

Assurance voyage Manuvie

## Assurance Protection sans égal pour les voyageurs canadiens

Simplifiée. Plus de garanties. Moins de restrictions.

Entrée en vigueur en novembre 2023

### Avis important : Lire attentivement avant de partir en voyage

Vous avez souscrit une police d'assurance voyage. Quelle est la prochaine étape? Nous voulons que vous compreniez (car cela est dans votre intérêt) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de votre police. Veuillez prendre le temps de lire votre police avant de partir en voyage. Les termes en italique sont définis dans votre police d'assurance.

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

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

### CE QUE COUVRE LA PRÉSENTE POLICE

La couverture comprend :

- Les garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage
- La garantie Perturbation de voyage
- La garantie Soins médicaux d'*urgence*
- La garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés
- Les garanties Accident de vol et Accident de *voyage*

**Au cours de votre période d'assurance, ces garanties couvrent les accidents, les *blessures*, les maladies et d'autres événements imprévus. Un événement imprévu est une situation ou une circonstance survenant pour des raisons hors de votre contrôle.**

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

### Avis exigé par la législation provinciale

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

### Période d'examen de 10 jours sans frais

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

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

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

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

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

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

## TABLE DES MATIÈRES

Assistance voyage et présentation de demandes de règlement partout dans le monde .....	2
Exigences relatives à la souscription de la présente police .....	2
Directives pour lire la présente police .....	2
Introduction – Police .....	3
Ce que la présente police ne couvre pas .....	3
Sommaire de votre assurance voyage .....	4
Sommaire de votre assurance voyage (suite) .....	5
Les garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage ..	5
La garantie Perturbation de voyage .....	6
La garantie Soins médicaux d'urgence .....	7
La garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés .....	10
Les garanties Accident de vol et Accident de voyage .....	11
Assistaéro Manuvie .....	11
Renseignements généraux .....	12
Services de conciergerie médicale.....	13
Présentation d'une demande de règlement .....	14
Autres choses à savoir.....	15
Définitions .....	15
Avis sur la protection des renseignements personnels.....	16

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

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

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

### Application TravelAid<sup>MC</sup> de Manuvie

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

### Les fonctionnalités de l'application comprennent :

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

## EXIGENCES RELATIVES À LA SOUSCRIPTION DE LA PRÉSENTE POLICE

Vous devez souscrire cette police dans les 72 heures suivant le paiement initial de vos réservations de voyage. L'assurance doit couvrir la durée totale de votre voyage.

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

- sont couverts par un régime public d'assurance maladie pendant toute la durée de la police
- ont 74 ans ou moins à la souscription de la police
- voyagent pendant un maximum de 45 jours, y compris la date de départ en voyage, la date de retour à votre lieu de résidence et toute prolongation
- souscrivent ce régime dans les 72 heures suivant le paiement initial des réservations du voyage
- figurent comme personne assurée sur la confirmation de couverture.

## DIRECTIVES POUR LIRE LA PRÉSENTE POLICE

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

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

## INTRODUCTION – POLICE

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

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

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

## CE QUE LA PRÉSENTE POLICE NE COUVRE PAS

### EXCLUSIONS RELATIVES AUX GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

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

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

### EXCLUSIONS RELATIVES À LA GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

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

1. Un *problème de santé* si, avant de quitter votre lieu de résidence, vous savez, ou s'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'un *traitement* soit nécessaire pendant votre *voyage*.  
Remarque : Cette exclusion ne s'applique pas à l'utilisation non modifiée d'un médicament prescrit ou à la surveillance de routine.

2. Un *problème de santé* lorsque, avant de quitter votre lieu de résidence, un *traitement* ou un examen médical est prévu à une date ultérieure.
3. Des services médicaux ou un *traitement* pour un *problème* de santé, si l'un des traitements suivants a été appliqué avant votre départ :
  - Un *médecin* vous a déconseillé de voyager.
  - Vous avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale qui établit l'espérance de vie à moins de 6 mois.
  - Vous êtes atteint d'une affection rénale requérant de la dialyse.
  - Vous avez utilisé de l'oxygène à votre lieu de résidence.
4. *Traitement non urgent*, expérimental ou facultatif.
5. Participation à l'une des activités suivantes :
  - Alpinisme avec des cordes ou de l'équipement spécialisé, escalade ou deltaplane, à moins que vous ne soyez accompagné d'un instructeur qualifié
  - Plongée avec tuba à plus de 10 mètres, à moins d'être accompagné d'un instructeur qualifié ou d'être titulaire d'un certificat de plongée en eau libre
  - Compétition ou course de vitesse de véhicule motorisé
  - Participation à titre de professionnel à une activité sportive, lorsqu'il s'agit de votre emploi rémunéré
6. Vos/votre :
  - automutilations, à moins qu'une attestation médicale n'établisse qu'elles sont liées à une condition de santé mentale
  - abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes
7. Vos/votre :
  - soins prénataux et postnataux habituels
  - grossesse, un accouchement ou des complications survenues au cours des 9 semaines précédant ou suivant la date prévue de votre accouchement; et/ou
  - La naissance de votre enfant pendant votre *voyage*
8. Toute perte ou tout *problème de santé* que vous subissez ou présentez si le gouvernement canadien a publié avant la date de départ un des avis officiels « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » vers votre pays, région ou ville de destination.  
Remarque : Cette exclusion ne s'applique pas si vous pouvez prouver que vos dépenses ou pertes ne sont pas liées à l'avis de voyage.

