



Transat

Police d'assurance Concierge Club

Entrée en vigueur : août 2024

La présente police est établie par
La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie) et La Nord-américaine,
première compagnie d'assurance (filiale en propriété exclusive de Manuvie).

AVIS EXIGÉ PAR LA LÉGISLATION PROVINCIALE

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

Avis important – Lisez attentivement ce qui suit avant de voyager

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

- L'assurance voyage couvre les réclamations liées à des événements soudains et imprévus (c.-à-d. des accidents ou des situations d'urgence); elle ne couvre généralement pas les suivis ni les soins récurrents.
- Pour vous prévaloir de cette assurance, vous devez remplir toutes les conditions d'admissibilité.
- Cette assurance comporte des restrictions et des exclusions (p. ex., des problèmes de santé qui ne sont pas stables, une grossesse, un enfant né en cours de voyage, l'abus d'alcool et les activités à haut risque).
- Cette assurance pourrait ne pas couvrir les réclamations liées à des problèmes de santé préexistants, que le problème ait été déclaré ou non au moment de la souscription.
- Vous devez communiquer avec le Centre d'assistance avant d'obtenir un traitement, sans quoi vos prestations pourraient être réduites.
- Lors d'une réclamation, vos antécédents médicaux pourraient être vérifiés.
- Si vous avez répondu à un questionnaire médical et qu'une de vos réponses est inexacte ou incomplète, votre police sera annulable.

Il est de votre responsabilité de comprendre votre couverture. Si vous avez des questions, contactez-nous au 1 800 263-2356.



En cas d'urgence, appelez au :

1 800 764-6539

sans frais, du Canada et des États-Unis

+1 519 251-7488

à frais virés, lorsque ce service est offert



Nom du titulaire de la police

Numéro de police

En cas d'urgence, appelez au :

1 800 764-6539

sans frais, du Canada et des États-Unis

+1 519 251-7488

à frais virés, lorsque ce service est offert



Nom du titulaire de la police

Numéro de police

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS CONCERNANT VOTRE ASSURANCE

Ce contrat d'assurance est établi par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie) et sa filiale en propriété exclusive, La Nordaméricaine, première compagnie d'assurance. Il est entendu que les termes « nous », « notre » et « nos » utilisés dans le présent contrat renvoient à La Nord-américaine, première compagnie d'assurance dans le cas des risques marqués du symbole †, et à Manuvie dans le cas de toutes les autres garanties offertes au titre du contrat. Manuvie a désigné Active Claims Management (2018) inc., exerçant ses activités sous les noms d'« Active Care Management », d'« ACM », d'« Administration des Soins Actifs », de « Gestion Global Excel » et/ou de « Global Excel » comme prestataire de services d'assistance et de gestion des demandes de règlement.

ASSISTAÉRO MANUVIE

Manuvie a conclu une entente avec la société Blink Parametric (Blink) pour utiliser sa technologie afin d'effectuer la surveillance et le suivi de tous les vols que vous inscrivez auprès d'elle à l'adresse www.assistaeromanuvie.com. Si votre transporteur aérien retarde votre vol d'au moins 3 heures au-delà de l'heure de départ prévue ou annule votre vol, Blink administre le paiement des prestations couvertes. Pour obtenir toutes les précisions, consultez la section Assistaéro Manuvie de la présente police.

Important : Vous devez enregistrer votre numéro de téléphone cellulaire et les renseignements concernant le vol pour chaque vol de votre voyage au moins une heure avant l'heure de départ prévue. Blink communiquera avec vous au numéro de téléphone que vous avez indiqué lors de votre inscription. Ce service est offert par Blink et sa disponibilité peut changer sans préavis.



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

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

Pour en savoir plus, visitez le www.thiaonline.com



POUR OBTENIR DES SOINS MÉDICAUX ou présenter tout autre type de demande de règlement durant votre voyage, communiquez avec le Centre d'assistance d'abord. Le Centre d'assistance est ouvert tous les jours, à toute heure du jour ou de la nuit. Si vous omettez de communiquer avec le Centre d'assistance avant de recevoir un traitement, vos prestations pourraient être assujetties à certaines restrictions.

Avant de partir en voyage, téléchargez l'application mobile gratuite d'assistance et de demande de règlement **TravelAid^{MC} de Manuvie**.



POUR OBTENIR DES SOINS MÉDICAUX ou présenter tout autre type de demande de règlement durant votre voyage, communiquez avec le Centre d'assistance d'abord. Le Centre d'assistance est ouvert tous les jours, à toute heure du jour ou de la nuit. Si vous omettez de communiquer avec le Centre d'assistance avant de recevoir un traitement, vos prestations pourraient être assujetties à certaines restrictions.

Avant de partir en voyage, téléchargez l'application mobile gratuite d'assistance et de demande de règlement **TravelAid^{MC} de Manuvie**.



PARAMÈTRES DU CONTRAT D'ASSURANCE RÉGIME CONCIERGE CLUB - TRANSAT

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS AU SUJET DE VOTRE ASSURANCE VOYAGE

Le Régime Concierge Club est conçu pour les résidents du Canada :

- Qui sont assurés au titre d'un régime public d'assurance maladie pendant la durée du contrat;**
- Dont la durée maximale de voyage est de :**
 - 90 jours si vous êtes âgé de 59 ans ou moins
 - 60 jours si vous êtes âgé de 60 à 75 ans
 - 30 jours si vous êtes âgé de 76 ans et plus**La durée maximale englobe toute prolongation (y compris la date de votre départ et la date du retour à votre lieu de résidence);**
- Qui ont souscrit ce régime dans les 72 heures d'avoir effectué un premier paiement sur les réservations du voyage; et**
- Qui figurent en tant que personnes assurées dans l'avis de confirmation de couverture (à titre de référence, ces personnes peuvent aussi être désignées dans les autres sections du contrat par les termes « vous », « votre » ou « vos »).**

Il est important que vous lisiez et compreniez bien les clauses de votre police avant de partir en voyage. Il vous incombe de prendre connaissance des modalités, conditions et restrictions stipulées dans la présente police.

Si vous êtes âgé de 75 ans ou plus, une exclusion relative aux problèmes de santé préexistants s'applique à votre couverture pour la Garantie Soins médicaux d'urgence. Il vous incombe de lire et de comprendre l'exclusion relative aux problèmes de santé préexistants qui s'applique à vous qui figure à la page 3.

NOTRE CENTRE D'ASSISTANCE EST À VOTRE SERVICE, EN TOUT TEMPS, TOUS LES JOURS, À TOUTE HEURE DU JOUR OU DE LA NUIT :

1 800 764-6539, sans frais, du Canada et des États-Unis
+1 519 251-7488, appel à frais virés lorsque ce service est offert

Il est aussi possible de joindre notre Centre d'assistance au moyen de l'application mobile **TravelAid^{MC} de Manuvie**. Téléchargez l'application sur Google Play^{MC} ou sur l'App Store^{MD} d'Apple. Pour en savoir plus, consultez le site active-care.ca.

Veuillez noter que **si vous ne communiquez pas** avec le Centre d'assistance lorsque survient une urgence ou avant de recevoir un traitement, les prestations pourraient être assujetties à certaines restrictions. S'il vous est impossible d'un point de vue médical d'appeler, nous vous prions de demander à quelqu'un de le faire à votre place.

Nous avons mis certains **TERMES EN ITALIQUE** afin d'attirer votre attention sur leur sens. Vous trouverez la définition de ces termes à la section « Définitions » de la présente police.

TABLE DES MATIÈRES

CE QUI EST COUVERT PAR LE CONTRAT	3
CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LE CONTRAT	3
SOMMAIRE DES GARANTIES D'ASSURANCE VOYAGE	5
GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE	6
GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE	8
GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE	8
‡ GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS	10
‡ GARANTIE ARGENT PERSONNEL.....	11
GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE	11
RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	12
DATE À LAQUELLE LA COUVERTURE DÉBUTE ET À LAQUELLE LA COUVERTURE PREND FIN	12
ASSISTAÉRO MANUVIE	13
SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE	13
PROCESSUS DE DEMANDE DE RÈGLEMENT EN 3 ÉTAPES	14
CE QUE VOUS DEVEZ ÉGALEMENT SAVOIR	14
DÉFINITIONS	15
AVIS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET LA CONFIDENTIALITÉ	16

Période d'examen gratuit de 10 jours pour passer en revue ce contrat

Vous disposez d'une période de 10 jours à partir de la date de souscription de votre assurance pour passer en revue ce contrat. S'il ne répond pas à vos besoins, vous pouvez mettre fin à cette couverture d'assurance et recevoir un remboursement de prime si :

- (i) vous n'avez pas encore entrepris votre *voyage*; et
- (ii) il n'y a aucune action en réclamation à l'égard des prestations.

Pour demander un remboursement de prime, vous n'avez qu'à communiquer avec votre distributeur d'Assurance voyage Transat auprès duquel vous avez souscrit l'assurance.

Après la période d'examen gratuit de 10 jours, le remboursement de prime n'est plus offert.

INTRODUCTION

Contrat

Ceci est votre police d'assurance, qui précise les modalités de la couverture offerte. La présente police (y compris ses avenants ou annexes le cas échéant) et votre proposition constituent l'entièreté du contrat entre vous et la Compagnie. Seule la Compagnie a le pouvoir d'apporter des modifications à ce contrat ou de renoncer aux modalités, conditions ou dispositions de celui-ci.

Comment nous joindre Avant le voyage ou durant le voyage, si vous avez besoin de soins de santé d'urgence, composez le :

1 800 764-6539 sans frais, du Canada et des États-Unis

+1 519 251-7488 à frais virés, lorsque ce service est offert

Pour obtenir de l'information sur les protections ou des renseignements généraux, veuillez communiquer avec le Service à la clientèle de l'Assurance voyage Transat au **1 800 263-2356**.

CE QUI EST COUVERT PAR LE CONTRAT

La couverture inclut les garanties suivantes pour que vous puissiez bénéficier d'une protection durant la période d'effet de votre contrat : Annulation de voyage et Interruption de voyage, Perturbation de voyage, Soins médicaux d'urgence, Bagages perdus, endommagés et retardés, et Accident de voyage. Ces garanties couvrent **LES ACCIDENTS, LES BLESSURES, LES MALADIES IMPRÉVISIBLES ET D'AUTRES ÉVÉNEMENTS SURVENANT DE FAÇON IMPRÉVUE (c'est-à-dire tout événement, toute situation ou toute circonstance indépendants de votre volonté)** durant la période d'effet du contrat, **sauf si l'événement ou la situation à l'origine de votre demande de règlement sont expressément exclus à la section « CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LE CONTRAT ».**

CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LE CONTRAT

GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

AUCUNE couverture n'est prévue au titre des garanties **Annulation de voyage et Interruption de voyage si le sinistre est attribuable directement ou indirectement à une ou plusieurs des situations suivantes :**

1. toute raison, toute circonstance ou tout événement dont vous aviez connaissance, ou dont vous auriez dû avoir connaissance, au moment de souscrire cette assurance, et susceptible d'avoir une incidence sur vos réservations initiales.
2. un *problème de santé* auquel, au moment de la souscription de cette assurance, une ou plusieurs des situations suivantes s'appliquent :
 - a) un *médecin* vous a conseillé de NE PAS voyager;
 - b) vous avez reçu un pronostic de maladie en phase terminale (c'est-à-dire qu'un *médecin* vous a informé que vous aviez moins de 6 mois à vivre);
 - c) on vous a prescrit une dialyse rénale;
 - d) on vous a prescrit de l'oxygène à domicile.
3. tout sinistre ou tout *problème de santé* que vous subissez dans un pays, une région ou une ville à l'étranger pendant votre voyage si, avant la date de départ indiquée dans votre avis de confirmation de couverture, le gouvernement du Canada a émis un avertissement officiel aux voyageurs faisant mention "d'éviter tout voyage" ou "d'éviter tout voyage non essentiel" dans ce pays, cette région ou cette ville. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site du gouvernement du Canada relatif aux voyages. Les demandes de règlement liées au sinistre et *problème de santé* sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion.
4. défaillance du *fournisseur de services de voyage*, sauf disposition contraire aux termes de la Protection limitée en cas de défaillance du fournisseur de services de voyage (voir la page 7).

GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

AUCUNE couverture n'est prévue au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence si les frais associés au sinistre sont **attribuables directement ou indirectement à une ou plusieurs des situations suivantes :**

1. si, à la date de souscription du présent contrat, **vous étiez âgé de 75 ans ou plus**, tout *problème de santé préexistant* ou *problème de santé connexe* qui n'était pas *stable* pendant la période de douze (12) mois précédant votre départ de votre lieu de résidence.
2. tout *problème de santé* pour lequel vous saviez ou il était raisonnable de prévoir, avant votre départ de votre lieu de résidence, que vous auriez besoin d'un *traitement* médical (à l'exclusion de l'utilisation non modifiée d'un médicament sur ordonnance ou d'un contrôle périodique) au cours de votre *voyage*.

3. tout *problème de santé* pour lequel une investigation future ou un *traitement* ultérieur étaient prévus avant votre départ de votre lieu de résidence.
4. tout *traitement* ou service d'ordre médical reçu pour tout *problème de santé* si, avant votre départ de votre lieu de résidence :
 - a) un *médecin* vous a conseillé de NE PAS voyager;
 - b) vous avez reçu un pronostic de maladie en phase terminale (c'est-à-dire qu'un *médecin* vous a informé que vous aviez moins de 6 mois à vivre);
 - c) on vous a prescrit une dialyse rénale;
 - d) on vous a prescrit de l'oxygène à domicile.
5. tout *traitement* qui n'est pas un traitement d'*urgence*.
6. participation aux activités suivantes :
 - a) alpinisme exigeant l'utilisation de cordes et de matériel spécialisé, escalade de rocher ou deltaplane, sauf si un instructeur habilité vous accompagne;
 - b) toute activité sportive à titre de professionnel, s'il s'agit de votre principal emploi rémunéré;
 - c) toute compétition ou course de vitesse de véhicules motorisés;
 - d) toute activité subaquatique à plus de 10 mètres de profondeur exigeant l'utilisation d'un appareil respiratoire autonome de plongée (sauf si vous êtes titulaire d'un certificat de plongée en eau libre ou si un instructeur habilité vous accompagne).
7. a) vos blessures auto-infligées, à moins qu'une attestation médicale établisse qu'elles sont reliées à une condition de santé mentale;
- b) votre abus de drogues, de médicaments ou d'alcool.
8. a) soins prénataux courants;
- b) grossesse, accouchement ou complications liées à la grossesse ou à l'accouchement survenant dans les neuf (9) semaines qui précèdent ou suivent la date prévue de l'accouchement;
- c) naissance de l'enfant pendant le *voyage*.
9. tout sinistre ou tout *problème de santé* que vous subissez dans un pays, une région ou une ville à l'étranger pendant votre voyage si, avant la date de départ indiquée dans votre avis de confirmation de couverture, le gouvernement du Canada a émis un avertissement officiel aux voyageurs faisant mention "d'éviter tout voyage" ou "d'éviter tout voyage non essentiel" dans ce pays, cette région ou cette ville. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site du gouvernement du Canada relatif aux voyages. Les demandes de règlement liées au sinistre et *problème de santé* sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion.

GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

Au titre de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés, nous ne versons pas de prestations ni ne remboursons les frais pour ce qui suit :

1. les animaux, les denrées périssables, les bicyclettes non enregistrées comme bagages auprès du *transporteur public*, les articles ménagers et les meubles, les prothèses dentaires et les membres artificiels, les appareils auditifs, les lunettes de quelque sorte que ce soit, les verres de contact, l'argent, les billets, les valeurs mobilières, les documents, les antiquités et les articles de collection, ainsi que les articles fragiles et les biens illégalement acquis ou les articles assurés sur une base de valeur agréée par un autre assureur.
2. les dommages et sinistres imputables à l'usure normale, à la détérioration, aux défauts ou aux pannes mécaniques.
3. les biens personnels laissés sans surveillance en public ou laissés dans un bâtiment commercial ou un véhicule déverrouillés.
4. les bijoux et les appareils photographiques se trouvant sous la garde d'un *transporteur public*.

GARANTIE ARGENT PERSONNEL

Au titre de la garantie Argent personnel, NOUS NE VERSONS PAS de prestations pour la perte ou le vol de votre argent personnel durant votre voyage pour ce qui suit :

1. LA PREMIÈRE TRANCHE DE 25 \$ DE CHAQUE DEMANDE DE RÈGLEMENT.
2. la retenue, la détention ou la confiscation par des agents des douanes.
3. les manques d'argent occasionnés par une erreur, une omission, la dépréciation ou les fluctuations de valeur.
4. l'argent qui n'est pas en votre possession au moment de la perte.

GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

AUCUNE couverture n'est prévue au titre des garanties Accident de vol et Accident de voyage pour un décès, une perte ou une invalidité attribuable directement ou indirectement à une ou plusieurs des situations suivantes :

1. votre participation aux activités suivantes :
 - a) pratique de l'alpinisme exigeant l'utilisation de cordes et de matériel spécialisé, de l'escalade de roche, du deltaplane, du parachutisme ou du saut en chute libre;
 - b) à titre de professionnel à une activité sportive, lorsqu'il s'agit de votre principal emploi rémunéré;
 - c) à une compétition ou une course de vitesse de véhicules motorisés.
2. a) vos blessures auto-infligées, à moins qu'une attestation médicale établisse qu'elles sont reliées à une condition de santé mentale;
- b) votre abus de drogues, de médicaments ou d'alcool.
3. toute *blessure* accidentelle que vous subissez dans un pays, une région ou une ville à l'étranger pendant votre voyage si, avant la date de départ indiquée dans votre avis de confirmation de couverture, le gouvernement du Canada a émis un avertissement officiel aux voyageurs faisant mention "d'éviter tout voyage" ou "d'éviter tout voyage non essentiel" dans ce pays, cette région ou cette ville. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site du gouvernement du Canada relatif aux voyages. Les demandes de règlement liées aux *blessures* sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion.
4. la perpétration d'un acte criminel ou malveillant ou d'une faute intentionnelle ou d'une tentative en ce sens que ces actions soient commis par vous ou par votre bénéficiaire.

SOMMAIRE DES GARANTIES D'ASSURANCE VOYAGE

Pour obtenir des renseignements détaillés sur la couverture et connaître les plafonds prévus, veuillez vous reporter aux pages 6 à 11.

Garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage	
Annulation de voyage – Réservations de voyage non remboursables payées à l'avance	Jusqu'à concurrence du montant d'assurance (Montant d'assurance maximal : 30 000 \$)
Interruption de voyage – Réservations de voyage non remboursables payées à l'avance qui ne sont pas utilisées	Couverture de la totalité des réservations de voyage non remboursables payées à l'avance qui ne sont pas utilisées
Transport en cas d'interruption de voyage	Illimité - Transport en la même classe de transport pour retourner au lieu de résidence
Hébergement, repas et autres frais couverts en raison de l'interruption du voyage (retour anticipé ou retardé)	350 \$ par jour pendant un maximum de 10 jours (3 500 \$)
Garantie Annulation peu importe le motif	(Voir page 7)
Garantie Interruption peu importe le motif	(Voir page 7)
Protection en cas de défaillance du fournisseur	(Voir page 7)
Garantie Perturbation de voyage	
Transport	Illimité - Transport en la même classe de transport pour se rendre à la destination suivante ou retourner au lieu de résidence
Hébergement, repas et autres frais couverts	350 \$ par jour pendant un maximum de 2 jours (700 \$)
Nuitée en plus dans un établissement commercial	Maximum 200 \$
Réservations de voyage payées à l'avance non utilisées et qui sont non remboursable	300 \$ par jour / Maximum 3 jours (900 \$)
	PRESTATION MAXIMALE : 1 500 \$
Garantie Soins médicaux d'urgence (Jusqu'à 10 000 000 \$)	
Frais pour recevoir des soins médicaux d'urgence	Jusqu'à concurrence du plafond prévu par le contrat
Frais associés à votre décès	Rapatriement de la dépouille : compris dans le plafond prévu par le contrat
	Incinération ou inhumation sur place : jusqu'à 10 000 \$
Frais pour évacuation médicale d'urgence – retour dans votre province ou territoire de résidence	Compris dans le plafond prévu par le contrat
Frais additionnels pour les repas, l'hôtel, les communications et le transport local	500 \$ par jour pendant un maximum de 10 jours (5 000 \$)
Frais de transport d'une personne devant se rendre à votre chevet	Illimité - Transport aller-retour en classe économique pour se rendre à votre chevet, en plus de 1 000 \$ pour l'hébergement et les repas
Garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés	
Bagages perdus, volés ou endommagés	750 \$ par article, sous réserve d'un maximum de 1 500 \$
Passeport ou visa perdu ou volé	Jusqu'à 500 \$
Transporteur public – Retard des bagages	Jusqu'à 750 \$
Transporteur public – Retard de matériel sportif	Jusqu'à 500 \$
Garantie Argent personnel	
Argent personnel perdu ou volé	Jusqu'à 200 \$
Garantie Accident de voyage	
Accident de vol	Jusqu'à 250 000 \$
Accident de voyage	Jusqu'à 50 000 \$

Le règlement des frais est effectué conformément aux dispositions applicables au sinistre survenu tel qu'indiqué dans le contrat d'assurance. Nous ne remboursons que les frais effectivement engagés pour lesquels vous devez fournir les reçus ou autres pièces justificatives raisonnables faisant état de ces frais.

GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

La garantie Annulation de voyage :

- débute à l'heure et à la date auxquelles vous payez la prime de cette couverture, indiquée comme étant la date de souscription sur votre proposition
- prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes, soit votre date de départ indiquée sur l'avis de confirmation de couverture ou la date à laquelle vous annulez votre voyage

La garantie Interruption de voyage :

- débute à la plus éloignée des dates suivantes, soit la date de départ indiquée sur l'avis de confirmation de couverture ou la date de départ de votre lieu de résidence.
- prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes, soit la date de retour indiquée sur votre avis de confirmation de couverture ou la date de votre retour au lieu de résidence

Ce qui est couvert par les garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage

Les garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage procurent une couverture si, en raison d'un événement imprévisible, vous ou votre *compagnon de voyage* devez annuler ou interrompre le *voyage* ou si le retour est retardé au-delà de la date de retour prévue.

REMARQUE : Vous devez nous aviser que vous avez l'intention de présenter une demande de règlement au titre des garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage **dès que vous apprenez** qu'un événement vous obligera à annuler ou à interrompre votre *voyage*.

Pour annuler un *voyage* avant votre date de départ, vous devez l'annuler auprès de votre agent de voyage ou *fournisseur de services de voyage* le jour même où la cause de l'annulation survient ou, au plus tard, le jour ouvrable suivant cet événement. Cela est important parce que le remboursement des frais des réservations de voyage non remboursables payées à l'avance tient compte des frais d'annulation applicables le jour où la cause de l'annulation survient (ou le jour ouvrable suivant). Comme ces frais augmentent à mesure que la date de départ approche, votre remboursement pourrait être réduit s'il y a une différence entre les frais d'annulation imposés par le *fournisseur de services de voyage* lorsque la cause de l'annulation est survenue et ceux qui étaient exigibles lorsque vous avez effectivement annulé votre *voyage*.

Prestations prévues au titre des garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage

EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE : Si vous ne pouvez pas voyager à cause d'un événement imprévu qui survient avant la date de départ indiquée dans votre avis de confirmation de couverture, nous couvrons, jusqu'à concurrence du montant d'assurance indiqué dans votre avis de confirmation de couverture :

- la portion inutilisée et payée à l'avance de vos réservations de voyage qui ne sont pas remboursables; et
- les frais d'annulation ou de modification publiés que vous avez engagés si vous avez annulé votre *voyage*, pourvu que ces frais soient compris dans le montant d'assurance prévu au titre de votre garantie Annulation de voyage.

