nous remboursons une part juste et raisonnable de la valeur totale de l'ensemble, mais non sa valeur totale.
- Nous payons le moins élevé des montants suivants :
 - Les frais de remplacement soustraits d'un montant raisonnable pour l'usure
 - Le prix d'achat initial indiqué sur un reçu original

2. Remplacement des documents de voyage perdus ou volés

Nous payons jusqu'à concurrence d'un maximum combiné de 500 \$ par *voyage* pour ce qui suit :

- Passeport
- Permis de conduire
- Acte de naissance
- Visa de voyage
- Frais de déplacement et d'hébergement engagés pendant que vous attendez les documents de remplacement

3. Retard d'un transporteur public pour les bagages et effets personnels

Si votre bagage enregistré est retardé d'au moins 10 heures par le *transporteur public* pendant un trajet vers une destination, nous payons jusqu'à 750 \$ par *voyage* pour les articles de toilette ou les vêtements nécessaires.

Remarque : Cette prestation s'applique uniquement lorsque le retard se produit avant le retour à votre lieu de résidence.

4. Retard d'un transporteur public pour les équipements sportifs

Si vos bâtons de golf ou votre équipement de ski enregistrés sont retardés d'au moins 10 heures par un *transporteur public* pendant votre *voyage*, nous payons jusqu'à concurrence de 100 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 500 \$ par *voyage*, pour :

- La location de bâtons de golf ou d'équipement de ski
- L'achat raisonnable d'accessoires de golf et de ski

Remarque : Cette prestation s'applique uniquement lorsque le retard se produit avant le retour à votre lieu de résidence.

RENSEIGNEMENTS SUR LES DEMANDES DE RÈGLEMENT

Lorsque vous soumettez une demande de règlement pour la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés, veuillez envoyer les renseignements ci-dessous :

- Une déclaration écrite de la perte, du vol ou des dommages, comme un rapport de police, ou si la police n'est pas disponible, du directeur de l'hôtel, du guide touristique ou de l'autorité de transport où la perte ou le dommage a été subi
- Une preuve de la valeur des biens perdus ou endommagés, comme les reçus ou les relevés de carte de crédit
- Dans le cas d'une demande de remboursement pour un retard de bagages, une déclaration du *transporteur public* retardé confirmant la durée du retard ainsi que les reçus originaux des articles de toilette et des vêtements de rechange

GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

À QUEL MOMENT LA GARANTIE ENTRE-T-ELLE EN VIGUEUR ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

La garantie Accident de vol et Accident de voyage prend effet à la plus éloignée des dates suivantes :

- La date de départ indiquée sur votre confirmation de couverture
- La date à laquelle vous quittez votre lieu de résidence pour commencer votre *voyage*

La garantie Accident de vol et Accident de voyage prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- La date d'expiration indiquée dans votre confirmation de couverture
- La date de votre retour à votre lieu de résidence

PRESTATIONS

1. Nous payons 250 000 \$ au titre de la garantie Accident de vol ou 50 000 \$ au titre de la garantie Accident de voyage si une *blessure* subie pendant votre *voyage* cause l'un des événements suivants dans les 12 mois suivants l'accident :
 - amputation complète de deux membres au-dessus du poignet ou de la cheville
 - perte totale et irréversible de la vue des deux yeux
 - perte totale et irréversible de l'audition ou de la parole
 - cécité permanente de 1 œil et 1 membre complètement sectionné au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville
 - votre décès
2. Nous versons 125 000 \$ au titre de la garantie Accident de vol ou 25 000 \$ au titre de la garantie Accident de voyage si une *blessure* subie pendant votre *voyage* cause l'un des événements suivants dans les 12 mois suivant l'accident :
 - Amputation complète d'un membre au-dessus du poignet ou de la cheville
 - Perte totale et irréversible de la vue d'un œil
3. Si vous avez plus d'une (1) *blessure* accidentelle durant votre *voyage*, nous versons le montant applicable pour un seul accident. Le paiement couvre l'accident qui procure la prestation la plus élevée.