### EXCLUSIONS DE LA GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

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

1. Les dommages et sinistres imputables à l'usure normale, à la détérioration, aux défauts ou aux pannes mécaniques.
2. Biens personnels :
  - laissés sans surveillance dans un endroit public
  - laissés dans des établissements commerciaux d'hébergement non verrouillés
  - laissés dans les véhicules non verrouillés
3. Bijoux ou appareils photo placés sous la garde d'un *transporteur public*.

4. N'importe lequel des éléments suivants :
- Animaux
  - Articles périssables
  - Vélos non enregistrés comme bagage auprès du *transporteur public*
  - Articles ménagers et meubles
  - Prothèses dentaires ou membres artificiels
  - Prothèses auditives, lentilles cornéennes, lunettes de tout type
  - Argent, billets, titres négociables, documents
  - Antiquités, articles fragiles et articles de collection
  - Biens illégalement acquis
  - Articles assurés sur une base de valeur agréée par un autre assureur

#### EXCLUSIONS DES GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

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

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

SOMMAIRE DE VOTRE ASSURANCE VOYAGE	
GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE	
Garantie Annulation de voyage	Jusqu'à concurrence du montant couvert que vous avez choisi pour les réservations de voyage non remboursables et prépayées
Garantie Interruption de voyage	Couvre les réservations de voyage non utilisées, non remboursables et prépayées
Transport <i>en cas</i> d'interruption de voyage	Transport de même classe pour retourner à votre lieu de résidence
Repas, hébergement et autres frais couverts occasionnés par une interruption	350 \$ par jour pour un maximum de dix jours
Garantie Annulation peu importe le motif	<a href="#">Lire les renseignements sur la garantie</a>
Protection en cas de défaillance du fournisseur	<a href="#">Lire les renseignements sur la garantie</a>
GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE	
Transport	Transport de la même classe jusqu'à la prochaine destination ou pour revenir à votre lieu de résidence
Repas, hébergement et autres frais accessoires : 350 \$ par jour pour un maximum de deux jours	Maximum global de 1 500 \$ par voyage
Nuitées supplémentaires : maximum de 200 \$	
Réservations de voyage non utilisées, non remboursables et prépayées : 300 \$ par jour pour un maximum de trois jours	
GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE : MONTANT MAXIMAL DE LA POLICE DE 10 MILLIONS DE DOLLARS	
Dépenses liées aux soins médicaux <i>d'urgence</i>	Jusqu'à concurrence du montant maximal de la police
Frais supplémentaires pour les repas, l'hébergement et les autres frais accessoires	500 \$ par jour pour un maximum de dix jours
Frais de transport d'une personne devant se rendre à votre chevet	Billet aller-retour en classe économique Jusqu'à 1 000 \$ pour l'hébergement et les repas
Transport médical <i>d'urgence</i> et rapatriement	Inclus dans le maximum de votre police
Frais associés à votre décès	Retour de votre dépouille à votre résidence (rapatriement) : Inclus dans le maximum de la police Cérémonie ou inhumation sur place : jusqu'à 10 000 \$

## SOMMAIRE DE VOTRE ASSURANCE VOYAGE (SUITE)

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

## LES GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

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

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

### À QUEL MOMENT LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

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

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

- L'assurance Annulation de *voyage* prend fin à la première des dates suivantes :
- La date de départ indiquée sur votre confirmation de couverture
- La date à laquelle vous annulez votre *voyage*.

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

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

### PRESTATIONS ANNULATION DE VOYAGE

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

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

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

### PRESTATIONS INTERRUPTION DE VOYAGE

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

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

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

### Certificat échangeable

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

### Restrictions relatives au certificat échangeable

1. Vous êtes admissible à un certificat échangeable seulement si nous avons approuvé et payé une demande de règlement valide pour une interruption de *voyage* au titre des garanties Annulation de *voyage* et Interruption de *voyage* de la présente police.

2. Tous les points suivants s'appliquent au certificat :
  - N'est payable qu'à vous
  - Valide pendant 180 jours à compter de votre date de retour du *voyage* interrompu, indiquée comme date d'expiration sur votre bon
  - N'est pas transférable
  - N'est pas monnayable
3. Le *voyage* de remplacement doit :
  - Commencer avant la date d'expiration indiquée sur le certificat échangeable
  - Être acheté auprès d'une agence de voyages offrant l'Assurance voyage Manuvie

*réservations de voyage* et avant que vous souscriviez l'assurance.

- Vous n'avez pas reçu, en totalité ou en partie, vos réservations de voyage prépayées.
- Vous avez déjà épuisé toutes les possibilités pour vous faire rembourser les *services de voyage* non reçus. Cela signifie que vous devez d'abord, avant de nous présenter votre demande de règlement, demander une indemnisation au *fournisseur de services de voyage*, à tout service gouvernemental ou autre fonds d'indemnisation, à la société émettrice de votre carte de crédit ou à une source légalement ou contractuellement responsable de vous rembourser.