OU

Si votre *compagnon de voyage* doit annuler son voyage en raison d'un événement imprévu et vous décidez d'entreprendre le *voyage* comme prévu, nous couvrons, jusqu'à concurrence du montant d'assurance indiqué dans votre avis de confirmation de couverture, votre nouveau tarif d'occupation.

EN CAS D'INTERRUPTION DE VOYAGE : Si vous interrompez votre *voyage* (en retournant à votre lieu de résidence avant ou après la date de retour prévue qui est indiquée dans votre avis de confirmation de couverture) à cause d'un événement imprévu, nous couvrons :

- la portion inutilisée et payée à l'avance de vos réservations de voyage qui ne sont pas remboursables, à l'exception de la portion du titre de transport payée à l'avance et non utilisée qui se rapporte au retour à votre lieu de résidence;
- le coût d'un billet aller simple, de la même classe de transport, pour retourner au lieu de résidence.
- les frais additionnels et imprévus que vous devez engager pendant que vous êtes en route (tels que pour hébergement commercial et repas, ainsi que les appels téléphoniques indispensables, les frais d'utilisation d'Internet et frais d'itinérance et d'envoi de messages textes et frais de taxi), jusqu'à concurrence de **350 \$** par jour pendant une période maximale de 10 jours (soit **3 500 \$**), si des moyens de transport ne sont pas disponibles plus tôt lorsque vous devez retourner avant ou après votre date de retour prévue.

REMARQUE : Si le retard est causé par un **problème de santé**, nous payons uniquement les frais associés à la période durant laquelle le **médecin traitant à destination a déconseillé le voyage**.

D. advenant votre décès pendant le voyage :

- soit les frais raisonnables engagés pour la préparation et le retour de votre dépouille ou de vos cendres à votre point de départ au Canada;
- soit le coût de l'incinération ou de l'inhumation sur place, au lieu du décès, à concurrence de **10 000 \$**.

Les pierres tombales, les cercueils, les urnes et les services funèbres ne sont pas couverts.

- nous couvrons aussi les frais additionnels et imprévus que vous avez ou devez engager lors de ou en raison d'un retour anticipé ou tardif (sans se limiter à ce qui suit, voici quelques exemples : les frais d'annulation publiés exigés par votre *fournisseur de services de voyage* pour les services non utilisés, frais additionnels pour pension animale engagée après la date du retour, frais payés à l'avance tels que pour les droits de jeu d'un terrain de golf ou billets de ski ou des passes d'un parc d'attractions ou, coûts de spectacle commerciale ou autres événements ou excursions dont vous avez été privés), jusqu'à concurrence de **1 000 \$**.

Prenez note: nous ne couvrirons pas les frais encourus en raison d'un retour tardif au travail.

- si vous retournez avant votre date de retour prévue et vous manquez ainsi au moins **70 %** de votre *voyage*, nous émettrons sur demande un bon de remboursement au titre de la Protection vacances d'une valeur maximale de **750 \$** (« bon de remboursement »).

Restrictions relatives au bon de remboursement

- L'octroi d'un bon de remboursement au titre de la Protection vacances est assujéti à l'approbation de la demande de règlement pour interruption de voyage au titre des garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage du présent contrat.
- Le bon de remboursement est :
 - payable à vous uniquement;
 - valable jusqu'à la date d'expiration qui y est indiquée (une période de 180 jours à partir de la date de votre retour anticipé de votre *voyage* interrompu);
 - non transférable; et
 - non remboursable en espèces.
- Le voyage de remplacement doit :
 - commencer avant la date d'expiration indiquée sur le bon; et
 - être acheté auprès d'une agence de voyages qui offre l'assurance voyage Transat.

RESTRICTIONS AU TITRE DES GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

1. Si la raison de votre Annulation de voyage ou Interruption de voyage n'est pas couverte par la présente police, comme indiqué à la page 3 de la section CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LE CONTRAT, vous pouvez soumettre une demande de règlement à prendre en considération en vertu de :

• **Garantie Annulation peu importe le motif** – Si la raison pour laquelle vous annulez votre voyage n'est pas couverte par le présent contrat :

• vous pouvez procéder à l'annulation **7 jours** ou plus avant la date de départ (et l'heure) prévue indiquée dans votre avis de confirmation de couverture et nous payons, jusqu'à concurrence de **80 %** du montant d'assurance souscrit, les réservations de voyage non remboursables payées à l'avance;

• vous pouvez aussi procéder à l'annulation entre **6 jours et 24 heures immédiatement** avant votre date et heure de départ prévue telle qu'indiquées dans votre avis de confirmation de couverture et nous payons, jusqu'à concurrence de **80 %** du montant d'assurance souscrit, les réservations de voyage non remboursables payées à l'avance, **sous réserve d'un maximum de 2 500 \$.**

• **Garantie Interruption peu importe le motif** – Si la raison pour laquelle vous voulez interrompre votre voyage n'est pas couverte par le présent contrat :

• vous pouvez procéder à l'interruption de votre voyage **en tout temps après 48 heures** de votre arrivée à la destination de votre voyage et nous payons, jusqu'à concurrence de **80 %**, la portion inutilisée et payée à l'avance de vos réservations de voyage qui ne sont pas remboursables (à l'exception de la portion du titre de transport payée à l'avance et non utilisée qui se rapporte au retour à votre lieu de résidence), sous réserve **d'un maximum de 2 500 \$.** Nous couvrons aussi **80 %** du coût d'un billet aller simple, de la même classe de transport, pour retourner au lieu de résidence.

2. **Protection particulière pour les événements imprévus entraînant des retards de voyage** – Si, avant votre date de départ ou pendant que vous êtes en route vers votre destination ou si à même la destination, en raison d'un événement imprévu, vous êtes privé de plus de 25 % de la durée totale de votre voyage, vous pouvez annuler ou interrompre votre voyage et demander l'intégralité des prestations exigibles en cas d'annulation ou d'interruption de voyage. Si l'événement imprévu vous prive de moins de 25 % de la durée totale de votre voyage, il se peut que votre perte soit couverte sous la section « Garantie Perturbation de voyage » (veuillez consulter les page 8 pour cette protection). **REMARQUE :** Vous pouvez soumettre une demande de règlement au titre de la garantie Annulation de voyage et Interruption de voyage ou au titre de la garantie Perturbation de voyage, **mais pas au titre des deux garanties.**

3. **Protection en cas de défaillance du fournisseur de services de voyage** – Si vous :

a) avez souscrit un contrat auprès d'un *fournisseur de services de voyage* en règle¹ pour des *services de voyage* (incluant des *services de voyage* fournis par un *fournisseur de services de voyage* étranger en règle¹ lorsque ces *services de voyage* font partie d'un forfait de voyage); et

¹ Le *fournisseur de services de voyage* est considéré comme étant en règle si, au moment où les réservations de voyage ont été faites, le *fournisseur de services de voyage* N'ÉTAIT PAS en faillite, N'ÉTAIT PAS insolvable OU sous séquestre, N'AVAIT PAS demandé une protection contre les créanciers en vertu d'une loi sur la faillite ou l'insolvabilité ou d'une loi similaire;

b) ne recevez pas une partie ou la totalité des *services de voyage* inclus dans vos réservations de voyage payées à l'avance à cause de l'incapacité du *fournisseur de services de voyage* de fournir les services qu'il s'est engagé par contrat à fournir, en

raison d'un arrêt complet ou presque complet de ses activités à la suite du dépôt de son avis de faillite ou de sa demande de protection en vertu d'une loi sur la faillite ou l'insolvabilité ou d'une loi similaire; et

c) ne pouvez pas recouvrer la totalité des frais liés aux *services de voyage* non fournis auprès du *fournisseur de services de voyage*, de tout fonds d'indemnisation fédéral, provincial ou autre, ou de tout autre organisme responsable d'un point de vue légal ou tenu par contrat de vous rembourser les frais des services de voyage non fournis,

alors Manuvie vous remboursera ce qui suit, sous réserve des **PRESTATIONS MAXIMALES** précisées ci-dessous :

i) pour des *services de voyage* non fournis avant la date de départ prévue : nous vous remboursons la portion non remboursable du montant que vous avez payé à l'avance pour les *services de voyage* non fournis, jusqu'à concurrence du montant d'assurance sélectionné pour la garantie Annulation de voyage que vous avez souscrite relativement à votre voyage; ou

ii) pour des *services de voyage* non fournis après la date de votre départ :

• nous vous remboursons la portion non remboursable du montant que vous avez payé à l'avance pour ces *services de voyage* non fournis, sauf les frais de retour à votre lieu de résidence prépayés et non utilisés;

• vos frais additionnels et imprévus d'hôtel et de repas, ainsi que vos frais d'appels téléphoniques et de taxi indispensables, jusqu'à concurrence de **200 \$** par jour pour une durée maximale de **trois jours**; et

• 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.

PRESTATIONS MAXIMALES

La prestation maximale à l'égard du même voyage s'élève à **10 000 \$** canadiens pour l'ensemble des personnes assurées au titre du même Régime Concierge Club. Toute prestation exigible est également assujettie à un maximum combiné précisé ci-dessous qui s'applique à l'ensemble des contrats d'assurance voyage en vigueur établis par nous, y compris le présent contrat. Si le montant total des prestations exigibles pour ce type de couverture au titre de tous les contrats d'assurance voyage établis par nous, en raison de la défaillance d'un ou de plusieurs *fournisseurs de services de voyage* survenue pendant une période applicable excède ce maximum combiné, la somme alors versée pour chaque demande de règlement est réduite au prorata de façon que la somme totale versée relativement à l'ensemble de ces demandes de règlement corresponde au maximum.

Le maximum combiné est égal à :

a) **1 000 000 \$** CA relativement à la défaillance d'un (1) *fournisseur de services de voyage*; et

b) **3 000 000 \$** CA relativement à toutes les défaillances de l'ensemble des *fournisseurs de services de voyage* survenues au cours de la même année civile.

Si nous jugeons que le montant total des prestations exigibles à la suite de la défaillance d'un ou de plusieurs *fournisseurs de services de voyage* excède les plafonds applicables, votre prestation calculée au prorata pourrait vous être versée après la fin de l'année civile au cours de laquelle vous étiez admissible aux prestations.

GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE (Délais, changements d'horaires et tout autre événement imprévu)

La garantie Perturbation de voyage :

- débute à l'heure et à la date auxquelles vous payez la prime de cette couverture, indiquée comme étant la date de souscription sur votre avis de confirmation de couverture
- prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes, soit la date de retour indiquée sur votre avis de confirmation de couverture ou la date de retour à votre lieu de résidence

Ce qui est couvert par la garantie Perturbation de voyage

La garantie Perturbation de voyage couvre les perturbations suivantes si, en raison d'une situation inattendue à laquelle on ne peut remédier sans engager des coûts supplémentaires (comme une correspondance manquée ou l'annulation d'une ou de toute partie de vos réservations de voyage ou des réservations de voyage de votre compagnon de voyage à la suite d'un accident automobile, de la fermeture d'urgence de routes OU tout autre événement raisonnablement indépendant de votre volonté) :

1. vous ne pouvez pas utiliser une partie de vos réservations de voyage initiales;
2. bien que vous puissiez utiliser vos réservations de voyage initiales, vous arrivez à votre destination ou revenez à votre lieu de résidence en retard d'au moins 4 heures; ou
3. il vous est impossible d'utiliser des réservations de voyage payés au cours du voyage (ceci inclut les excursions, événements ou tours réservé et payé en tout temps au cours du voyage mais avant que soit arrivé l'événement imprévu).

Cette couverture s'applique à condition que vous ayez prévu suffisamment de temps pour vous soumettre à la procédure d'enregistrement du *fournisseur de services de voyages*. La couverture est secondaire à toute couverture prévue par le *transporteur public* ou par toute autre source. En d'autres termes, toute prestation visée par la présente section est réduite de toute somme remboursable ou déjà versée par une autre source (ce qui doit comprendre toute prestation qui vous aurait été versée par Blink en raison d'annulation ou retard de vol).