Remarque : Pour être admissible au titre de la garantie Accident de vol, l'accident qui cause la *blessure* doit survenir dans l'une des situations suivantes :

- Vous avez un billet à votre nom pour la durée complète de votre *voyage* en avion et voyagez à bord d'un *avion* commercial.
- Vous effectuez une correspondance, vous empruntez un moyen de transport terrestre ou maritime aux frais de la compagnie aérienne, vous êtes passager d'un moyen de transport fourni par les autorités aéroportuaires ou vous êtes passager d'un hélicoptère assurant un service de navette entre des aéroports.
- Vous vous trouvez dans un aéroport en vue du départ ou de l'arrivée d'un vol couvert par la présente assurance.

L'assurance Accident de voyage couvre toute autre *blessure* subie pendant la période de couverture qui n'est pas attribuable aux incidents décrits dans la présente section.

Disparition

Si votre corps n'est pas retrouvé dans les 12 mois suivant l'accident, nous présumerons que vous êtes décédé des suites de vos *blessures*.

RESTRICTIONS ET MAXIMUMS

Si le montant total de toute assurance accident que vous détenez au titre de polices ou de certificats établis par nous excède 250 000 \$, le maximum combiné que nous considérons pour toutes vos demandes de règlement est de 250 000 \$. Toute assurance excédentaire est annulée et toute prime que vous payez pour celle-ci vous sera remboursée.

ASSISTAÉRO MANUVIE

Les paiements et les services sont fournis par notre partenaire, Blink Parametric (Blink). La disponibilité de ce service peut être modifiée sans préavis.

Blink effectue la surveillance et le suivi de tous les vols que vous inscrivez auprès d'elle au moins une heure avant l'heure de départ prévue. Si la compagnie aérienne retarde ou annule votre vol, Blink coordonne le paiement des prestations couvertes.

Vous devez enregistrer votre numéro de téléphone cellulaire auprès de Blink pour que l'on puisse communiquer avec vous si votre vol est retardé ou annulé au-delà du seuil qui vous donne droit à un paiement. Par exemple, vous recevrez un avis de paiement de 40 \$ seulement si le vol est retardé de 3 heures ou plus.

Les paiements sont envoyés au moyen du service de virement Interac^{MD}.

Remarque : Dans certains cas, par exemple lorsque vous voyagez à bord d'un vol nolisé ou d'un vol exploité par un transporteur aérien à la demande, les vols peuvent ne pas figurer dans le système de Blink et ne font donc pas l'objet d'un suivi. Blink déploie tous les efforts nécessaires pour assurer la surveillance de ces vols et vous aviser lorsqu'un retard ou une annulation admissible survient.

Si vous ne recevez pas d'avis comme prévu de la part de Blink, communiquez avec le Service à la clientèle de Manuvie :

voyage@manuvie.ca

1 800 565-2338

À QUEL MOMENT LA GARANTIE ENTRE-T-ELLE EN VIGUEUR ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

Votre couverture commence lorsque vous inscrivez la date et l'heure de chaque vol sur votre reçu de réservation de vol aérien pour tous les voyageurs assurés à l'adresse assistaeromanuvie.com. Vous devez inscrire chaque vol au moins une heure avant l'heure de départ prévue initialement.

Votre couverture prend fin dès le départ de chaque vol enregistré.

GARANTIES

Le service Assistaéro Manuvie offre les avantages suivants, jusqu'à concurrence de 140 \$ par police, pour chaque assuré inscrit.

Retard

- Si le vol est retardé d'au moins 3 heures, chaque personne inscrite reçoit 40 \$.
- Si le vol est retardé d'au moins 6 heures, chaque personne inscrite reçoit 140 \$.

Annulation

Si le vol est annulé, chaque personne inscrite assurée reçoit 140 \$.