## RESTRICTIONS DE COUVERTURE

### Garantie Annulation peu importe le motif

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

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

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

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

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

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

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

### Protection en cas de défaillance du fournisseur

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

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

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

- Vous avez conclu un contrat avec un *fournisseur de services de voyage* en règle pour des *services de voyage*. Un fournisseur en règle désigne un *fournisseur de services de voyage* qui n'a pas fait faillite, n'était pas insolvable, ne faisait pas l'objet d'une mise sous séquestre ou ne demandait pas la protection contre les créanciers au titre de la faillite, de l'insolvabilité, ou de toute autre législation similaire, au moment où vous avez effectué vos

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

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

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

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

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

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

Le montant de garantie par année d'assurance maximal est de :

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

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

## LA GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE

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

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

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

Cette garantie s'applique dans les cas suivants :

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

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

Vous pouvez utiliser cette couverture après avoir reçu une indemnisation de la part du *transporteur public* ou de toute autre source. Cela signifie que nous réduisons le montant que nous payons du montant qui peut être recouvré ou payé par une autre source.

#### À QUEL MOMENT LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

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

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

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

#### PRESTATION DE LA GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE

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

#### RESTRICTIONS ET MAXIMUMS

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

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

#### À QUEL MOMENT LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

La garantie Soins médicaux d'urgence prend effet à la plus éloignée des dates suivantes :

- La date de départ indiquée sur votre confirmation de couverture
- Le moment où vous quittez votre province ou territoire de résidence

La garantie Soins médicaux d'urgence prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- La date d'expiration indiquée sur votre confirmation de couverture
- Le moment de votre retour dans votre province ou territoire de résidence.

#### PRESTATIONS SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

Nous couvrons jusqu'à 10 000 000 \$ de frais *raisonnables et habituels* pour les frais admissibles que vous engagez pendant votre *voyage* lorsque :

- L'*urgence* médicale commence soudainement après votre départ de votre province ou territoire de résidence.
- Les frais sont supérieurs à ce qui est couvert par votre *régime public d'assurance maladie* ou par tout autre régime d'avantages sociaux.
- *Des soins médicaux d'urgence* sont requis.

**Important :** Si vous effectuez des examens dans le cadre d'enquêtes médicales, d'un *traitement* ou d'une intervention chirurgicale, ou si vous recevez un *traitement* ou subissez une intervention chirurgicale qui n'a pas été préautorisée, votre demande de règlement ne sera pas remboursée. Cela comprend notamment ce qui suit : imagerie par résonance magnétique (IRM), cholangiopancreatographie par résonance magnétique (CPRM), tomодensitogramme, angiographie par tomодensitométrie, échographie, épreuve d'effort nucléaire, biopsie, angiographie, angioplastie, chirurgie cardiovasculaire incluant tout examen diagnostique associé, cathétérisme cardiaque et toute intervention chirurgicale.

**En cas d'urgence, communiquez immédiatement avec le Centre d'assistance. Nous sommes à votre service jour et nuit, tous les jours de l'année.  
Du Canada ou des États-Unis : 1 855 856-7569  
Appels à frais virés, si possible : +1 519 251-4058**

Vous pouvez aussi communiquer avec le Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid de Manuvie. Téléchargez l'application sur Google Play ou sur l'App Store d'Apple. Pour en savoir plus, consultez le site [active-care.ca](http://active-care.ca).

Les prestations peuvent être limitées si vous ne communiquez pas immédiatement avec le Centre d'assistance. Si votre état de santé ne vous permet pas d'appeler, veuillez demander à quelqu'un de le faire à votre place dès que possible.  
Si vous décidez de payer les frais avant de communiquer avec le Centre d'assistance, nous vous remboursons selon les frais raisonnables et habituels que nous aurions payés directement au fournisseur.

## FRAIS ADMISSIBLES

### 1. Les Soins médicaux d'urgence, notamment :

- Des soins médicaux reçus d'un *médecin*
- Les coûts d'une hospitalisation en chambre à deux lits
- Le coût du séjour en unité de soins intensifs ou de soins coronariens, si le médecin traitant juge *nécessaire sur le plan médical*
- Les services d'une infirmière ou d'un infirmier privé autorisé pendant que vous êtes à l'*hôpital*
- Le coût le moins élevé pour louer ou acheter un fauteuil roulant, un lit d'hôpital, un appareil orthopédique, une attelle, une béquille et d'autres dispositifs médicaux
- Des médicaments sur ordonnance seulement, qui vous sont prescrits par un *médecin* ou un dentiste
- Des tests pour établir un diagnostic ou en apprendre davantage sur votre état de santé

### 2. Frais de transport d'une personne devant se rendre à votre chevet

Si vous voyagez seul et que vous êtes hospitalisé pendant au moins 3 jours, nous remboursons les frais pour qu'une personne se rende à votre chevet, si ces frais sont préapprouvés par le Centre d'assistance.

Les prestations pour cette personne sont les suivantes :

- Un billet d'*avion* aller-retour en classe économique par l'itinéraire le plus économique
- Les frais d'hébergement et de repas jusqu'à concurrence de 1 000 \$
- Une garantie Soins médicaux d'*urgence* pour la personne, selon les mêmes modalités que celles de la présente police, jusqu'à ce que vous soyez apte d'un point de vue médical à retourner à votre lieu de résidence.

Remarque : Cette prestation est offerte immédiatement lorsque la personne hospitalisée est un *enfant* assuré au titre de la présente police.

### 3. Rapatriement d'urgence pour raison médicale

Nous payerons les frais suivants lorsque nos conseillers médicaux consulteront le *médecin* traitant et recommanderont le retour dans votre province ou territoire de résidence ou dans un autre *hôpital* pour continuer le *traitement* :

- Le coût supplémentaire d'un transport de même classe sur l'itinéraire le plus économique ou sur une civière sur un vol commercial sur l'itinéraire le plus économique si une civière est *médicalement nécessaire*
- Le coût d'un billet de retour en classe économique sur l'itinéraire le plus économique si un accompagnateur médical qualifié doit vous accompagner parce que c'est exigé par la compagnie aérienne ou nécessaire du point de vue médical. Nous remboursons également les *frais raisonnables et habituels* engagés pour obtenir les services d'un accompagnateur médical.
- Les frais de transport par ambulance aérienne si cela est nécessaire du point de vue médical.