Prestations prévues au titre de la garantie Perturbation de voyage – Si l'une des situations couvertes précitées survient avant ou après la date de départ indiquée dans votre avis de confirmation de couverture et vous empêche d'entreprendre votre voyage comme prévu, nous payons :

- a) jusqu'à **350 \$** par jour, pendant une période maximale de 2 jours (**700 \$**), pour couvrir les frais accessoires raisonnables que vous devez engager (comme l'hébergement dans un établissement commercial, les frais pour les collations et les repas, les communications telles que les appels téléphoniques, les messages textes, l'utilisation d'Internet et les frais d'itinérance) pendant que vous êtes en route vers votre prochaine destination (de plus, nous offrons une couverture allant jusqu'à **200 \$** pour couvrir les frais pour l'hébergement d'une nuitée en plus dans un établissement commercial);
- b) jusqu'à **300 \$** par jour, pendant une période maximale de 3 jours (**900 \$**), si vous ne pouvez pas utiliser une partie quelconque de vos réservations de voyage payées à l'avance, à condition qu'elles ne soient pas transférables à un autre moment pendant votre voyage;
- c) le coût additionnel du transport aller simple dans la même classe de transport, jusqu'à votre destination suivante, si vous ne pouvez pas utiliser le titre de transport payé à l'avance.

Prestation maximale au titre de la garantie Perturbation de voyage

Vous pouvez soumettre une demande de règlement, pour le même événement, au titre de la garantie Annulation de voyage et Interruption de voyage ou au titre de la garantie Perturbation de voyage. Toutefois, plus d'une demande de règlement peut être soumise au titre du Régime

Concierge Club (pour différents événements causant différentes perturbations de voyage), mais la prestation maximale au titre de la garantie Perturbation de voyage se limite à **1 500 \$** au total pour les garanties **a) et b)**.

La prestation disponible pour le coût additionnel de transport au titre c) s'applique sans limite.

GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

La garantie Soins médicaux d'urgence :

- débute à la plus éloignée des dates suivantes, soit la date de départ indiquée sur votre avis de confirmation de couverture ou la date et l'heure à laquelle vous quittez votre province ou territoire de résidence
- prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes, soit la date de retour indiquée dans votre avis de confirmation de couverture ou la date de retour dans votre province ou territoire de résidence,

Prestations prévues au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence – La garantie Soins médicaux d'urgence couvre les *frais raisonnables et habituels* jusqu'à concurrence de **10 000 000 \$ CA**, pour les Frais Admissibles que vous engagez pour recevoir les *soins médicaux* nécessaires pendant votre *voyage* si une *urgence* médicale survient de façon imprévue après votre départ de votre province ou territoire de résidence, à condition toutefois que ces Frais Admissibles excèdent tout montant couvert par votre *régime public d'assurance maladie* ou tout autre régime d'assurance. Les *soins médicaux* doivent être nécessaires dans le cadre d'un *traitement d'urgence*.

En cas d'urgence, vous devez appeler le Centre d'assistance immédiatement, 1 800 764-6539 (sans frais) à partir des États-Unis ou du Canada; ou **+1 519 251-7488** (à frais virés) pour appeler au Canada de tout autre pays, lorsque ce service est offert. Si vous omettez de communiquer avec le Centre d'assistance immédiatement, les prestations au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence pourraient être assujetties à certaines restrictions. Si votre état de santé ne vous permet pas d'appeler le Centre d'assistance, veuillez demander à quelqu'un de le faire à votre place.

Si vous décidez de payer les frais admissibles directement à un fournisseur de soins de santé sans avoir obtenu l'autorisation préalable du Centre d'assistance, les frais pour ces services vous seront remboursés sur la base des *frais raisonnables et habituels* que nous aurions payés directement à ce fournisseur.

Les FRAIS ADMISSIBLES comprennent ce qui suit :

1. **Frais liés aux soins médicaux d'urgence** – Soins prodigués par un *médecin*, coût d'une chambre d'*hôpital* à deux lits (ou dans une unité de soins intensifs ou de soins coronariens, si cela est *médicalement nécessaire*), services d'un infirmier particulier autorisé pendant que vous êtes à l'*hôpital*, location ou achat (selon le coût le moins élevé) d'un lit d'*hôpital*, d'un fauteuil roulant, d'une orthèse, de béquilles ou d'un autre appareil médical, médicaments qui vous sont prescrits et qui sont fournis seulement sur ordonnance d'un *médecin* ou d'un dentiste, et examens nécessaires pour diagnostiquer votre affection ou pour en savoir plus sur votre affection.

Remarque : Le présent contrat ne couvre pas les examens d'imagerie par résonance magnétique (IRM), les tomographies, les échogrammes, les biopsies, le cathétérisme cardiaque ou toute autre intervention cardiaque, ou les interventions chirurgicales de quelque type que ce soit, à moins d'une autorisation préalable par le Centre d'assistance ou d'une nécessité vitale lors de l'admission à l'hôpital.

2. **Frais de transport d'une personne devant se rendre à votre chevet** – Si vous voyagez seul et êtes *hospitalisé* pendant trois (3) jours ou plus en raison d'une *urgence* médicale, nous payons le coût d'un billet en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour qu'une personne se rende à votre chevet. Nous couvrons également, jusqu'à concurrence de **1 000 \$**, ses frais d'hôtel et de repas, et nous lui offrons une assurance Soins médicaux d'urgence aux termes des mêmes conditions et restrictions que

celles énoncées dans le présent contrat, jusqu'à ce que votre état de santé vous permette de retourner à votre lieu de résidence. Dans le cas d'un enfant assuré au titre du présent contrat, cette couverture s'applique dès son admission à l'hôpital.

Remarque : Ces frais sont couverts SEULEMENT s'ils ont été autorisés par le Centre d'assistance.

- 3. Évacuation médicale d'urgence** – Si nos conseillers médicaux ou le Centre d'assistance, en consultation avec le *médecin* traitant, déterminent que vous devez être transporté dans un autre *hôpital* ou être ramené dans votre province ou territoire de résidence au Canada pour continuer à recevoir un *traitement*, le Centre d'assistance organisera votre transport et nous paierons ce qui suit :
- le coût supplémentaire d'un billet de la même classe de transport, selon l'itinéraire le plus économique; ou
 - le coût d'un billet d'avion avec civière à bord d'un vol commercial, selon l'itinéraire le plus économique, lorsqu'une civière est *médicalement nécessaire*; et
 - le coût du billet aller-retour en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, d'un accompagnateur médical qualifié, ainsi que les honoraires et frais raisonnables exigés par l'accompagnateur, lorsque sa présence est *médicalement nécessaire* ou exigée par la compagnie aérienne; ou
 - le coût du transport par ambulance aérienne, si cela est *médicalement nécessaire*.

Remarque : Ces frais sont couverts SEULEMENT s'ils ont été autorisés et coordonnés par le Centre d'assistance.

- 4. Frais liés aux services professionnels** – Soins donnés par un chiropraticien, un ostéopathe, un physiothérapeute, un chiropriste (podologue) ou un podiatre dûment autorisés, jusqu'à concurrence de **500 \$** par spécialité.
- 5. Frais de transport par ambulance** – *Frais raisonnables et habituels* pour le service de transport local par ambulance autorisé à destination du fournisseur de services médicaux qualifié le plus proche en cas d'*urgence*. Le transport local en taxi est couvert lorsqu'il remplace un transport en ambulance *nécessaire du point de vue médical* mais non disponible. Toutefois, s'il s'agit d'une *urgence* mineure, les frais de taxi pour le transport aller-retour au fournisseur de service médicaux le plus près ne sont remboursables qu'à concurrence de **100 \$**.
- 6. Frais liés à votre décès** – Advenant votre décès au cours de votre *voyage* à la suite d'une *urgence* couverte par cette assurance, nous remboursons ce qui suit à vos ayants droit :
- les frais engagés pour le retour de votre dépouille à votre lieu de résidence (dans le conteneur standard normalement utilisé par la compagnie aérienne), et les *frais raisonnables et habituels* pour la préparation de votre dépouille au lieu du décès, incluant le coût d'un cercueil ou d'une urne standard; ou
 - les frais engagés pour le retour de vos cendres à votre lieu de résidence, et les *frais raisonnables et habituels* pour l'incinération de votre dépouille au lieu du décès, incluant le coût d'une urne standard; ou
 - jusqu'à concurrence d'un montant combiné de **10 000 \$**, c'est-à-dire **5 000 \$** pour la préparation de votre dépouille et le coût d'un cercueil ou d'une urne standard, et jusqu'à concurrence de **5 000 \$** pour l'inhumation de votre dépouille au lieu de décès.
- De plus, si quelqu'un est tenu d'identifier votre dépouille et doit se rendre sur place, l'assurance couvre le coût d'un billet en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique et, jusqu'à concurrence de **500 \$**, les frais d'hôtel et de repas engagés par cette personne. Cette dernière est également couverte par l'assurance Soins médicaux d'urgence aux termes des mêmes conditions et restrictions que celles énoncées dans le présent contrat pour une durée maximale de soixante-douze (72) heures.
- 7. Frais additionnels pour les repas, l'hôtel, les communications et le transport local** – Si en raison d'une *urgence* médicale, vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne êtes incapable de

retourner à votre lieu de résidence comme prévu, ou si en raison de votre *traitement* médical d'*urgence*, vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne devez être transporté dans un lieu autre que votre lieu de destination original, nous vous remboursons, jusqu'à concurrence de **500 \$** par jour et sous réserve d'un maximum de **5 000 \$**, les frais additionnels engagés pour les repas, l'hôtel, les appels téléphoniques, frais d'utilisation Internet et d'itinérance, messages textes et frais de transport indispensables. Nous ne remboursons que les frais effectivement engagés.

8. Frais liés à un traitement dentaire d'urgence –

- si vous avez besoin d'un *traitement* dentaire d'*urgence*, nous payons, jusqu'à concurrence de **300 \$**, les soins visant à soulager les douleurs dentaires; et/ou
- si vous recevez un coup accidentel à la bouche, nous payons, les frais de restauration ou de remplacement de vos dents naturelles ou prothèses fixes permanentes durant votre *voyage*. La poursuite du *traitement* après votre retour au Canada est couverte, à concurrence de **1 500 \$**, à condition qu'il soit relié au même coup accidentel et que les frais soient engagés dans les 180 jours suivant l'accident.

9. Frais de rapatriement d'enfants dont vous avez la garde –

Advenant votre décès au lieu de destination ou votre *hospitalisation* pendant plus de 24 heures, ou si vous devez retourner à votre lieu de résidence en raison d'une *urgence*, nous payons les frais supplémentaires d'un billet aller simple en classe économique pour rapatrier vos enfants ou vos petits-enfants à leur lieu de résidence, selon l'itinéraire le plus économique, et du billet aller-retour en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, d'un accompagnateur qualifié lorsque le transporteur l'exige, ainsi que les frais d'hébergement d'une nuit, jusqu'à concurrence de **500 \$**. Nous couvrons cette personne au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence, aux mêmes conditions et selon les mêmes restrictions que celles figurant dans le présent contrat. Vous devez avoir eu la garde de ces enfants ou petits-enfants durant votre *voyage*.

10. Frais de garde d'enfants –

Si vous êtes *hospitalisé*, nous couvrons les frais engagés pour qu'un accompagnateur prenne soin des enfants, si de tels services sont nécessaires. Cette personne ne peut pas être le père ou la mère de l'enfant, un membre de la *famille immédiate*, votre *compagnon de voyage* ni la personne qui doit vous héberger durant votre *voyage*. Nous remboursons ces frais jusqu'à concurrence de **50 \$** par jour, sous réserve d'un maximum de **500 \$** par *voyage*. Vous devez avoir eu la garde de ces enfants ou petits-enfants durant votre *voyage*.

