

Sommaire du produit pour la police d'assurance Forfait annuel complet – Transat

Une protection en cas d'imprévu avant ou pendant votre voyage

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

ASSUREUR :

Manuvie

Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 2000737614

Adresse :

Marchés des groupes à affinités

250, rue Bloor Est

Toronto (Ontario) M4W 1E5

Téléphone : 1 888 357-7215

Télécopieur : 1 800 510-3362

Courriel : assurancevoyagetransat@manuvie.ca

Site web : manuvie.ca

La Nord-américaine, première compagnie d'assurance

Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 2000998244

Adresse :

Marchés des groupes à affinités

250, rue Bloor Est

Toronto (Ontario) M4W 1E5

Téléphone : 1 888 357-7215

Télécopieur : 1 800 510-3362

Courriel : assurancevoyagetransat@manuvie.ca

Site web : manuvie.ca

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

Site web : lautorite.qc.ca

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 (2018) Limitée, qui exerce ses activités sous les noms « Active Care Management », « ACM » « Gestion Global Excel » ou « Global Excel », comme seul prestataire de services d'assistance et de règlement au titre du présent contrat.

Ce sommaire est fourni pour les résidents du Québec seulement.

LIGNES DIRECTRICES POUR BIEN LIRE LE PRÉSENT SOMMAIRE

« Vous » peut désigner plusieurs personnes

Le terme « vous » renvoie à la personne qui a souscrit l'assurance et à toute(s) autre(s) personne(s) assurée(s), sauf si le contexte indique un sens différent.

« Voyage » a un sens précis

Le mot « voyage » fait référence à la période allant de la date de départ à la date de retour à votre *point de départ*.

Les termes en *italique* ont un sens précis

Les mots et expressions en *italique* sont définis à la fin de ce sommaire (section [9. Définitions](#)). Veuillez à lire ces définitions.

Le présent document est un sommaire

Veillez lire le [spécimen de police](https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC_P82I_policyAAIUF.pdf) (https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC_P82I_policyAAIUF.pdf) pour obtenir tous les détails. Procurez-vous un exemplaire auprès de votre agence de voyages ou sur le site Web où vous souscrivez votre assurance.

Vous trouverez également le spécimen de police à l'adresse suivante :

<https://www.manuvie.ca/particuliers/assurance/regimes-assurance-associations/contrats-d-assurance-voyage-et-sommaires-de-produit.html>

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION

Avant de souscrire cette assurance

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

Avant de partir

- Toutes les personnes assurées remplissent-elles toujours toutes les conditions d'admissibilité? Si ce n'est pas le cas, des exclusions pourraient s'appliquer. Vérifiez-le avant de partir.
- L'état de santé d'une des personnes assurées a-t-il changé depuis que vous avez souscrit votre assurance? Si c'est le cas, des exclusions pourraient s'appliquer.

N'OUBLIEZ PAS...

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens.

Toutes les couvertures sont par personne, sauf si le contexte indique un sens différent.

Fournissez des renseignements complets et exacts

Si vous faites une fausse déclaration ou si vous omettez de déclarer certaines informations avant ou pendant la période de couverture, nous pourrions annuler votre couverture.

Ne partez pas sans payer

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

1. QUI PEUT SOUSCRIRE CETTE ASSURANCE

Conditions d'admissibilité pour souscrire cette assurance

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

- Vous résidez au Canada.
- Vous êtes couvert par un régime public d'assurance maladie (par exemple, la RAMQ) pour toute la durée du voyage.

Remarque : Si vous avez 60 ans ou plus, vous devez remplir le questionnaire médical Transat pour déterminer si vous êtes admissible à la souscription de cette assurance et, si vous y êtes admissible, pour déterminer le régime auquel vous êtes admissible.

Vous pouvez obtenir ce formulaire auprès de votre agent Transat ou en ligne à l'adresse

http://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC_meddecF.pdf.

Pour obtenir tous les détails, consultez le paragraphe « AVERTISSEMENT IMPORTANT DANS LE CAS DES CLIENTS ÂGÉS DE 60 ANS ET PLUS » dans le [spécimen de police](#).

Si vous ne remplissez pas les conditions d'admissibilité, vous ne pouvez pas souscrire l'assurance

- vous ne serez pas couvert; ou
- l'assurance sera annulée; ou
- votre demande de règlement ne fera pas l'objet d'un paiement.

2. QUI EST ASSURÉ ET COMMENT NOUS CALCULONS LE COÛT DE VOTRE ASSURANCE



Vous

Vous êtes assuré si :

- Vous remplissez toutes les conditions d'admissibilité
- Vous avez payé l'assurance



Votre famille (si vous payez la prime familiale)

Vous, votre conjoint, vos *enfants* et vos *petits-enfants* devez remplir toutes les conditions d'admissibilité lorsque vous avez souscrit l'option de couverture familiale.