Remarque : Cette garantie n'est offerte que lorsqu'elle a été approuvée par le Centre d'assistance et qu'elle a été organisée par celui-ci.

### 4. Services paramédicaux

Nous payons les soins médicaux que vous avez reçus d'un chiropraticien, d'un ostéopathe, d'un physiothérapeute, d'un podologue ou d'un podiatre, jusqu'à concurrence de 500 \$ par profession.

### 5. Transport en ambulance

Nous payons des frais *raisonnables et habituels* pour qu'un service de transport local par ambulance autorisé vous transporte à l'établissement de santé le plus proche qui peut traiter entièrement votre *problème de santé* en *urgence*.

### 6. Frais associés à votre décès

Si vous décédez durant votre *voyage* des suites d'une *urgence* couverte par la présente police, nous remboursons à votre succession les frais suivants :

- Les frais de rapatriement 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**
- Les frais 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 de 10 000 \$ pour préparer votre dépouille et vous inhumer là où vous êtes décédé, ce qui inclut le coût d'un cercueil ou d'une urne standard (à l'exclusion de tout type de stèles funéraires, de fleurs, de cérémonies ou de frais de réception).

Si une personne doit se rendre au lieu de votre décès pour identifier votre dépouille, nous payons le billet d'*avion* aller-retour en classe économique selon l'itinéraire le plus économique pour cette personne. Nous payons également jusqu'à concurrence de 500 \$ pour ses frais de repas et d'hébergement et lui fournissons jusqu'à 72 heures d'assurance Soins médicaux d'*urgence* selon les mêmes conditions que celles prévues dans la présente police.

### 7. Frais supplémentaires

Nous remboursons jusqu'à concurrence de 500 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 5 000 \$, pour les frais supplémentaires suivants :

- Les repas
- L'hôtel
- Les appels téléphoniques essentiels
- Frais d'utilisation d'Internet, d'itinérance et de messagerie texte
- Le taxi ou la location d'une voiture

Ces frais sont admissibles dans les situations suivantes :

- Vous, votre *compagnon* de voyage ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne ne pouvez pas rentrer à votre lieu de résidence comme prévu à l'origine en raison d'une *urgence médicale*.
- Vous, votre *compagnon* de voyage ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne, avez besoin d'un *traitement* médical d'*urgence* à un endroit différent de votre destination initiale.

Vous devez produire les reçus ou les autres preuves de paiement.

## 8. **Traitement dentaire d'urgence**

Si vous avez besoin d'un *traitement dentaire d'urgence*, nous remboursons :

- Jusqu'à concurrence de 300 \$ pour le soulagement de douleurs dentaires,
- Jusqu'à concurrence de 3 000 \$ pour la restauration ou le remplacement des dents naturelles ou des dents artificielles fixes permanentes lorsque vous subissez un coup accidentel à la bouche. Nous étudierons le versement, jusqu'à concurrence de 2 000 \$ pendant votre *voyage* et de 1 000 \$ dans les 90 jours suivant l'accident, pour la poursuite du *traitement* nécessaire.

## 9. **Frais de rapatriement à votre lieu de résidence des enfants dont vous avez la garde**

Cette garantie est offerte dans les cas suivants :

- Vous décédez à votre destination.
- Vous êtes hospitalisé pendant plus de 24 heures.
- Vous devez rentrer à votre lieu de résidence en raison d'une *urgence*.

Nous payons ce qui suit pour le retour à votre lieu de résidence de vos enfants ou petits-enfants qui voyagent avec vous et dont vous avez la *garde* pendant votre *voyage* :

- Le coût supplémentaire d'un billet aller simple en classe économique, par l'itinéraire le plus économique.
- Si le fournisseur de transport l'exige, le coût du billet en classe économique de retour sur l'itinéraire le plus économique pour un accompagnateur qualifié, plus jusqu'à 500 \$ pour l'hébergement de nuit. Nous offrirons également l'assurance *soins médicaux d'urgence* pour l'accompagnateur selon les mêmes modalités de la présente police.

## 10. **Frais pour la garde d'enfants**

Si vous êtes hospitalisé pendant votre *voyage*, pendant que vous êtes à l'*hôpital*, nous payons le coût des services de garde d'enfants pour les enfants dont vous avez la garde. Nous vous rembourserons jusqu'à concurrence de 100 \$ par jour pour un maximum de 300 \$ par *voyage*.

Remarque : Cette prestation s'applique lorsque le fournisseur de services de garde n'est pas un parent ou un membre de la *famille immédiate* de l'enfant, votre *compagnon de voyage* ou la personne chez qui vous séjournez durant votre *voyage*.