11. Frais de rapatriement de votre compagnon de voyage –

Nous payons le coût supplémentaire d'un billet aller simple en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour le retour de votre *compagnon de voyage* à son lieu de résidence, si vous retournez à votre lieu de résidence tel qu'il est précisé au point 3 (**Évacuation médicale d'urgence**) ou au point 6 (**Frais liés à votre décès**).

12. Frais pour le retour d'animaux domestiques –

Les frais d'hébergement temporaire en chenil (auprès d'un établissement autorisé) jusqu'à concurrence de **850 \$** et les frais de transport aérien pour le retour de votre chien ou de votre chat dans votre province ou territoire de résidence au Canada lorsque, en raison d'un *problème de santé* nécessitant des soins médicaux, vous êtes *hospitalisé* pour au moins **48 heures** ou devez rentrer au Canada pour recevoir un *traitement* médical immédiat ou si vous retournez à votre lieu de résidence tel qu'il est précisé au point 6 (**Frais liés à votre décès**). Pour être couvert, l'animal doit vous avoir appartenu avant votre départ du Canada et vous avoir accompagné durant l'aller à partir du Canada. Un chien ou un chat acheté ou acquis pendant le *voyage* en question ne serait pas couvert.

13. Frais de voyage occasionnés par le rapatriement d'un compagnon de voyage –

Si vous ne pouvez pas utiliser le transport de retour initialement prévu en raison du décès ou de l'évacuation médicale de votre *compagnon de voyage*, nous remboursons le coût supplémentaire d'un billet de transport aller simple en classe économique par l'itinéraire le plus économique, pour votre retour dans votre province ou territoire de résidence.

14. Frais pour retourner votre véhicule à votre lieu de résidence

– Si, à la suite d'une *urgence* médicale, d'une hospitalisation, d'un décès ou d'une évacuation médicale, vous êtes dans l'incapacité de conduire le véhicule que vous avez utilisé durant votre *voyage*, nous couvrons les frais raisonnables exigés par une agence commerciale pour ramener votre véhicule à votre lieu de résidence. Si vous avez loué un véhicule durant votre *voyage*, nous payons les frais de retour à l'agence de location. Aux fins de la présente garantie, véhicule inclut une 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.

15. Frais accessoires d'hospitalisation

– Si vous êtes hospitalisé pendant 48 heures ou plus, nous vous remboursons **50 \$** par jour, jusqu'à concurrence de **500 \$**, pour les frais accessoires déboursés (téléphone, location de téléviseur, stationnement, etc.).

16. Frais pour le retour de bagages

– Si vous retournez à votre lieu de résidence, tel qu'il est précisé au point 3 (**Évacuation médicale d'urgence**) ou au point 6 (**Frais liés à votre décès**), nous assumons, jusqu'à concurrence de **300 \$**, les frais supplémentaires pour expédier vos bagages à votre lieu de résidence.

17. Frais de remplacement de médicaments d'ordonnance

– Nous remboursons, jusqu'à concurrence de **50 \$**, les frais de remplacement des médicaments d'ordonnance que vous avez égarés ou oubliés pendant votre *voyage* et que vous devez continuer à prendre. Les vitamines, les préparations vitaminiques, les médicaments en vente libre et les produits de contraception ne sont pas couverts.

18. Frais pour appareil auditif

– Jusqu'à concurrence de **200 \$** pour le remplacement d'un appareil auditif volé, perdu ou endommagé pendant votre *voyage* et pour l'aide à la coordination du remplacement.

19. Frais pour soins de la vue

– Jusqu'à concurrence de **200 \$** pour le remplacement de lunettes prescrites volées, perdues ou endommagées pendant votre *voyage* et pour l'aide à la coordination du remplacement.

20. Frais pour appels téléphoniques

– Nous remboursons les frais pour les appels téléphoniques à destination ou en provenance de notre Centre d'assistance qui concernent votre *urgence* médicale. Vous devez fournir les reçus ou d'autres pièces justificatives raisonnables faisant état du coût des appels et du nombre d'appels effectués ou reçus pendant votre *voyage*.

21. Suivi psychologique en cas de traumatisme

– Si vous souffrez d'un traumatisme psychologique en raison d'un *problème de santé* couvert par ce contrat ou en raison d'un accident ou d'un événement violent dont vous avez été victime pendant la période de couverture, vous pouvez vous faire rembourser jusqu'à six séances de suivi psychologique à destination.

RESTRICTIONS DE LA GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

1. Vous devez communiquer avec le Centre d'assistance avant de recevoir un *traitement urgent* afin que nous puissions :

- Vérifier et expliquer votre couverture
- Autoriser au préalable le traitement lorsque requis

Si votre état de santé ne vous permet pas de rejoindre le Centre d'assistance avant l'obtention du *traitement d'urgence*, veuillez demander à quelqu'un de le faire à votre place le plus tôt possible.

2. Si vous n'êtes pas couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*, les frais admissibles remboursables au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence seront assujettis à un plafond de **25 000 \$**.

Frais de mise en quarantaine :

Nous ne versons aucune prestation en lien avec une quarantaine ou un isolement imposé par le gouvernement au Canada. Si vous ou votre compagnon de voyage devez soudainement vous placer en isolement ou vous mettre en quarantaine après votre date de départ, conformément aux exigences d'un professionnel de la santé :

1. Nous paierons un maximum de 500 \$ pour votre billet d'avion aller simple en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour retourner à votre lieu de résidence dans l'éventualité où votre retour au lieu de résidence serait retardé au-delà de votre

date de retour prévue initialement, et/ou

2. Nous paierons un maximum de 200 \$ par jour et par personne assurée pour l'hébergement et les repas supplémentaires et imprévus jusqu'à concurrence de 2 800 \$. Si vous avez souscrit la couverture familiale, nous payons jusqu'à 400 \$ par jour par famille assurée pour un montant de garantie maximal de 5 600 \$. La prestation est payable pour un maximum de 14 jours lorsque vous êtes retardé au-delà de votre date de retour prévue initiale ou si vous devez payer les coûts imprévus pour un nouvel hébergement et pour les repas à l'endroit où vous devez être mis en quarantaine.

Vous avez la responsabilité de trouver un hébergement pendant votre quarantaine. Si vous devez être placé en quarantaine dans un établissement médical et qu'aucun traitement n'est requis, nous payons jusqu'à concurrence des maximums indiqués dans cette la présente section.

3. Prolongation de la couverture pour la durée de l'isolement ou de la mise en quarantaine et jusqu'à 72 heures après la fin de l'isolement ou de la mise en quarantaine si vous devez rester à votre destination au-delà de votre date de retour.

‡ GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

La garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés :

- débute à la plus éloignée des dates suivantes, soit la date de départ indiquée sur votre avis de confirmation de couverture ou la date à laquelle vous quittez votre lieu de résidence pour commencer votre voyage
- prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes, soit la date de retour indiquée dans votre avis de confirmation de couverture ou la date de retour à votre lieu de résidence

Prestations – Ce qui est couvert au titre de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés

La garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés couvre la perte, la détérioration et le retard des objets et articles essentiels ou de commodité, notamment les vêtements et les autres effets personnels dont vous avez besoin pendant que vous voyagez.

Pourvu que vous ayez apporter en tout temps une diligence raisonnable à la protection de vos biens, nous couvrons particulièrement ce qui suit :

1. Bagages et effets personnels perdus, volés ou endommagés

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

- Les bijoux sont considérés comme un seul article, tout comme les appareils photo (y compris le matériel photographique) et les appareils électroniques personnels (notamment les téléphones mobiles et les accessoires, ainsi que les ordinateurs portables accompagnés du clavier ou de tout autre élément périphérique).
- 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 couvrons les frais de remplacement (selon l'usure, dans la mesure du raisonnable) ou le prix d'achat initial (reçus à l'appui), si ce dernier est moins élevé.

2. Frais de remplacement en cas de perte ou de vol de passeport, de visa ou d'autres documents de voyage

Jusqu'à concurrence de **500 \$** au total pour le remplacement d'un passeport, permis de conduire, acte de naissance ou visa de voyage perdus ou volés pendant votre *voyage*, ainsi que les frais de déplacement et d'hébergement engagés en attendant le remplacement des documents de voyage.

3. Transporteur public – Retard de bagages et d'effets personnels

Jusqu'à concurrence de **750 \$** au total par *voyage* pour les articles de toilette et les vêtements nécessaires lorsque l'arrivée de vos bagages et effets personnels enregistrés est retardée par le *transporteur public d'au moins 10 heures*, pendant que vous êtes en route. Cette garantie s'applique uniquement lorsque le retard se produit avant le retour à votre lieu de résidence.

4. Transporteur public – Retard de matériel sportif

Jusqu'à concurrence de **100 \$** par jour, sous réserve d'un maximum de **500 \$** au total par *voyage*, pour la location de bâtons de golf ou d'équipement de ski ou pour l'achat d'accessoires raisonnables de golf (balles, gants, tés, etc.) ou de ski (l'équipement de ski comprend notamment les planches à neige, les fixations, les bottes et les bâtons), lorsque l'arrivée des bâtons de golf ou de l'équipement de ski enregistrés est retardée d'**au moins 10 heures** par le *transporteur public*, pendant que vous êtes en route. Cette garantie s'applique uniquement lorsque le retard se produit avant le retour à votre lieu de résidence.

Prestation maximale au titre de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés : La prestation maximale au titre de cette garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés s'élève à **2 000 \$** par *voyage*.

REMARQUE : Dans le cadre de la demande de règlement relativement à la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés, vous devez nous fournir les justificatifs suivants :

- une déclaration écrite de perte, de vol ou de dommages, par exemple un rapport de police, ou si vous ne pouvez obtenir les services de la police, une déclaration du directeur d'hôtel, du guide touristique ou du transporteur auprès duquel la perte ou les dommages sont survenus;
- une preuve de la valeur du bien perdu ou endommagé (reçus, relevés de carte de crédit, etc.);
- en cas de retard des bagages, une déclaration du *transporteur public* à l'origine du retard qui confirme la durée du retard, ainsi que les originaux des reçus pour le remplacement des articles de toilette et des vêtements.

‡ GARANTIE ARGENT PERSONNEL

La garantie Argent personnel :

- débute à la plus éloignée des dates suivantes, soit la date de départ indiquée sur votre avis de confirmation de couverture ou la date à laquelle vous quittez votre lieu de résidence pour commencer votre voyage
- prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes, soit la date de retour indiquée dans votre avis de confirmation de couverture ou la date de retour à votre lieu de résidence

Prestations – Ce qui est couvert au titre de la garantie Argent personnel

La présente assurance couvre votre argent personnel au cours de votre *voyage*, à concurrence de **200 \$**. Plus précisément, elle couvre :

1. le vol et la perte de votre argent personnel;
2. le préjudice pécuniaire – notamment les sommes que vous êtes légalement tenu de rembourser – occasionné par le vol ou l'utilisation frauduleuse de vos chèques de voyage, lettres de crédit, titres de voyage, passeport, coupons d'hébergement prépayés et billets de divertissement.

Pour avoir droit à l'indemnité au titre de la présente assurance, vous devez :

1. avoir respecté chacune des conditions imposées par l'autorité émettrice dans le délai imparti et
2. avoir déclaré la perte à la police dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 24 heures suivant le vol ou la perte, et obtenir un rapport de police écrit.
3. Vous devez apporter en tout temps une diligence raisonnable à la protection de vos biens.

GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

La garantie Accident de vol et accident de voyage :

- débute à la plus éloignée des dates suivantes, soit la date de départ indiquée sur votre avis de confirmation de couverture ou la date à laquelle vous quittez votre lieu de résidence pour commencer votre voyage
- prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes, soit la date de retour indiquée dans votre avis de confirmation de couverture ou la date de retour à votre lieu de résidence

Prestations – Ce qui est couvert au titre des garanties Accident de vol et Accident de voyage

Au titre des garanties Accident de vol et Accident de voyage, nous versions les prestations suivantes :

1. Si vous subissez au cours de votre *voyage* une *blessure* accidentelle qui entraîne, dans les 12 mois suivant l'accident, votre décès, la perte totale et irréversible de la vue des deux yeux, la perte totale et irréversible de l'ouïe ou de la parole, l'amputation de deux de vos membres au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville, ou la perte totale et irréversible de la vue d'un œil et l'amputation d'un de vos membres au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville, nous versions :
 - a) **250 000 \$** au titre de la garantie Accident de vol;
 - b) **50 000 \$** au titre de la garantie Accident de voyage.
2. Si vous subissez au cours de votre *voyage* une *blessure* accidentelle qui entraîne, dans les 12 mois suivant l'accident, la perte totale et irréversible de la vue d'un œil ou l'amputation d'un de vos membres au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville, nous versions :
 - a) **125 000 \$** au titre de la garantie Accident de vol;
 - b) **25 000 \$** au titre de la garantie Accident de voyage.
3. Si vous subissez plusieurs *blessures* accidentelles durant votre *voyage*, nous versions le capital assuré prévu seulement pour l'accident qui ouvre droit à la prestation la plus élevée.

Dans le cas de la **garantie Accident de vol**, l'accident à l'origine de votre *blessure* doit survenir :

- a) pendant que vous voyagez à bord d'un avion commercial de transport de passagers pour lequel un billet vous a été délivré pour le voyage au complet; l'avion doit être un aéronef multimoteur exploité par une ligne aérienne qui assure des liaisons périodiques 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;
- b) si vous prenez une correspondance, lorsque vous empruntez un moyen de transport terrestre ou maritime aux frais de la compagnie aérienne, êtes passager d'une limousine ou d'un autobus fourni par les autorités aéroportuaires, ou êtes passager d'un hélicoptère assurant un service régulier de navette entre des aéroports; ou
- c) lorsque vous vous trouvez dans un aéroport en prévision du départ ou de l'arrivée du vol couvert par cette garantie.

La garantie Accident de voyage couvre toute autre *blessure* accidentelle subie pendant la période de couverture, qui n'est pas attribuable à un incident décrit aux alinéas a), b) ou c) ci-dessus.

Disparition

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

Prestations maximales au titre des garanties Accident de vol et Accident de voyage

Quel que soit le nombre de couvertures d'assurance accident dont vous êtes titulaire au titre de contrats que nous avons établis dont vous êtes l'assuré, notre engagement total au titre de ces contrats est limité à **250 000 \$**. Toute assurance excédentaire sera nulle et les primes payées pour celle-ci seront remboursées.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Le Régime Concierge Club doit être souscrit dans les 72 heures après le versement d'un premier paiement sur les réservations de voyage. L'assurance doit couvrir la durée totale de votre voyage. Vous pouvez majorer la garantie Annulation de voyage et y ajouter à tout moment avant la date de votre départ des réservations de voyage supplémentaires payées à l'avance, à la condition de payer la prime supplémentaire dans les 72 heures suivant les réservations de voyage supplémentaires.

Lavis de confirmation de couverture est le document ou l'ensemble de documents confirmant votre couverture au titre du contrat et, le cas échéant, vos réservations pour le voyage. Il fait état des renseignements suivants :

- i) la prime versée avec un numéro de contrat unique;
- ii) le nom complet et l'adresse de tous les assurés;
- iii) la date de la proposition (qui correspond à la date de souscription du Régime Concierge Club);
- iv) la date de départ indiquée dans votre proposition comme étant la date de départ de votre voyage;
- v) la destination de votre voyage;
- vi) la date de retour indiquée dans votre proposition comme étant la date de retour à votre lieu de résidence après votre voyage;
- vii) le montant d'assurance souscrit au titre de la garantie Annulation de voyage/Avant le départ;
- viii) le montant d'assurance souscrit au titre de la garantie Interruption de voyage/Après le départ sera indiqué comme étant illimité;
- ix) le lieu de résidence, soit la ville indiquée dans votre proposition comme étant le lieu d'où vous partirez à la date de départ et où il est prévu (ou indiqué sur votre titre de transport) que vous retourniez à la date de retour.

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

Toute fraude ou tentative de fraude, ou toute dissimulation ou fausse déclaration sur des circonstances ou des faits importants concernant cette assurance, que ce soit lors de la présentation de votre proposition d'assurance ou dans votre demande de prolongation de couverture, au moment d'une demande de règlement ou à tout autre moment pendant la période de couverture, entraîne la nullité de l'assurance.

Veillez examiner votre avis de confirmation de couverture pour vous assurer que les détails et l'itinéraire sont exacts et prenez le temps de lire votre police afin de passer en revue toutes vos garanties. Sauf dans le cas prévu en vertu de la disposition relative au délai de réflexion de 10 jours (cf. page 2), le contrat ne prévoit aucun remboursement des primes.

La couverture familiale vous est offerte si tous les membres de votre famille qui seront assurés au titre d'un contrat sont nommés dans votre avis de confirmation et ont moins de 60 ans, pourvu que vous ayez souscrit cette couverture et versé la prime correspondante. La couverture familiale vous protège, ainsi que votre *conjoint* et vos enfants (petits-enfants inclus) qui voyagent avec vous. Pour être admissibles, vos enfants ne doivent pas avoir de conjoint, et doivent être votre fils ou votre fille à charge, ou vos petits-enfants, et doivent avoir i) moins de 21 ans; ou ii) moins de 26 ans s'ils fréquentent à plein temps un établissement d'enseignement; ou iii) n'importe quel âge, s'ils sont atteints d'une déficience mentale ou physique. Remarque : Maximum de deux adultes au titre de la couverture familiale et la couverture est offerte à 2,75 fois le taux du parent le plus âgé.

Cette assurance couvre sans frais supplémentaires tout enfant âgé de moins de 2 ans pendant toute la durée de votre voyage.

PROLONGATION D'OFFICE

Au titre de la garantie Interruption de voyage, nous prolongeons automatiquement votre couverture après la date de retour indiquée dans votre avis de confirmation de couverture :

- d'au plus 10 jours, si une *urgence* médicale vous empêche de retourner à votre lieu de résidence à cette date; ou
- d'au plus 30 jours, si vous êtes hospitalisé et que cette hospitalisation vous empêche de retourner à votre lieu de résidence à cette date.

Au titre de tous les autres types d'assurance, nous prolongeons votre couverture automatiquement après la date de retour indiquée dans votre avis de confirmation de couverture si :

- le *transporteur public* accuse un retard, auquel cas nous prolongeons la couverture pour une durée maximale de 72 heures; ou
- vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne êtes hospitalisés à cette date, auquel cas nous prolongeons votre couverture pour la durée de l'hospitalisation et pour une période maximale de 5 jours après la sortie de l'hôpital; ou
- vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne avez une *urgence* médicale qui ne nécessite pas l'hospitalisation, mais qui vous empêche de voyager, auquel cas nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de 5 jours.

En aucun cas cependant, nous ne prolongeons la couverture au-delà de la période de 12 mois suivant la date de départ indiquée dans votre avis de confirmation de couverture.

PROLONGATIONS

Si vous décidez de prolonger votre voyage, votre agent de voyage ou votre *fournisseur de services de voyage* peut prolonger votre couverture sous réserve des conditions suivantes :

- votre couverture est en vigueur au moment où vous demandez la prolongation;
- la durée totale de votre voyage (y compris la prolongation) **ne dépasse pas 90 jours si vous êtes âgé de 59 ans ou moins, 60 jours si vous êtes âgé de 60 à 75 ans, 30 jours si vous êtes âgé de 76 ans et plus**
- vous payez la prime additionnelle; et
- vous n'avez pas vécu une situation qui a (ou pourrait) faire l'objet d'une demande de règlement.

La durée maximale de l'assurance ne peut excéder 90 jours si vous êtes âgé de 59 ans ou moins, 60 jours si vous êtes âgé de 60 à 75 ans, 30 jours si vous êtes âgé de 76 ans et plus. Toutefois, si vous avez déjà entrepris votre voyage et que vous souhaitez le prolonger pour des raisons autres que celles qui sont indiquées dans la clause Prolongations ci-dessus, ou prolonger votre séjour au-delà du nombre de jours alloués au titre de la clause Prolongations ci-dessus, vous pourriez obtenir une protection d'assurance au titre de tout autre régime d'assurance voyage de Manuvie offert par l'entremise de votre agent de voyage ou de votre *fournisseur de services de voyage*, pourvu que vous répondiez aux conditions d'admissibilité de ces régimes. L'assurance applicable aux jours de voyage supplémentaires sera assujéti aux modalités, aux restrictions et aux exclusions du nouveau contrat. Si vous avez eu un *problème de santé*, subi une *blessure*, reçu un *traitement* médical ou présenté une demande de règlement au cours de votre voyage, l'établissement de tout nouveau contrat sera alors assujéti à notre approbation. Tout renseignement inexact nous ayant été fourni au moment de l'établissement du nouveau contrat entraîne son annulation.

Si vous n'avez pas encore quitté votre lieu de résidence et que vous souhaitez voyager pendant plus de 90 jours si vous êtes âgé de 59 ans ou moins, 60 jours si vous êtes âgé de 60 à 75 ans, 30 jours si vous êtes âgé de 76 ans et plus, veuillez communiquer avec votre agent de voyage; selon vos nouvelles dates de voyage, il annulera le présent contrat d'assurance voyage et en établira un nouveau qui couvrira les dates du voyage prolongé.

Le Régime Concierge Club doit être souscrit pour la durée totale d'un voyage; il est donc impossible de souscrire un contrat pour une partie du voyage seulement, pour couvrir les jours supplémentaires d'un voyage couvert en partie par un autre assureur au titre d'un régime offert par un fournisseur de carte de crédit ou d'un régime d'employeur, par exemple. Il est cependant possible de souscrire le Régime Concierge Club pour s'ajouter à une autre couverture offerte au titre d'un autre régime, pourvu que les paramètres du contrat d'assurance figurant à la page 2 soient respectés.

ASSISTAÉRO MANUVIE

Avec le Régime Concierge Club, vous bénéficiez de la couverture **ASSISTAÉRO MANUVIE**. Les prestations offertes avec cette couverture sont fournies par Blink, lorsque vous enregistrez vos vols avec Blink. Si la ligne aérienne annule ou retarde votre vol, Blink sollicite, coordonne et paie les frais de voyage couverts décrit ci-bas. Votre couverture prend effet à la date et à l'heure de votre enregistrement, avec Assistaéro Manuvie, du vol indiqué sur votre reçu de réservation du billet d'avion (document fourni par la compagnie aérienne ou le fournisseur de service de vol qui confirme les données sur votre vol et contient un numéro de réservation, un numéro de vol et la date du voyage). En cas de retard ou d'annulation de votre vol, Blink communiquera avec vous par l'intermédiaire de votre téléphone intelligent (mobile) enregistré auprès de Blink. Votre vol doit être enregistré au moins une heure avant l'heure de départ initiale prévue. Si vous avez des questions, vous pouvez communiquer avec nous :

Courriel : assurancevoyage@transat.com

Sans frais : 1 800 263-2356

Le régime Concierge Club de Transat vous offre la couverture **ASSISTAÉRO MANUVIE** pour vos vols sur le territoire canadien ou encore en direction ou en provenance du Canada, selon ce qui est indiqué sur votre reçu de réservation du billet d'avion. Vous devez aussi être titulaire d'un compte bancaire détenu auprès d'une institution financière qui exerce ses activités légalement au Canada pour recevoir les indemnités pécuniaires admissibles en vertu de la présente section par virement Interac^{MD}.

DÉBUT ET DURÉE DE LA COUVERTURE

Votre couverture entre en vigueur à la date et à l'heure de votre vol sur votre reçu de réservation de compagnie aérienne enregistrées à l'adresse assistaeromanuvie.com par vous pour toutes les personnes assurées. Votre vol doit être enregistré au moins une heure avant l'heure de départ initiale prévue.