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. La couverture s'applique uniquement aux vols effectués à l'intérieur, en direction ou en provenance du Canada, y compris les correspondances de ces vols, qui sont enregistrés par vous auprès d'Assistaéro Manuvie.
2. Le téléphone cellulaire que vous inscrivez auprès de Blink doit être doté d'un niveau de charge de la batterie suffisant et avoir accès à un service cellulaire, à un service de transmission de données ou à une connexion Wi-Fi.
3. Le téléphone cellulaire que vous inscrivez auprès de Blink doit demeurer en votre possession pendant votre voyage. Blink utilise le même numéro de téléphone cellulaire pour effectuer le versement des prestations durant votre voyage.
4. Blink n'est aucunement responsable des frais de transmission de données et des frais d'itinérance liés à votre téléphone cellulaire.
5. Si Blink reçoit de faux renseignements ou des demandes de règlement frauduleuses de votre part ou de la part de quiconque en votre nom, elle traitera cette couverture comme si elle n'avait jamais existé.
6. Votre nom doit figurer sur la liste d'embarquement de la compagnie aérienne pour être admissible à Assistaéro Manuvie.
7. Tous les montants sont en dollars canadiens.
8. Vous devez détenir un compte bancaire auprès d'une institution financière exerçant ses activités légalement au Canada pour recevoir des paiements par le service de virement Interac.
9. Après 3 heures de retard, Blink prendra toutes les dispositions nécessaires pour vous aviser du retard ou de l'annulation du vol, le cas échéant, et virer les fonds, mais elle ne peut être tenue responsable si, pour quelque raison que ce soit, vous ne recevez pas son message ou le virement électronique par l'intermédiaire de votre téléphone cellulaire.
10. Les frais remboursables au titre de la garantie Assistaéro Manuvie sont versés uniquement au titulaire du contrat qui a enregistré le vol ou les vols à l'adresse assistaeromanuvie.com. Cette personne reçoit le remboursement complet au nom de tous les voyageurs couverts dont le ou les vols sont enregistrés au titre de son contrat.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Vous devez souscrire l'Assurance Protection sans égal sans soins médicaux dans les 72 heures suivant le paiement initial de vos réservations de *voyage*. La couverture doit être souscrite pour l'intégralité de la durée de votre *voyage*.

Vous pouvez en tout temps augmenter votre garantie Annulation de *voyage* pour toute autre réservation de voyage supplémentaire prépayée avant la date de votre départ, si vous payez la prime supplémentaire pour cette couverture dans les 72 heures suivant la réservation de voyage supplémentaire.

CONFIRMATION DE COUVERTURE

La confirmation de couverture est le document ou l'ensemble de documents confirmant votre couverture d'assurance au titre de la présente police et de vos *réservations de voyage*, le cas échéant. Elle comprend les renseignements suivants :

- Le montant de la prime que vous avez payée et le numéro de votre police
- Le nom complet de toutes les personnes assurées
- La date d'achat, qui correspond à la date à laquelle vous avez souscrit cette police
- La date de votre départ pour votre *voyage*, indiquée comme date de départ sur votre proposition
- La date de votre retour à votre lieu de résidence, indiquée comme date d'expiration dans votre proposition
- Le montant couvert que vous avez choisi pour la garantie Annulation de *voyage*
- Le montant illimité couvert pour la garantie Interruption de *voyage*

RÉSILIATIONS ET REMBOURSEMENTS

À l'exception de la période [d'examen gratuit de 10 jours](#), aucun remboursement de prime n'est offert au titre de la police.

COUVERTURE FAMILIALE

La couverture familiale vous est offerte si tous les membres de la famille à assurer au titre d'une police répondent aux exigences suivantes :

- leurs noms figurent sur la confirmation de couverture
- ont moins de 60 ans
- ont choisi et payé pour l'option d'assurance familiale
- voyagent ensemble

Les personnes suivantes sont admissibles à la couverture familiale :

- Deux adultes de la même famille âgés de moins de 60 ans qui sont les parents ou les grands-parents des enfants.
- Vos enfants ou petits-enfants qui :
 - ont moins de 21 ans
 - sont âgés de moins de 26 ans s'ils étudient à temps plein
 - ont n'importe quel âge s'ils sont atteints d'une déficience physique ou intellectuelle

Si vous voyagez avec vos enfants ou vos petits-enfants *âgés* de moins de 2 ans, ils bénéficient de la même couverture que vous sans frais additionnels, pourvu qu'ils aient moins de 2 ans pendant toute la durée du *voyage*.

PROLONGATIONS DE COUVERTURE

Prolongations automatiques

Dans le cadre de la garantie *Interruption de voyage*, nous prolongeons automatiquement votre couverture au-delà de la date d'expiration indiquée sur votre confirmation de couverture dans les cas suivants :

- Une *urgence* médicale vous empêche de retourner à votre lieu de résidence à la date prévue. Nous prolongeons votre couverture jusqu'à 10 jours.
- Vous êtes hospitalisé et incapable de retourner à votre *lieu de résidence* à la date prévue. Nous prolongeons votre couverture jusqu'à 30 jours.