Vous et votre famille serez assurés une fois que vous avez payé un montant correspondant à 2,75 fois le taux du parent ou du grand-parent le plus âgé.

Voici qui peut bénéficier de la couverture familiale :

- Deux adultes de 59 ans ou moins
- Vos *enfants* ou *petits-enfants*, s'ils sont âgés d'au moins 30 jours

Le coût de votre assurance est établi selon les critères suivants :



- Âge de chaque voyageur
- Durée du voyage – pendant combien de temps voyagez-vous?
- Montant de couverture que vous choisissez – le coût de votre voyage que vous choisissez d'assurer
- Date à laquelle vous souscrivez la couverture d'assurance (si vous recevez une soumission pour la couverture d'assurance, le coût de l'assurance pourrait être différent lorsque vous êtes prêt à la souscrire)
- Couverture familiale ou individuelle – voyage en solitaire ou avec un membre de la famille?

Le coût peut comprendre la taxe sur les primes et nos frais d'administration.

Autres frais et coûts

L'assurance est vendue uniquement au Canada par des distributeurs autorisés par Manuvie. La vente est assujettie aux taxes de vente fédérale et provinciale. Nous facturons un montant unique et fixe, et il n'y a pas d'autres frais liés au coût de l'assurance. Le produit d'assurance n'est pas renouvelable.

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

Durée maximale de couverture :

Cette assurance vous couvre pour tout nombre de voyages que vous effectuez au cours d'une année, à condition que la durée de chaque voyage ne dépasse pas l'option annuelle du nombre de jours, soit 9, 16 ou 30 jours.

4. VOTRE ASSURANCE S'APPLIQUE DANS LE MONDE ENTIER



Mise en garde : Des exclusions peuvent s'appliquer si le gouvernement du Canada publie un avis déconseillant aux voyageurs de voyager dans une région ou un pays.

Remarque importante : La garantie Soins médicaux d'urgence s'applique seulement en dehors de votre province ou territoire de résidence.

5. SERVICES ADDITIONNELS

SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE STANDBYMD^{MC}

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

PARTOUT DANS LE MONDE

- Vous avez accès par téléphone à un médecin pour évaluer vos symptômes.
- Vous avez accès à un réseau de médecins qui font des consultations à domicile dans 141 pays et plus de 4 500 villes.

Remarque : Ce service est offert par StandbyMD, le partenaire de Manuvie.

6. SOMMAIRES DES COUVERTURES

SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

Couverture pour une urgence médicale soudaine et imprévue qui exige un *traitement* immédiat. Vous êtes assuré au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence dès le moment où vous partez pour entreprendre votre voyage.

La section « ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE » dans le [spécimen de police](#) contient la liste complète de toutes les prestations d'assurance, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas, ainsi que l'exclusion relative aux *problèmes de santé préexistants*.



Appelez toujours le Centre d'assistance avant de recevoir un *traitement* d'urgence afin que nous puissions confirmer que vous êtes couvert et approuver au préalable tout *traitement*.



SI VOUS N'APPELEZ PAS LE CENTRE D'ASSISTANCE, IL EST POSSIBLE QUE VOUS DEVIEZ ASSUMER CERTAINS FRAIS

Couverture maximale : 5 millions \$ par personne

Nous vous remboursons jusqu'à un maximum de 5 000 000 \$ par personne assurée au titre de cette police pour l'ensemble des demandes de règlement. Pour certaines garanties, nous appliquons un plafond au montant que nous payons.

Frais couverts au titre de l'assurance Soins médicaux d'urgence

Voici un aperçu des frais de soins médicaux d'urgence que nous payons. Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter la section « ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE » dans le [spécimen de police](#).

- | | |
|---|---|
| • Frais engagés pour recevoir un <i>traitement</i> d'urgence, y compris les actes chirurgicaux et diagnostiques | 100 % |
| • Frais pour les repas, l'hébergement, les appels téléphoniques et les taxis | 350 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 1 750 \$ |
| • Frais de rapatriement | 100 % |
| • Frais en cas de décès pendant le voyage | Consultez le spécimen de police pour les services et les plafonds |

Exclusions relatives à l'assurance Soins médicaux d'urgence

Voici un aperçu des frais que nous ne couvrons pas. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « EXCLUSIONS AU TITRE DE L'ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE », dans le [spécimen de police](#).