PRESTATIONS

La couverture **ASSISTAÉRO MANUVIE** est offerte dans l'éventualité où votre compagnie aérienne ou fournisseur de service de vol annulerait de façon permanente votre vol ou le retarderait de plus de trois (3) heures. Les frais couverts et les prestations sont assujettis aux plafonds, conditions générales, exclusions et restrictions stipulés dans la présente section.

1. a.) Blink coordonnera et paiera l'accès à un salon aéroportuaire, lorsque cela est possible, si le départ de votre vol de rechange est plus de trois (3) heures après l'heure de départ initialement prévue de votre vol retardé ou annulé; OU
b.) s'il n'est pas possible d'avoir accès à un salon aéroportuaire, Blink vous versera un montant de **40 \$** si le départ de votre vol de rechange est plus de trois (3) heures après l'heure de départ initialement prévue de votre vol retardé ou annulé; et un montant de **40 \$** supplémentaire si le départ de votre vol de rechange est plus de six (6) heures après l'heure de départ initialement prévue de votre vol retardé ou annulé.
2. Blink paiera vos frais additionnels pour une nuitée imprévue à l'hôtel jusqu'à concurrence de **250 \$**, et vous versera **40 \$** si le départ de votre vol de rechange est plus de six (6) heures après l'heure de départ initialement prévue de votre vol retardé ou annulé.

CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions ci-après s'appliquent à la couverture **ASSISTAÉRO MANUVIE**.

1. Ces prestations s'appliquent à tous les vols du monde entier, et ce, toute l'année, à toute heure du jour ou de la nuit.
2. La couverture s'applique uniquement aux vols effectués à l'intérieur, en direction ou en provenance du Canada, y compris les correspondances, qui sont enregistrés auprès de **ASSISTAÉRO MANUVIE**.
3. Vous devez avoir avec vous votre téléphone mobile enregistré auprès de Blink afin qu'il puisse communiquer avec vous durant votre voyage. Pour pouvoir recevoir des messages texte (SMS) et des courriels sur

votre téléphone cellulaire, vous devez avoir accès à des données cellulaires ou à une connexion Wi-Fi.

4. Si vous ou une personne agissant en votre nom tentez de tromper ou fournir délibérément des renseignements inexacts ou en présentant une demande de règlement frauduleuse au titre de la présente couverture, Blink traitera cette couverture comme se elle n'avait jamais existé.

5. Blink ne sera aucunement responsables des frais de transmission de données et des frais d'itinérance liés à votre téléphone.

EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS

Blink ne remboursera aucuns frais ni ne versera de prestations dans les cas suivants :

1. votre vol part au moment prévu, mais vous n'êtes pas en mesure d'embarquer (en raison d'un retard sur le trajet pour vous rendre à l'aéroport, par exemple);
2. votre compagnie aérienne ou fournisseur de service de vol vous retire de sa liste d'embarquement pour un vol entrant dans l'éventualité où vous ne voyageriez pas à bord du vol en partance initial;
3. votre vol est annulé en raison d'une guerre ou d'un risque nucléaire;
4. les frais subséquents que vous engagez en raison de l'annulation de votre vol initial;
5. les frais que vous engagez relativement à une couverture coordonnée par Blink et à l'égard de laquelle Blink a versé une prestation;
6. l'annulation d'un vol dont vous auriez raisonnablement dû avoir connaissance, avant que cette couverture soit en vigueur.

Blink traitera automatiquement toutes les prestations admissibles au titre de la présente section.

En cas d'annulation ou de retard de votre vol, Blink transmettra, au moyen de votre appareil mobile enregistré avec Blink, des instructions et des options qui s'offrent à vous. Veillez à ce que votre appareil mobile soit enregistré auprès de Blink et à ce que le niveau de charge de la batterie ainsi que le signal soient suffisants et à avoir accès à des données cellulaires ou à une connexion Wi-Fi. Blink s'efforcera de vous aviser du retard ou de l'annulation du vol, le cas échéant, et de virer les fonds liés à la couverture applicable, mais Blink ne peut être tenu responsable si vous ne pouvez pas recevoir leur message ou le virement par l'intermédiaire de votre appareil mobile, pour quelque raison que ce soit. Les indemnités pécuniaires sont versées uniquement à la personne désignée dans le contrat qui a enregistré son vol assuré à l'adresse assistaeromanuvie.com. Les paiements sont envoyés par virement Interac. Un message texte (SMS) et un courriel vous seront envoyés une fois le virement effectué.

SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE

Le Régime Concierge Club prévoit des services de conciergerie médicale avantageux. Ces services sont fournis par StandbyMD^{MC} et visent à vous faire bénéficier de *soins médicaux* optimaux en cas d'*urgence* médicale imprévue. Pour bénéficier des services offerts par StandbyMD, vous n'avez qu'à communiquer avec le Centre d'assistance en composant les numéros de téléphone indiqués sur la carte d'assurance. Pour en savoir plus, visitez le site standbymd.com/fr.

SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE FOURNIS PAR STANDBYMD

Avis d'exonération et de limitation de responsabilité : StandbyMD n'est pas un fournisseur de *soins médicaux*. Les fournisseurs de *soins médicaux* auxquels StandbyMD fait appel ne sont ni ses employés, ni des mandataires et ne sont aucunement affiliés à StandbyMD, si ce n'est qu'ils acceptent des recommandations de StandbyMD. StandbyMD n'a aucun contrôle, réel ou implicite, sur l'avis médical des fournisseurs de *soins médicaux* participants, ni sur leurs actions ou inactions. À la suite des recommandations aux termes des dispositions contractuelles décrites dans le présent contrat, StandbyMD ne peut être tenu responsable en ce qui concerne la disponibilité des services, leur qualité, les résultats ou les conséquences de tout *traitement* ou service.

Les titulaires de contrat renoncent, par la présente, à leurs droits de poursuivre en justice StandbyMD et toute personne associée à StandbyMD* pour toute réclamation, action, cause d'action

et poursuite de quelque nature et pour quelque montant que ce soit, découlant de quelque façon que ce soit, directement ou indirectement, des services de conciergerie médicale offerts par StandbyMD.

La seule responsabilité de StandbyMD à l'égard des services de conciergerie médicale, s'il y a lieu, se limite à la somme versée aux fournisseurs de *soins médicaux* participants pour les services obtenus par un titulaire de contrat à la suite d'une recommandation de StandbyMD.

* Le terme « personne associée » s'entend des dirigeants, sociétés mères, compagnies-successeurs et ayants cause de StandbyMD.

Le programme StandbyMD est offert par Healthcare Concierge Services, Inc. Manuvie et ses mandataires ne sont pas responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats des services fournis au titre du programme StandbyMD.

PROCESSUS DE DEMANDE DE RÈGLEMENT EN 3 ÉTAPES

1. COMMUNIQUEZ AVEC LE CENTRE D'ASSISTANCE
Appel sans frais à partir du Canada et des États-Unis :
1 800 764-6539

Appel à frais virés à partir de tout autre pays :
+1 519 251-7488 à frais virés (lorsque ce service est offert)

De plus, vous avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid de Manuvie. Téléchargez l'application mobile TravelAid de Manuvie sur Google Play ou sur l'App Store d'Apple.

2. REMPLISSEZ LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Application mobile

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 ou par la poste

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

3. ENVOYEZ-NOUS LES JUSTIFICATIFS DES FRAIS ET UNE PREUVE DE SINISTRE

Pour évaluer votre demande de règlement, nous devons recevoir par écrit une preuve attestant que vous avez subi un sinistre causé par une situation ou un événement imprévu, comme le corrobore une source indépendante, ainsi que les reçus originaux et les documents de voyage (ou titres de transport) non utilisés afférents aux frais faisant l'objet de la demande de règlement. Vous pouvez obtenir plus de précisions sur les documents exigés dans le cadre de l'évaluation de la demande de règlement en communiquant avec le Centre d'assistance ou par l'entremise du site Web du Centre d'assistance à l'adresse manulife.acmtravel.ca.

DÉLAIS : Pour présenter une demande de règlement au titre du présent contrat, vous devez nous faire parvenir une preuve du sinistre écrite ainsi que le(s) formulaire(s) de demande de règlement de l'assurance voyage de Manuvie dûment rempli(s) dans les 90 jours qui suivent le sinistre, mais au plus tard dans les 12 mois suivant celui-ci.

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

Sauf dans le cas de votre décès, nous versons la somme correspondant aux frais admissibles au titre de la présente assurance à vous-même ou au fournisseur de services visé. L'indemnité de décès, le cas échéant, est versée à vos ayants droit. Vous devez nous rembourser toute somme que nous avons versée ou que nous avons autorisée en votre nom si nous établissons que cette somme n'est pas exigible aux termes des dispositions contractuelles. Tous les montants indiqués dans le présent

contrat sont exprimés en dollars canadiens. Si une conversion de devises s'impose, nous appliquons notre taux de change en vigueur à la date à laquelle le service indiqué dans votre demande de règlement vous a été fourni. Nous ne versons pas d'intérêts au titre de cette assurance.

UTILISATION D'UN CRÉDIT OU D'UN CERTIFICAT ÉCHANGEABLE LORSQU'UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE VOYAGE ANNULE VÔTRE 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, nous considérons que vous êtes remboursé pour cette réservation de voyage.

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

- Vous recevez un crédit ou un certificat échangeable pour la pleine valeur de la réservation de voyage avec le fournisseur de services de voyage, ou
- 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 avec le fournisseur de services de voyage, vous pouvez présenter une demande de règlement pour la différence.

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

Si vous contestez notre décision, vous pouvez chercher à obtenir la résolution de votre dossier par voie judiciaire en vertu des lois applicables dans la province ou le territoire où vous résidiez au Canada lorsque vous avez souscrit l'assurance décrite dans le présent contrat.

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

Pour établir la validité d'une demande de règlement au titre du contrat, nous pouvons nous procurer pour étude les dossiers médicaux de vos *médecins* traitants, notamment les dossiers de vos *médecins* à votre lieu de résidence. Ces dossiers peuvent servir à déterminer la validité d'une demande de règlement.

De plus, nous avons le droit, et vous devez nous en donner la possibilité, de vous faire subir des examens médicaux aux moments et aux intervalles appropriés lorsque vous demandez des prestations au titre du contrat. Si vous décédez, nous avons le droit d'exiger une autopsie, sauf si la loi l'interdit.

CE QUE VOUS DEVEZ ÉGALEMENT SAVOIR

Le contrat reproduit dans la présente police est un contrat sans participation. Vous n'avez pas droit à nos bénéfices répartis. Ni nous, ni nos agents ou administrateurs, ne pouvons être tenus responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats de tout *traitement* ou transport, ou encore de l'impossibilité d'obtenir un *traitement*.

Lorsque vous remplissez la proposition d'assurance et répondez aux questions médicales, vos réponses doivent être complètes et exactes. En cas de réclamation, nous vérifierons vos antécédents médicaux. Si une de vos réponses est incomplète ou inexacte :

- Votre protection sera annulée;

- Votre réclamation sera refusée.

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

Le droit d'une personne de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées sont versées est restreint.

Le contrat est régi par les lois de la province ou du territoire de résidence de l'assuré et doit être interprété conformément à ces lois.

Nonobstant les autres dispositions qu'il contient, le présent contrat est assujéti aux conditions lécales de la *Loi sur les assurances concernant les contrats d'assurance accidents et maladie telles qu'elles s'appliquent dans votre province ou votre territoire de résidence.*

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

Cette assurance est de type « second payeur » (le terme « dernier payeur » est parfois utilisé). Il est possible que vous soyez couvert par d'autres régimes ou contrats d'assurance, notamment une assurance de responsabilité civile, une assurance automobile ou une assurance soins médicaux collective ou individuelle couvrant vos frais d'hospitalisation, vos frais médicaux ou vos frais thérapeutiques. Dans un tel cas, les sommes exigibles au titre de la présente assurance sont limitées à la partie de vos frais admissibles qui sont en excédent des sommes versées par ces autres régimes ou contrats en vigueur.