Dans le cadre de tous les autres types de garantie, nous prolongerons automatiquement votre couverture au-delà de la date d'expiration indiquée sur votre confirmation de couverture dans les cas suivants :

- Votre *transporteur public* accuse du retard. Nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de 72 heures.

- Si vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne êtes hospitalisés à la date de votre retour, nous prolongeons la couverture pendant l'hospitalisation et jusqu'à 5 jours après le congé de l'hôpital.
- Si vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne avez une *urgence* médicale qui vous empêche de voyager, mais qui n'exige pas d'hospitalisation, nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de 5 jours.

Important : Dans tous les cas, nous ne prolongerons pas la couverture au-delà de 12 mois suivant la date de départ indiquée sur la confirmation de couverture.

Prolongation d'un voyage

Si vous décidez de prolonger votre *voyage*, l'agence de voyages ou le *fournisseur de services de voyage* auprès duquel vous avez souscrit votre assurance peut prolonger votre couverture aux conditions suivantes :

- Votre protection est en vigueur lorsque vous demandez la prolongation.
- Vous devez payer la prime supplémentaire.
- Aucune situation n'a entraîné une demande de règlement ou ne pourrait donner lieu à une demande de règlement dans l'avenir.

Si, avant de quitter votre lieu de résidence, vous déterminez que vous souhaitez voyager plus longtemps, communiquez avec votre agent de voyages. En fonction de vos nouvelles dates de voyage, il peut résilier la présente police et en établir une nouvelle qui vous couvre pendant toute la durée révisée de votre *voyage*.

L'Assurance Protection sans égal sans soins médicaux n'est offerte que lorsqu'elle couvre toute la durée d'un *voyage* et ne peut être souscrite pour couvrir seulement une partie d'un *voyage*. Par exemple, vous ne pouvez pas souscrire l'Assurance Protection sans égal sans soins médicaux pour couvrir les jours supplémentaires ajoutés à un *voyage* qui était partiellement couvert au titre d'une assurance par carte de crédit ou d'un régime collectif. Toutefois, vous pouvez souscrire l'Assurance Protection sans égal sans soins médicaux en tant que protection supplémentaire à un régime existant si vous répondez à toutes les [exigences relatives à l'achat de cette police](#).

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

À QUI PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?

Application mobile TravelAid de Manuvie

Avant votre voyage, téléchargez l'application mobile TravelAid de Manuvie sur Google Play ou sur l'App Store d'Apple. Utilisez l'application pour commencer le processus de présentation d'une demande de règlement et pour en faire le suivi.

En ligne

Visitez le site manulife.acmtravel.ca pour présenter votre demande de règlement en ligne.

Pour que les présentations soient plus simples et plus rapides, assurez-vous que tous vos documents sont accessibles en format électronique, en fichier PDF ou JPEG.

Par la poste

Envoyez toutes les demandes de règlement par la poste à l'adresse suivante :

Assurance voyage Manuvie
a/s de Gestion Global Excel
C. P. 1237, succ. A
Windsor (Ontario) N9A 6P8

Téléphone

Si vous avez des questions sur l'état de votre demande de règlement, communiquez avec le Centre d'assistance.

EN CAS D'URGENCE

Communiquez avec le Centre d'assistance au 1 855 856-7569 à partir du Canada ou des États-Unis ou à frais virés, si possible, ailleurs dans le monde, au +1 519 251-4058.

PREUVES DES FRAIS ET DES PERTES

Vous devez soumettre une demande de règlement dûment remplie, une preuve écrite, comme les reçus originaux ou les billets inutilisés, et tout autre renseignement que nous demandons dans les 90 jours suivant l'événement qui a donné lieu à la demande de règlement. Pour évaluer votre demande de règlement, nous avons besoin d'une preuve écrite attestant que votre perte a été causée par une situation ou un événement imprévu, à l'appui d'une source indépendante. Nous pouvons demander différents renseignements selon le type de demande de règlement que vous présentez.

Dans certains cas, nous acceptons les demandes de règlement jusqu'à 12 mois après l'événement.

VERSEMENT DES PRESTATIONS

Nous remboursons les frais couverts *raisonnables et habituels* soit à vous, soit au fournisseur de services. Nous versons les prestations en cas de décès à votre succession.