## 11. **Frais de rapatriement de votre compagnon de voyage vers son lieu de résidence**

Si vous retournez à votre lieu de résidence au titre de la prestation de [rapatriement d'urgence pour raison médicale](#) ou des [frais associés à votre décès](#), nous remboursons les frais suivants :

- Les frais additionnels pour le transport en 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 voyagez avec votre chien ou votre chat domestique, les frais de garde temporaire dans une pension autorisée et les frais de retour de votre chien ou de votre chat jusqu'à concurrence du coût du transport économique aller simple à votre lieu de résidence,

## 12. **Frais de retour de votre véhicule**

Nous couvrons les frais *raisonnables et habituels* d'une agence commerciale pour retourner votre véhicule à votre lieu de résidence ou, si vous avez loué un véhicule pendant votre *voyage*, les frais de retour du véhicule de location à l'agence de location si vous êtes dans l'une des situations suivantes et que vous ne pouvez pas conduire :

- Une *urgence* médicale
- Hospitalisation
- Décès
- Rapatriement pour raison médicale

Remarque : Dans le cadre de cette prestation, un véhicule s'entend de voiture de tourisme, bateau, caravane motorisée, fourgonnette de camping ou caravane non motorisée personnels ou de location que vous utilisez pendant votre *voyage* exclusivement pour transporter des passagers, autres que des passagers payants.

## 13. **Frais accessoires d'hospitalisation**

Lorsque vous êtes hospitalisé pendant 48 heures ou plus, nous remboursons les frais, comme les appels téléphoniques, la location d'un téléviseur et les frais de stationnement. Nous remboursons un maximum de 50 \$ par jour, jusqu'à concurrence de 500 \$.

## 14. **Frais pour le retour de bagages**

Si vous retournez à votre lieu de résidence au titre de la prestation de [rapatriement d'urgence pour raison médicale](#) ou des [frais associés à votre décès](#), nous remboursons également jusqu'à 300 \$ pour couvrir les frais supplémentaires d'expédition de vos bagages à votre domicile.

## 15. **Frais engagés pour le remplacement des médicaments d'ordonnance**

Si vous oubliez d'apporter vos médicaments sur ordonnance pendant votre *voyage* ou si vous les égarez, nous remboursons jusqu'à concurrence de 50 \$ pour remplacer les médicaments lorsqu'il est nécessaire sur le plan médical de poursuivre le traitement.

Nous ne couvrons pas :

- Les vitamines et les préparations vitaminées
- Les médicaments en vente libre;
- Les contraceptifs et produits de contrôle des naissances

## 16. **Prothèses auditives**

Si votre prothèse auditive est perdue, volée ou endommagée pendant votre *voyage* et que vous voulez la remplacer à votre destination :

- Nous remboursons jusqu'à concurrence de 200 \$ pour le remplacement.
- Nous pouvons vous aider à organiser le remplacement lorsque vous appelez le Centre d'assistance.

## 17. **Lunettes**

Si vos lunettes de prescription sont perdues, volées ou endommagées pendant votre *voyage* et que vous voulez les remplacer à votre destination :

- Nous remboursons jusqu'à concurrence de 200 \$ pour le remplacement.
- Nous pouvons vous aider à organiser le remplacement lorsque vous appelez le Centre d'assistance.

## 18. Frais d'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 faisant état du coût et des numéros de téléphone des appels effectués ou reçus pendant votre *voyage*.

### RESTRICTIONS DE LA GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

1. Vous devez communiquer avec le Centre d'assistance avant de demander un *traitement* ou avant d'être hospitalisé. Si votre *traitement* concerne une *urgence* potentiellement mortelle et que vous n'êtes pas en mesure de communiquer avec le Centre d'assistance, vous devez – ou une personne en votre nom doit – communiquer avec le Centre d'assistance dans les 24 heures suivant le *traitement* initial. Vos prestations de la garantie *Soins médicaux d'urgence* pourraient être limitées si vous ne communiquez pas avec le Centre d'assistance le plus tôt possible.
2. Si vous n'êtes pas couvert par un régime gouvernemental d'assurance maladie pendant toute la durée de votre *voyage*, vos frais admissibles au titre de la présente police seront limités à un maximum 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* à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence, conformément aux exigences d'un professionnel de la santé :

1. Nous payerons 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.
2. Nous payerons un maximum de 200 \$ par jour par personne assurée pour l'hébergement et les repas supplémentaires et imprévus jusqu'à concurrence de 2 800 \$. Si vous bénéficiez de la couverture familiale, nous payons jusqu'à 400 \$ par famille assurée, sous réserve d'un maximum global 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 la *date d'expiration*.

Dans le cas d'une mise en quarantaine, les exclusions ci-après s'appliquent également :

1. Nous ne couvrons pas les réservations de voyage payées, mais inutilisées.
2. Nous ne couvrons pas les frais engagés lorsque l'entrée dans une région ou un pays compris dans le *voyage* vous est refusée, à vous ou à votre *compagnon de voyage* lorsque, avant la *date de départ*, des directives ou des restrictions en matière de voyages ont été émises par un gouvernement étranger ou régional interdisant l'entrée des résidents du Canada ou des directives exigeant un isolement ou une mise en quarantaine pour une période définie pendant votre *voyage*.

### LA GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

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

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

### À QUEL MOMENT LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

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

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

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

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

### FRAIS ADMISSIBLES

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

Remarque :

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

2. **Remplacement des documents de voyage perdus ou volés**  
Nous payons jusqu'à concurrence d'un maximum combiné de 500 \$ par *voyage* pour ce qui suit :

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

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

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

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

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

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

- La location de bâtons de golf ou d'équipement de ski.
  - L'achat raisonnable d'accessoires de golf et de ski.
- Remarque : Cette prestation s'applique uniquement lorsque le retard se produit avant le retour à votre lieu de résidence.