Le montant total des prestations que vous verse l'ensemble des assureurs ne peut pas dépasser le montant des frais que vous avez effectivement engagés. Nous appliquons la coordination des prestations avec tous les assureurs qui vous versent des prestations semblables à celles qui sont prévues par le présent contrat (sauf si vous détenez auprès de votre employeur actuel ou d'un ancien employeur un régime d'assurance maladie complémentaire vous offrant une couverture viagère maximale de 100 000 \$), jusqu'à concurrence du montant le plus élevé stipulé par chaque assureur.

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

Si vous êtes couvert par plusieurs contrats d'assurance que nous avons établis, la somme totale que nous vous versons ne peut pas excéder le montant des frais que vous avez effectivement engagés. De plus, la somme maximale à laquelle vous avez droit correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause au titre de l'un des contrats.

DÉFINITIONS

Voici la définition des termes en italique dans la présente police :

Blessure – Lésion corporelle soudaine que vous subissez, qui résulte directement d'une cause d'origine externe et purement accidentelle, indépendamment d'une maladie, d'une affection et de toute autre cause.

Compagnon de voyage – Personne avec laquelle vous avez fait vos réservations de voyage et d'hébergement pour votre voyage et qui voyagera avec vous. Au plus cinq (5) personnes (dont 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.

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

Fournisseur de services de voyage – Voyagiste, grossiste en voyages, compagnie aérienne, croisiériste ou 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*; et
- détient 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* indiqués dans votre avis de confirmation de couverture.

Frais raisonnables et habituels – Frais engagés pour des biens et des services, qui sont comparables aux frais facturés par d'autres fournisseurs pour des biens et des services semblables dans une même région.

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

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

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

Médicalement nécessaire – Se dit d'une fourniture ou d'un service qui : a) est approprié au diagnostic et en accord avec celui-ci conformément aux normes de pratique médicale reconnues; b) n'est pas de nature expérimentale ou n'est pas obtenu à des fins d'investigation; c) ne pourrait pas être omis sans nuire à votre état de santé ou à la qualité des *soins médicaux*; d) ne peut pas être reporté jusqu'à votre retour à votre lieu de résidence; e) est fourni de la manière la plus économique possible, selon le niveau de soins le plus approprié et non principalement pour des raisons de commodité.

Problème de santé – Trouble de santé, maladie ou *blessure* (y compris les symptômes de conditions non diagnostiquées).

Problème de santé préexistant – Problème de *santé* qui existait avant la date de départ indiqué dans votre proposition.

Régime public d'assurance maladie – Couverture d'assurance maladie offerte aux résidents de la province ou du territoire canadien visé.

Services de voyage – Transport, hébergement ou autre service fourni ou coordonné par un *fournisseur de services de voyage* à votre intention (n'incluent ni les taxes ni l'assurance).

Soins médicaux – *Traitement* nécessaire au soulagement immédiat d'un symptôme aigu ou qui, de l'avis d'un *médecin*, ne peut pas être reporté jusqu'à votre retour à votre lieu de résidence. Les soins doivent être exigés et donnés par un *médecin* dûment autorisé durant le *voyage* ou donnés par un physiothérapeute, un chiropraticien, un ostéopathe, un chiropraticien (podologue) ou un podiatre durant votre *voyage*.

Stable – Un *problème de santé* est considéré comme *stable* lorsque tous les énoncés suivants sont vrais :

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

Toutes les conditions ci-dessus doivent être remplies pour qu'un *problème de santé* soit considéré comme *stable*.

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

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

Transporteur public – Moyen de transport (tels que : autobus, taxi, train, bateau, avion) exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

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

Voyage – La période prévue pour votre voyage entre la date de départ et la date de retour indiquées dans votre avis de confirmation de couverture et à l'égard de laquelle vous avez assuré vos réservations de voyage payées à l'avance au titre du présent contrat.

AVIS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET LA CONFIDENTIALITÉ

À Manuvie, la protection de vos renseignements personnels et le respect de votre vie privée nous tiennent à cœur.

Déclaration relative aux renseignements personnels

« Nous », « notre », « nos » renvoient à La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers aux sociétés affiliées et filiales.

Pourquoi recueillons-nous, utilisons-nous et divulguons-nous de vos renseignements personnels?

Dans le but d'établir et de gérer notre relation avec vous, de vous fournir des produits et des services, d'administrer nos activités et de respecter les exigences légales et réglementaires.

Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Selon le produit ou le service, nous recueillons des renseignements personnels précis à votre sujet, notamment :

- des renseignements permettant d'établir votre identité, comme votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, votre adresse de courriel, votre date de naissance, votre numéro de permis de conduire, votre numéro de passeport ou votre numéro d'assurance sociale (NAS);
- des renseignements financiers, des rapports d'enquête, des rapports d'évaluation du crédit ou des rapports de solvabilité;
- 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;
- des renseignements sur les services bancaires et l'emploi;
- des renseignements médicaux que toute organisation ou personne possède à votre sujet;
- toute analyse qui peut être nécessaire aux fins de tarification;
- d'autres renseignements personnels dont nous pourrions avoir besoin pour administrer vos produits et services et gérer notre relation 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?

Selon le produit ou le service, nous recueillons des renseignements personnels auprès de ces sources :

- les demandes et formulaires que vous avez remplis;
- d'autres interactions entre vous et nous;
- 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 vos produits ou services maintenant et dans l'avenir;
 - des sources publiques, comme les organismes gouvernementaux, les agences d'évaluation du crédit et les sites Internet;
 - des institutions financières;

- votre employeur ou votre promoteur de régime et ses agents autorisés, conseillers et fournisseurs de services de régime;
- MIB, LLC (anciennement Medical Information Bureau);
- les professionnels de la santé, notamment les médecins praticiens, les établissements de soins de santé, les pharmacies et tout autre établissement médical.

À quelles fins utilisons-nous vos renseignements personnels?

Selon le produit ou le service, nous utiliserons vos renseignements personnels pour :

- administrer les produits et services que nous vous fournissons et gérer notre relation avec vous;
- confirmer votre identité et vérifier l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez;
- évaluer votre demande;
- respecter les exigences légales et réglementaires;
- en apprendre davantage sur vous et sur la manière dont vous préférez faire affaire avec nous;
- analyser des données pour prendre des décisions et mieux comprendre nos clients afin d'améliorer les produits et les services que nous fournissons;
- mener des audits et des enquêtes, et vous protéger contre la fraude;
- déterminer votre admissibilité à d'autres produits et services qui sont susceptibles de vous intéresser, et vous fournir des précisions sur ces produits et services;
- automatiser le traitement pour nous aider à prendre des décisions concernant vos interactions avec nous, comme les demandes, les approbations ou les refus.

À qui communiquons-nous vos renseignements?

Selon le produit ou le service, nous communiquons vos renseignements personnels :

- aux personnes, institutions financières, réassureurs et autres parties avec lesquelles nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre produit ou service 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 qui dispose du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés;
- votre employeur ou votre promoteur de régime et ses agents autorisés, conseillers et fournisseurs de services de régime;
- 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 autorités de santé publique, au besoin.

Sauf lorsqu'il y a des restrictions contractuelles, les personnes, organisations et fournisseurs de services susmentionnés se trouvent au Canada et dans des territoires à l'étranger. Par conséquent, vos renseignements personnels peuvent faire l'objet de transferts interprovinciaux ou transfrontaliers afin de vous fournir des services 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.

Retrait de votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à notre utilisation de vos renseignements personnels à certaines fins, sous réserve des restrictions juridiques et contractuelles.

Vous ne pouvez pas retirer votre consentement à ce que nous recueillions, utilisions, communiquions ou divulguions les renseignements personnels qui nous sont nécessaires pour émettre

ou administrer vos produits et services. Si vous le faites, il se peut que nous ne puissions pas vous fournir les produits ou services demandés ou que nous traitions le retrait de votre consentement comme une demande de résiliation ou refus du produit ou du service.

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

Exactitude

Vous nous informerez de tout changement apporté à vos coordonnées. Si vos renseignements personnels ont changé ou si vous devez corriger des inexactitudes dans vos renseignements personnels dans nos services, veuillez communiquer avec votre agence de voyage ou le service à la clientèle de Manuvie.

Accès

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. Vous pouvez envoyer vos demandes à :

Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie,
C. P. 1602, Del Stn 500-4-A,
Waterloo, Ontario
N2J 4C6
ou à Canada_Privacy@manulife.ca.

Pour en savoir plus, consultez notre [politique de protection des renseignements personnels de la Division canadienne de Manuvie](#). Veuillez noter qu'il est impossible de garantir la protection des communications par courriel. Ne nous envoyez pas de renseignements de nature confidentielle par courriel.

Les termes Manuvie, « nous », « notre », « nos » renvoient à La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers – activités de la Division canadienne, à Placements Manuvie inc., à Placements Manuvie Services d'investissement inc., à Placements Manuvie Assurance inc., à Gestion d'actifs Manuvie limitée, à Compagnie d'assurance Manuvie du Canada, à La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, à Banque Manuvie du Canada, et aux sociétés affiliées de ces entités.

août 2024



Manuvie, C.P. 670, succ. Waterloo, Waterloo, ON N2J 4B8

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

© La compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2024. Tous droits réservés.

TravelAid est une marque de commerce d'Active Claims Management (2018) Inc. que Manuvie et ses sociétés affiliées utilisent sous licence.

StandbyMD est une marque de commerce de Healthcare Concierge Services Inc., propriété de Gestion Global Excel Inc.

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.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [Manuvie.ca/accessibilite](https://www.manulife.ca/accessibilite) pour obtenir de plus amples renseignements.

Assistance voyage, partout dans le monde

Avant de partir en voyage, n'oubliez pas de télécharger gratuitement l'application **TravelAid^{MC}** de Manuvie sur Google Play^{MC} ou sur l'App Store^{MD} d'Apple. L'application offre aux voyageurs les services suivants, et ce, partout dans le monde :

- lien direct avec le Centre d'assistance;
- renseignements sur les fournisseurs de soins de santé;
- itinéraire vers l'établissement de soins de santé le plus près;
- avis aux voyageurs publiés par l'État;
- conseils de voyage;
- soutien à la présentation des demandes de règlement.

Par ailleurs, l'application mobile TravelAid de Manuvie peut vous fournir le numéro de téléphone local à composer en cas d'urgence (911 en Amérique du Nord) et vous prodiguer des conseils à suivre avant et après votre départ.

Nous suggérons de télécharger cette application avant de voyager pour éviter de payer des frais d'itinérance applicable ailleurs.

De l'aide au bout du fil

Profiter de votre voyage : c'est la seule chose que vous devriez avoir en tête. Notre Centre d'assistance propose un service d'aide multilingue, accessible en tout temps, tous les jours, à toute heure du jour ou de la nuit.

Renseignements avant le voyage

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

En cas d'urgence médicale

- Vérification et explication de la couverture
- Orientation vers un fournisseur de soins médicaux
- Organisation du paiement direct des frais couverts (si possible)
- Supervision de l'urgence médicale et communication avec votre famille
- Évacuation médicale d'urgence et rapatriement lorsque nécessaire d'un point de vue médical

Autres services

- Assistance pour les bagages perdus, volés ou retardés
- Assistance pour l'obtention de fonds d'urgence
- Services de traduction et d'interprétation
- Services de messages urgents
- Aide pour le remplacement de billets d'avion perdus ou volés
- Assistance pour l'obtention de médicaments sur ordonnance
- Assistance pour l'obtention de conseils juridiques ou de cautionnement

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

1 800 764-6539, sans frais, du Canada et des États-Unis
+1 519 251-7488, appel à frais virés lorsque ce service est offert

Notre Centre d'assistance est à votre service tous les jours, à toute heure du jour ou de la nuit.

Il est aussi possible de joindre notre Centre d'assistance au moyen de l'application mobile **TravelAid^{MC} de Manuvie**.