Si nous déterminons qu'une dépense n'est pas admissible au titre de votre police, vous devez rembourser tout montant que nous avons payé ou que vous nous avez autorisés à payer en votre nom. Tous les montants indiqués dans la présente police sont exprimés en dollars canadiens. Lorsque nous convertissons une devise, nous appliquons le taux de change à la date du service indiquée sur votre reçu. Nous ne remboursons pas les intérêts.

UTILISATION D'UN CRÉDIT OU D'UN CERTIFICAT ÉCHANGEABLE LORSQU'UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE VOYAGE ANNULE VOTRE VOYAGE

Lorsqu'un *fournisseur de services de voyage* auprès duquel vous avez réservé votre *voyage* en annule une partie et vous offre un crédit ou un certificat en remboursement de la partie non utilisée de votre réservation de voyage assurée, nous considérons que vous êtes remboursé pour cette réservation de voyage.

Nous ne rembourserons aucune demande de règlement pour une *réservation de voyage* dans les cas suivants :

- Vous recevez un crédit ou un certificat échangeable pour la pleine valeur de la *réservation de voyage* assurée avec le *fournisseur de services de voyage*,
- On vous a offert un crédit ou un certificat échangeable, mais vous l'avez refusé.

Remarque : Si votre crédit ou votre certificat échangeable ne couvre pas la pleine valeur de votre *réservation de voyage* assurée avec le *fournisseur de services de voyage*, vous pouvez présenter une demande de règlement pour la différence.

AUTRES RENSEIGNEMENTS À CONNAÎTRE LORSQUE VOUS PRÉSENTEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Vous pouvez être en désaccord avec notre décision concernant votre demande de règlement et la contester devant un tribunal en vertu des lois de la province ou du territoire du Canada où vous habitez au moment où vous avez souscrit la présente police.

Les poursuites et recours judiciaires intentés contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées au titre du présent contrat sont irrecevables s'ils ne sont pas entamés dans les délais fixés par la Loi sur les assurances ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario ou toute autre loi applicable. Nous pouvons obtenir et examiner les dossiers médicaux du *médecin* traitant, y compris ceux du *médecin* de votre lieu de résidence. Nous pouvons utiliser les dossiers pour déterminer si une demande de règlement est valide.

Vous acceptez tous les examens médicaux que nous vous demandons raisonnablement de subir lorsque des prestations sont réclamées au titre de la présente police.

Si vous décédez, nous pouvons demander une autopsie si la loi le permet.

AUTRES CHOSES À SAVOIR

La présente assurance est nulle si, en tout temps au cours du processus de souscription ou pendant votre couverture, vous, toute personne qui agit en votre nom ou toute personne assurée au titre de la présente police :

- Commet une fraude ou une tentative de fraude
- Tente de nous tromper d'une quelconque manière
- Dissimule des faits ou des circonstances importants ou produit une fausse déclaration
- Fournit des renseignements incomplets ou inexacts

La présente police est sans participation. Vous n'avez donc pas droit à nos excédents distribués.

Nous restreignons le droit de toute personne de désigner des personnes à qui ou pour qui les sommes assurées sont payables.

La présente police est régie par les lois de votre province ou territoire de résidence et doit être interprétée conformément à ces lois.

Nonobstant les autres dispositions afférentes, le présent contrat est soumis aux dispositions légales de la Loi sur les assurances concernant les contrats d'assurance accident et maladie telles qu'elles s'appliquent dans votre province ou territoire de résidence.

COMMENT LA PRÉSENTE ASSURANCE SE COORDONNE-T-ELLE AVEC D'AUTRES GARANTIES QUE VOUS POURRIEZ AVOIR?

À l'exception des garanties Accident de vol et Accident de voyage, il s'agit d'une police de type « second payeur ». Le montant total des prestations que vous recevez de toutes les sources, comme d'autres assureurs, de fournisseurs de service de voyage ou de remboursements, ne peut dépasser les frais réels.