## RENSEIGNEMENTS SUR LES DEMANDES DE RÈGLEMENT

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

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

## LES GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

### À QUEL MOMENT LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

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

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

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

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

### PRESTATIONS

1. Nous payons 250 000 \$ au titre de la garantie Accident de vol ou 50 000 \$ au titre de la garantie Accident de voyage si une blessure subie pendant votre voyage cause l'un des événements suivants dans les 12 mois suivant l'accident :
  - Amputation complète de deux membres au-dessus du poignet ou de la cheville.
  - Perte totale et irréversible de la vue des deux yeux.
  - Perte totale et irréversible de l'audition ou de la parole

- Cécité permanente d'un œil et 1 membre complètement sectionné au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville

- Votre décès

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

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

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

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

### Disparition

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

### RESTRICTIONS ET MAXIMUMS

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

## ASSISTAÉRO MANUVIE

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

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

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

Les paiements sont envoyés au moyen du service de virement Interac<sup>MD</sup>.

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

[voyage@manuvie.ca](mailto:voyage@manuvie.ca)

1 800 565-2338

### À QUEL MOMENT LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET À QUEL MOMENT SE TERMINE-T-ELLE?

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

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

### GARANTIES

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

#### Retard

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

#### Annulation

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

### CONDITIONS GÉNÉRALES

1. La couverture s'applique uniquement aux vols effectués à l'intérieur, en direction ou en provenance du Canada, y compris les correspondances de ces vols, qui sont enregistrés par vous auprès d'Assistaéro Manuvie.
2. Le téléphone cellulaire que vous inscrivez auprès de Blink doit être doté d'un niveau de charge de la batterie suffisant et avoir accès à un service cellulaire, à un service de transmission de données ou à une connexion Wi-Fi.
3. Le téléphone cellulaire que vous inscrivez auprès de Blink doit demeurer en votre possession pendant votre voyage. Blink utilise le même numéro de téléphone cellulaire pour effectuer le versement des prestations durant votre voyage.
4. Blink n'est aucunement responsable des frais de transmission de données et des frais d'itinérance liés à votre téléphone cellulaire.
5. Si Blink reçoit de faux renseignements ou des demandes de règlement frauduleuses de votre part ou de la part de quiconque en votre nom, elle traitera cette couverture comme si elle n'avait jamais existé.
6. Votre nom doit figurer sur la liste d'embarquement de la compagnie aérienne pour être admissible à Assistaéro Manuvie.
7. Tous les montants sont en dollars canadiens.
8. Vous devez détenir un compte bancaire auprès d'une institution financière exerçant ses activités légalement au Canada pour recevoir des paiements par le service de virement Interac.

9. Après 3 heures de retard, Blink prendra toutes les dispositions nécessaires pour vous aviser du retard ou de l'annulation du vol, le cas échéant, et virer les fonds, mais elle ne peut être tenue responsable si, pour quelque raison que ce soit, vous ne recevez pas son message ou le virement électronique par l'intermédiaire de votre téléphone cellulaire.
10. Les frais remboursables au titre de la garantie Assistaéro Manuvie sont versés uniquement au titulaire du contrat qui a enregistré le vol ou les vols à l'adresse [assistaeromanuvie.com](http://assistaeromanuvie.com). Cette personne reçoit le remboursement complet au nom de tous les voyageurs couverts dont le ou les vols sont enregistrés au titre de son contrat.

### RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Vous devez souscrire l'Assurance Protection sans égal dans les 72 heures suivant le paiement initial de vos réservations de voyage. L'assurance doit couvrir la durée totale de votre voyage. Vous pouvez en tout temps augmenter votre garantie Annulation de voyage pour toute autre réservation de voyage supplémentaire prépayée avant la date de votre départ, si vous payez la prime supplémentaire pour cette couverture dans les 72 heures suivant la réservation de voyage supplémentaire.

### CONFIRMATION DE COUVERTURE

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

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

### RÉSILIATIONS ET REMBOURSEMENTS

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

### COUVERTURE FAMILIALE

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

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

Les personnes suivantes sont admissibles à la couverture familiale :

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

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

## PROLONGATIONS DE COUVERTURE

### Prolongations automatiques

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

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

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

- Votre *transporteur public* accuse du retard. Nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de 72 heures.
- Si vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne êtes hospitalisés à la date de votre retour, nous prolongeons la couverture pendant l'hospitalisation et jusqu'à 5 jours après le congé de l'hôpital.
- Si vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de votre *famille immédiate* qui vous accompagne avez une *urgence* médicale qui vous empêche de voyager, mais qui n'exige pas d'hospitalisation, nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de 5 jours.

**Remarque concernant toutes les couvertures d'assurance :** Si un professionnel de la santé vous a recommandé de vous placer en isolement ou de vous mettre en quarantaine au-delà de la **date d'expiration figurant sur votre confirmation de couverture**, nous prolongeons votre couverture d'assurance pour la durée de la mise en quarantaine et jusqu'à 72 heures après qu'elle a pris fin.

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

### Prolongation d'un voyage

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

- Votre protection est en vigueur lorsque vous demandez la prolongation.
- La durée totale de votre *voyage*, y compris la prolongation, ne dépasse pas 45 jours.
- Vous devez payer la prime supplémentaire.
- Aucune situation n'a entraîné une demande de règlement ou ne pourrait donner lieu à une demande de règlement dans l'avenir.