Nous examinons les demandes de règlement portant sur des montants supérieurs au titre de vos autres polices, y compris notamment :

- La responsabilité des tiers
- Les régimes ou contrats d'assurances soins médicaux collectives ou individuelles, de base ou complémentaires
- Les régimes d'assurance automobile privée, provinciale ou territoriale qui couvrent les frais d'hospitalisation et les frais médicaux ou thérapeutiques

Nous appliquons la coordination des prestations versées avec tous les assureurs qui vous versent des prestations semblables à celles prévues dans la présente police, jusqu'à concurrence de la somme la plus élevée stipulée par n'importe quel assureur.

Exception : Si vous détenez auprès de votre employeur actuel ou précédent un régime d'assurance maladie complémentaire vous offrant une couverture viagère maximale de 100 000 \$ ou moins, nous n'appliquons pas la coordination des prestations.

Si vous êtes couvert par plusieurs polices ou certificats d'assurance établis par nous, la somme maximale que nous remboursons correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause de l'une ou l'autre des polices ou de l'un ou l'autre des certificats d'assurance.

Toute assurance excédentaire est annulée et toute prime que vous payez pour celle-ci vous sera remboursée.

LIMITES DE LA RESPONSABILITÉ

Notre responsabilité au titre de la présente police se limite strictement au paiement des prestations admissibles, 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 mandataires 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.

LA SUBROGATION

Nous disposons d'un plein droit de subrogation. Si nous remboursons une demande de règlement au titre de la présente police, nous avons le droit de poursuivre en votre nom à nos frais tout tiers qui pourrait être responsable de la présentation d'une demande de règlement au titre de la présente police. Vous acceptez de nous fournir tout document dont nous avons besoin et de collaborer pleinement avec nous pour faire valoir nos droits. Vous convenez de ne rien faire pour porter préjudice à nos droits.

DÉFINITIONS

Les termes en italique dans la présente police ont le sens précis suivant :

blesure – Lésion corporelle soudaine que vous subissez et qui est causée par des moyens externes et purement accidentels, directement et indépendamment d'une maladie et de toutes les autres causes.

compagnon de voyage – Personne qui voyage avec vous et qui partage les réservations d'un *voyage*; groupe de 5 personnes au plus, incluant vous-même.

conjoint – Personne légalement mariée ou partageant sa vie avec une autre et qui se présente en public comme le *conjoint* de cette dernière.

famille immédiate – *conjoint*, fiancé(e), parents, tuteur légal, parents par remariage, grands-parents, grands-parents par remariage, petits-enfants, belle famille, enfants, enfants du conjoint, frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, tantes, oncles, nièces ou neveux.

fournisseur de services de voyage – Voyagiste, grossiste en voyages, transporteur aérien, croisiériste, fournisseur de transport terrestre, de services d'hébergement ou de tout autre service qui :

- s'engage par contrat à vous fournir des *services de voyage*;
- est titulaire d'un permis, est agréé ou est légalement autorisé, dans la région où il exerce ses activités, à exploiter une entreprise de services de voyage et à offrir les *services de voyage*.

hôpital – Établissement habilité à fournir des services de santé, dûment autorisé et exploité à cette fin, doté du personnel nécessaire pour soigner et traiter les patients hospitalisés et les patients en consultation externe.

Les *traitements* doivent être supervisés par un *médecin* et du personnel infirmier autorisé doit être en service 24 heures sur 24. L'établissement doit aussi disposer d'installations de diagnostic et d'une salle d'opération sur place ou dans des lieux sous sa direction. Sont exclus les établissements qui sont principalement des cliniques, les établissements de soins palliatifs ou de longue durée, les centres de réadaptation, les centres de désintoxication, les maisons de convalescence ou de repos, les centres d'hébergement et de soins de longue durée, les foyers pour personnes âgées et les stations thermales.

médecin – Personne qui :

- Est autre que vous-même, un membre de votre *famille immédiate* ou votre *compagnon de voyage*.
- Est autorisée, dans le territoire où les services sont fournis, à prescrire et à administrer un *traitement* médical.

problème de santé – Affection, maladie ou *blessure* et symptômes d'affections non diagnostiquées

raisonnables et habituels – Frais engagés pour acquérir des biens et des services comparables aux frais exigés par d'autres fournisseurs pour des biens et services similaires dans la même région.

services de voyage – Transport, hébergement ou autres services fournis par un *fournisseur de services de voyage*, excluant les taxes et l'assurance.

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

urgence – *Problème de santé* soudain et imprévu qui nécessite des soins médicaux immédiats.

Votre *problème de santé* n'est plus considéré comme une *urgence* si les preuves examinées par le Centre d'assistance indiquent qu'aucun autre *traitement* n'est requis à destination ou que vous êtes en mesure de retourner dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir d'autres *traitements*.

traitement – Hospitalisation ou acte prescrit, accompli ou recommandé par un *médecin* pour un *problème de santé*. Cela comprend notamment la prescription de médicaments, les méthodes d'enquête et les interventions chirurgicales.

Important : toute référence aux tests, aux résultats de tests ou aux examens exclut les tests génétiques. Les tests génétiques sont les tests qui analysent 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.

voyage – Période comprise entre la date d'effet et la date d'expiration indiquée dans votre confirmation de couverture.

Bien que la législation en matière de protection des renseignements personnels soit plutôt récente, Manuvie assure la confidentialité des renseignements personnels de sa clientèle depuis des décennies. La protection de vos renseignements personnels et le respect de votre vie privée nous tiennent à cœur. En tant que fournisseur de produits et services financiers, la collecte de renseignements personnels et leur utilisation sont fondamentales pour notre entreprise. La confiance que vous accordez à notre traitement de vos renseignements personnels l'est tout autant.

Déclaration relative aux renseignements personnels

Dans la présente déclaration, les termes « vous », « votre » et « vos » renvoient au titulaire de contrat ou à la personne titulaire des droits attachés au contrat, à l'assuré et au parent ou au tuteur de tout enfant désigné comme assuré, mais n'ayant pas atteint l'âge de la majorité pour donner son consentement. Les termes « nous », « notre », « nos » et « la Société » renvoient à La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, ses sociétés affiliées et ses filiales. Les mises à jour concernant la présente déclaration et d'autres renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels sont publiés à l'adresse

www.manuvie.ca.

Nous recueillons, utilisons, vérifions et communiquons vos renseignements personnels à des fins déterminées, et seulement avec votre consentement, ou dans la mesure où la loi l'exige ou l'autorise. Vous nous avez donné votre consentement lors du processus de demande pour que nous recueillions, utilisions et communiquions vos renseignements personnels, tel qu'il est indiqué dans la présente *Déclaration relative aux renseignements personnels*. Toute modification au consentement doit faire l'objet d'une entente écrite avec la Société.

Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Selon le produit que vous avez demandé, nous recueillons des renseignements personnels précis à votre sujet, notamment :

- des renseignements visant à vérifier votre identité comme votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, votre adresse de courriel, votre date de naissance et votre numéro de permis de conduire;
- des renseignements médicaux que toute organisation ou personne possède à votre sujet;
- toute analyse dont nous pourrions avoir besoin pour décider de vous assurer ou non, et à quelles conditions, par exemple un examen médical ou une analyse de sang;
- une copie de tout dossier de conduite automobile provenant des autorités provinciales ou territoriales;
- un rapport d'enquête, d'évaluation du crédit ou de solvabilité ou un rapport contenant des renseignements financiers provenant d'autres organisations ou d'une autre personne ou source possédant des renseignements ou des dossiers à votre sujet;
- des renseignements sur la façon dont vous utilisez nos produits et services, ainsi que des renseignements sur vos préférences, caractéristiques démographiques et champs d'intérêt;
- d'autres renseignements personnels dont nous pourrions avoir besoin pour administrer notre relation d'affaires avec vous.

Nous utilisons des moyens honnêtes et licites pour recueillir des renseignements personnels à votre sujet.

Où recueillons-nous des renseignements personnels à votre sujet?

- Dans les demandes et formulaires que vous avez remplis et les enregistrements des entretiens téléphoniques avec vous;
- Dans d'autres interactions entre vous et la Compagnie;
- Auprès d'autres sources, notamment :
 - votre conseiller ou vos représentants autorisés,
 - des tiers avec lesquels nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre contrat maintenant et dans l'avenir,
 - des sources publiques, comme les organismes gouvernementaux, et les sites Internet.

À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?