Remarque : L'Assurance Protection sans égal ne peut pas durer plus de 45 jours. Toutefois, si vous êtes déjà en *voyage* et que vous souhaitez ou devez prolonger votre voyage au-delà des périodes indiquées dans les [prolongations automatiques](#) ou pour d'autres raisons, il se peut qu'une autre assurance voyage de Manuvie vous soit proposée. Communiquez avec votre agence de voyages ou avec votre *fournisseur de services de voyage* pour savoir si vous répondez aux critères d'admissibilité d'autres assurances. La couverture pour toute autre date de voyage sera assujettie aux modalités, conditions, limitations et exclusions de votre nouvelle police. Tout problème de santé, *blessure*, *traitement* médical ou toute demande de règlement présentée pendant votre *voyage* pourrait avoir une incidence sur l'approbation d'une nouvelle police. Toute information inexacte ou incomplète que nous recevons rendra la nouvelle police nulle et non avenue.

Si, avant de quitter votre lieu de résidence, vous déterminez que vous souhaitez voyager pendant plus de 45 jours, communiquez avec votre agent de voyages. En fonction de vos nouvelles dates de voyage, il peut résilier la présente police et en établir une nouvelle qui vous couvre pendant toute la durée révisée de votre *voyage*. L'Assurance Protection sans égal n'est offerte que lorsqu'elle couvre toute la durée d'un *voyage* et ne peut être souscrite pour couvrir seulement une partie d'un *voyage*. Par exemple, vous ne pouvez pas souscrire l'Assurance Protection sans égal pour couvrir les jours supplémentaires ajoutés à un *voyage* qui était partiellement couvert au titre d'une assurance par carte de crédit ou un régime collectif. Toutefois, vous pouvez souscrire l'Assurance Protection sans égal en tant que protection supplémentaire à un régime existant si vous répondez à toutes les [exigences relatives à l'achat de cette police](#).

## SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE

La présente police procure des services de conciergerie médicale à valeur ajoutée par l'intermédiaire de notre partenaire Standby<sup>MD</sup>. Standby<sup>MD</sup> est doté d'un réseau international de fournisseurs et de partenaires de soins médicaux qui fournissent en tout temps des services rapides et simplifiés et un accès à des soins de santé.

### Fonctionnement du service

Standby<sup>MD</sup> vous oriente selon vos symptômes, votre profil et votre emplacement, puis vous dirige vers les services les plus appropriés. Le programme Standby<sup>MD</sup> aide aussi à coordonner le paiement des frais admissibles conformément aux dispositions de la présente police. Pour utiliser ce service, communiquez avec le Centre d'assistance au numéro indiqué dans la présente police.

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

Standby<sup>MD</sup> ne vise pas à remplacer les conseils professionnels des médecins. Le programme est offert pour vous aider à trouver des fournisseurs de services de santé. Les conseils offerts par Standby<sup>MD</sup> ne sont qu'une recommandation et demeurent entièrement facultatifs. Vous conservez le droit de choisir votre niveau de soins, peu importe la recommandation de Standby<sup>MD</sup>. Les fournisseurs de soins de santé du réseau Standby<sup>MD</sup> ne sont ni des employés ni des mandataires et ne sont pas affiliés à Standby<sup>MD</sup> de façon autre que le fait d'accepter les personnes dirigées vers leurs services. Standby<sup>MD</sup> n'exerce aucun contrôle, réel ou implicite, sur le jugement médical, les actions ou l'inaction des fournisseurs de soins de santé et n'assume aucune responsabilité à l'égard de ce qui suit :

- La disponibilité des fournisseurs de soins de santé
- La qualité des services des fournisseurs de soins de santé
- Les résultats ou les conséquences de tout traitement ou service

**Vous renoncez à tout droit d'entamer des poursuites judiciaires à l'égard de Standby<sup>MD</sup> ou de toute personne associée à Standby<sup>MD</sup>.**

Le terme « personne associée » s'entend des dirigeants, sociétés mères, compagnies-successeurs et ayants cause de Standby<sup>MD</sup>.

La renonciation au droit de poursuite judiciaire inclut les éléments suivants découlant directement ou indirectement des services de conciergerie médicale proposés par Standby<sup>MD</sup> :

- Toute réclamation
- Demandes
- Actions et causes d'action
- Poursuites de quelque nature et pour quelque montant que ce soit

La responsabilité de Standby<sup>MD</sup> au titre des services de conciergerie médicale, le cas échéant, est limitée au montant versé aux fournisseurs de soins de santé participants pour les services que vous avez obtenus à la suite d'une recommandation de Standby<sup>MD</sup>.

## PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

### À QUI PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?

#### Application mobile TravelAid de Manuvie

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

#### En ligne

Visitez le site [manulife.acmtravel.ca](http://manulife.acmtravel.ca) pour présenter votre demande de règlement en ligne.

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

#### Par la poste

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

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

## Téléphone

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

## EN CAS D'URGENCE

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

## PREUVES DES FRAIS ET DES PERTES

Vous devez soumettre une demande de règlement dûment remplie, une preuve écrite, comme les reçus originaux ou les billets inutilisés, et tout autre renseignement que nous demandons dans les 90 jours suivant l'événement qui a donné lieu à la demande de règlement.

Pour évaluer votre demande de règlement, nous avons besoin d'une preuve écrite attestant que votre perte a été causée par une situation ou un événement imprévu, à l'appui d'une source indépendante. Nous pouvons demander différents renseignements selon le type de demande de règlement que vous présentez.