- Aux personnes, institutions financières et autres parties avec lesquelles nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre contrat maintenant et dans l'avenir;
- Aux employés, agents et représentants autorisés;
- À votre conseiller et à ses employés et à toute agence qui a signé une entente avec nous et dispose du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés;
- À toute personne ou à toute organisation à qui vous avez donné votre consentement;
- Aux personnes autorisées par la loi à consulter vos renseignements personnels;
- Aux fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour nous fournir leurs services (par exemple des services de traitement des données, de programmation, de stockage des données, d'étude de marché, d'impression, de distribution, de soins paramédicaux et d'enquête);
- À votre médecin;
- Aux organismes de santé publique concernés, si les analyses de laboratoire effectuées sur vous à notre demande donnent des résultats positifs relativement à des maladies infectieuses.

Les personnes, organisations et fournisseurs de services susmentionnés se trouvent au Canada et dans des territoires à l'étranger, et sont ainsi soumis aux lois de ces territoires.

Lorsque nous transmettons des renseignements personnels à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent de façon conforme à nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Les renseignements personnels que vous fournissez dans le cadre de cette demande :

- feront partie de tous les contrats découlant de la présente demande, même si vous n'êtes ni le titulaire ni l'une des personnes à assurer au titre de ce contrat imprimé;
- seront communiqués à tous les titulaires de ces contrats et à tout titulaire ultérieur ainsi qu'à toutes les personnes à assurer.

Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?

La plus longue des périodes suivantes :

- La durée exigée par la loi et par les lignes directrices établies pour le secteur des services financiers
- La durée nécessaire à l'administration des produits et services que nous offrons.

Retrait de votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à ce que nous utilisions vos renseignements personnels pour vous offrir d'autres produits ou services, à l'exception des offres accompagnant les relevés qui vous sont envoyés par la poste.

À moins que les lois fédérales ou provinciales ne vous en donnent le droit, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation ou à la communication des renseignements personnels dont nous avons besoin pour établir ou administrer le contrat. Si vous retirez votre consentement, un contrat ne pourra être établi et les sommes dues ne pourront être versées aux termes du contrat, ou nous pourrions traiter le retrait de votre consentement comme une demande de résiliation du contrat.

Si vous souhaitez retirer votre consentement, téléphonez à notre Centre de service à la clientèle au 1 888 MANUVIE (626-8843) au Québec, ou au 1 888 MANULIFE (626-8543) à l'extérieur du Québec, ou écrivez au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après.

Exactitude et accès

Vous nous informerez de tout changement apporté à vos coordonnées. Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, d'en vérifier l'exactitude et au besoin d'y faire apporter les corrections appropriées. Si vous avez des questions, si vous voulez recevoir des renseignements supplémentaires au sujet des personnes qui ont accès à vos renseignements personnels ou en ce qui concerne nos politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels, ou si vous voulez consulter ou corriger les renseignements personnels vous concernant que nous avons en dossier, veuillez-vous adresser par écrit au :

Chef de la protection des renseignements personnels
Manuvie

C.P. Box 1602

Poste de livraison 500-4-A

Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Privacy_office_canadian_division@manulife.com

Veillez noter qu'il est impossible de garantir la protection des communications par courriel. Ne nous envoyez pas de renseignements de nature confidentielle par courriel. En communiquant avec nous par courriel, vous nous autorisez à utiliser ce moyen pour communiquer avec vous.



ASSOCIATION CANADIENNE DE L'ASSURANCE VOYAGE (THIA)

Chacun veut voyager sans tracas et devrait pouvoir le faire en se sachant protégé par son assurance voyage. La plupart des gens voyagent chaque jour 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 site

https://www.thiaonline.com/Travel_Insurance_Bill_of_Rights_of_Responsibilities_Fr.html

TravelAid est une marque de commerce d'Administration des Soins Actifs (2018) Inc. que Manuvie et ses sociétés affiliées utilisent sous licence. CPP Innovation Limited, une filiale de CPP Group plc, faisant affaire sous la raison sociale Blink Parametric (Blink) offre le programme Assistaéro Manuvie conjointement avec La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Virement Interac est une marque déposée d'Interac Inc. App Store est une marque de commerce d'Apple Inc. Google Play est une marque de commerce de Google LLC. Manuvie, le M stylisé et Manuvie et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. P.O. 670, succ. Waterloo, Waterloo (Ontario) N2J 4B8. Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse manuvie.ca/accessibilite pour en savoir plus.

© La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2023. Tous droits réservés.