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

## VERSEMENT DES PRESTATIONS

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

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

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

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

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

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

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

## AUTRES RENSEIGNEMENTS À CONNAÎTRE LORSQUE VOUS PRÉSENTEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

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

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

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

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

### AUTRES CHOSES À SAVOIR

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Exception : Si vous détenez auprès de votre employeur actuel ou précédent un régime d'assurance maladie complémentaire vous

offrant une couverture viagère maximale de 100 000 \$ ou moins, nous n'appliquons pas la coordination des prestations.

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

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

### LIMITES DE LA RESPONSABILITÉ

Notre responsabilité au titre de la présente police se limite strictement au paiement des prestations admissibles, à concurrence du maximum souscrit, pour tout sinistre ou toute dépense. Ni nous, lorsque des prestations sont versées au titre de la présente police, ni nos mandataires ou administrateurs n'assumons quelque responsabilité que ce soit pour la disponibilité, la qualité ou les résultats des *traitements* ou des services, ou pour l'impossibilité d'obtenir les *traitements* ou les services couverts par les dispositions contractuelles.

La participation des assureurs est individuelle et non conjointe, et en aucun cas un assureur n'est partie aux intérêts et responsabilités des autres assureurs.

### LA SUBROGATION

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

### DÉFINITIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**médecin** – personne qui :

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

**nécessaire sur le plan médical** – en référence à un service donné ou à sa fourniture, on entend que le service ou la fourniture :

- est approprié et conforme au diagnostic, conformément aux normes reconnues des pratiques médicales
- n'est pas un soin de nature expérimentale ou d'enquête
- n'aurait pu être omis sans nuire à votre état de santé ou à la qualité des soins médicaux
- ne peut être retardé avant votre retour à votre lieu de résidence
- est administré de la façon la plus rentable possible, au niveau de soins le plus approprié et non principalement pour des raisons de commodité

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

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

**régime public d'assurance maladie** – couverture d'assurance maladie offerte aux personnes résidant au Canada par le gouvernement de leur province ou territoire de résidence.

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

**soins médicaux – traitement** nécessaire pour soulager immédiatement un symptôme aigu ou qui, selon un *médecin*, ne peut être retardé avant votre retour à votre lieu de résidence. Il doit être ordonné par un *médecin* habilité et reçu de celui-ci pendant votre *voyage* ou reçu d'un physiothérapeute, d'un chiropraticien, d'un ostéopathe, d'un podologue ou d'un podiatre pendant votre *voyage*.

**traitement** – hospitalisation ou acte prescrit, accompli ou recommandé par un *médecin* pour un *problème de santé*. Cela comprend notamment la prescription de médicaments, les méthodes d'enquête et les interventions chirurgicales. Important : toute référence aux tests, aux résultats de tests ou aux examens exclut les tests génétiques. Les tests génétiques sont les tests qui analysent l'ADN, l'ARN ou les chromosomes à des fins

telles que la prédiction d'une maladie ou des risques de transmission verticale, la surveillance, le diagnostic et le pronostic.

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

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

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

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

## AVIS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

### Déclaration relative aux renseignements personnels

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

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

### Quels renseignements personnels recueillons-nous?

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

- des renseignements visant à vérifier votre identité comme votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, votre adresse de courriel, votre date de naissance et votre numéro de permis de conduire;
- des renseignements médicaux que toute organisation ou personne possède à votre sujet;

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

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

#### **Où recueillons-nous des renseignements personnels à votre sujet?**

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

#### **À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?**

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

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

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

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

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

#### **Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?**

La plus longue des périodes suivantes :

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

#### **Retrait de votre consentement**

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

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

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

#### **Exactitude et accès**

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

Chef de la protection des renseignements personnels  
Manuvie

C.P. Box 1602

Poste de livraison 500-4-A

Waterloo (Ontario) N2J 4C6

[Privacy.office.canadian.division@manulife.com](mailto:Privacy.office.canadian.division@manulife.com)

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. En communiquant avec nous par courriel, vous nous autorisez à utiliser ce moyen pour communiquer avec vous.



### ASSOCIATION CANADIENNE DE L'ASSURANCE VOYAGE (THIA)

Chacun veut voyager sans tracas et devrait pouvoir le faire en se sachant protégé par son assurance voyage. La plupart des gens voyagent chaque jour sans embûches, mais, si quelque chose devait survenir, les sociétés membres de l'Association canadienne de l'assurance voyage (THiA) veulent que vous connaissiez vos droits.

La Déclaration des droits et responsabilités en matière d'assurance voyage de la THiA repose sur les règles d'or suivantes de l'assurance voyage :

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

Pour en savoir plus, visitez le site

[https://www.thiaonline.com/Travel\\_Insurance\\_Bill\\_of\\_Rights\\_of\\_Responsibilities\\_Fr.html](https://www.thiaonline.com/Travel_Insurance_Bill_of_Rights_of_Responsibilities_Fr.html)

---

TravelAid est une marque de commerce d'Administration des Soins Actifs (2018) Inc. que Manuvie et ses sociétés affiliées utilisent sous licence.

CPP Innovation Limited, une filiale de CPP Group plc, faisant affaire sous la raison sociale Blink Parametric (Blink) offre le programme Assistaéro Manuvie conjointement avec La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie).

Virement Interac est une marque déposée d'Interac Inc.

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

App Store est une marque de commerce d'Apple Inc.

Google Play est une marque de commerce de Google LLC.

Manuvie, le M stylisé et Manuvie et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. C. P. 670, succ. Waterloo, Waterloo (Ontario) N2J 4B8.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [manuvie.ca/accessibilite](http://manuvie.ca/accessibilite) pour en savoir plus.

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