- Frais qui ne sont pas liés à des soins médicaux urgents et nécessaires
- Frais liés à la pratique de sports dangereux
- Frais liés à un *trouble mental ou émotif mineur* (anxiété)
- Frais liés à des *problèmes de santé préexistants* :
Si, au moment où vous souscrivez cette assurance, vous avez un *problème de santé* qui n'est pas *stable* selon le tableau ci-dessous, nous ne couvrirons pas ce problème.
Votre *problème de santé* n'est pas *stable* si vous avez de nouveaux symptômes ou s'il y a un *changement de médication* ou de *traitement* au cours de la période de stabilité ci-dessous :

Âge au moment où vous souscrivez l'assurance	Régime offert	Période de stabilité applicable avant votre date de départ
59 ans ou moins (aucun questionnaire médical requis)	Forfait annuel complet	Tout <i>problème de santé</i> doit être <i>stable</i> dans les trois mois précédant votre date de départ
60 ans et plus (questionnaire médical requis)	Régime A+	Aucune période de stabilité requise
60 ans et plus (questionnaire médical requis)	Régime A	Tout <i>problème de santé</i> doit être <i>stable</i> dans les 3 mois précédant votre date de départ

ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET PERTURBATION DE VOYAGE

La section « ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET PERTURBATION DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#) contient la liste complète des prestations d'assurance et des exclusions, y compris ce qui suit :

- 34 raisons admissibles pour annuler ou interrompre votre voyage
- les plafonds applicables aux montants que nous paierons
- les frais que nous ne couvrons pas, y compris pour les *problèmes de santé préexistants*

ANNULATION DE VOYAGE

La garantie Annulation de voyage est offerte avant votre départ en voyage et couvre jusqu'à concurrence du montant que vous choisissez et souscrivez pour la valeur de votre voyage. Pour bénéficier de la couverture complète au titre de l'assurance Annulation de voyage, vous devriez souscrire la couverture pour la pleine valeur de votre voyage.

Couverture maximale : le montant de la couverture d'assurance que vous souscrivez pour votre police

ANNULATION EN RAISON D'UNE DES SITUATIONS COUVERTES

Vous pouvez annuler votre voyage en raison de l'une des 34 situations couvertes au titre de la présente assurance et survenant avant votre date de départ. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir tous les détails, consultez la section « Situations couvertes par les assurances Annulation de voyage » dans le [spécimen de police](#).

- Partie prépayée non remboursable de vos réservations de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service 100 %
- Frais de changement de réservation et/ou de modification 100 %
- Différence de prix du nouveau tarif d'occupation si votre *compagnon de voyage* annule son voyage et que vous partez seul 100 %

ANNULATION PEU IMPORTE LE MOTIF

Vous pouvez annuler votre voyage 14 jours ou plus avant votre date de départ pour toute autre raison que les 34 situations couvertes indiquées dans votre spécimen de police. Pour obtenir tous les détails, veuillez-vous reporter à la section « PRÉCISION IMPORTANTE AU SUJET DE LA GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE – ANNULATION PEU IMPORTE LE MOTIF » dans le [spécimen de police](#).

Pour être admissible à la garantie Annulation peu importe le motif

- Vous devez souscrire votre assurance dans les 72 heures après avoir fait un premier versement pour vos réservations de voyage ou avant que des frais d'annulation s'appliquent à vos réservations.
- Vous devez annuler votre voyage 14 jours ou plus avant votre date de départ.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts.

- Toute partie inutilisée et non remboursable de votre voyage 50 %

INTERRUPTION DE VOYAGE

L'assurance Interruption de voyage s'applique lorsqu'une situation couverte survient à votre date de départ ou après cette date. Il y a 34 situations couvertes qui vous permettent d'interrompre vos réservations de voyage et d'obtenir un remboursement. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des plafonds applicables. Pour obtenir tous les détails, consultez la section « SITUATIONS COUVERTES PAR LES ASSURANCES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#).

- Toute partie inutilisée non remboursable de votre voyage qui ne peut pas être transférée à une autre date ou le coût supplémentaire de votre billet d'avion en classe économique jusqu'à la destination suivante de votre voyage 100 %

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

- Frais en cas de décès pendant le voyage Consultez le spécimen de police pour les services et les plafonds
- Frais supplémentaires d'hébergement et autres (repas, taxi, appels téléphoniques) 150 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 450 \$
100 \$ par activité manquée, sous réserve d'un maximum de 500 \$
- Activités manquées (p. ex., forfaits de golf ou de ski, excursions, entrée dans un parc d'attractions)

PERTURBATION DE VOYAGE

L'assurance Perturbation de voyage inclut les retards, les changements d'horaire, les annulations et les situations qui sont raisonnablement indépendantes de votre volonté, par exemple les conditions météorologiques et les forces de la nature. Nous prenons en charge certains frais si, lors de vos réservations de voyage, vous avez prévu assez de temps entre vos correspondances selon les directives de votre fournisseur de services de voyage.

Frais couverts

Voici un aperçu de certains frais couverts. Pour tous les détails, veuillez-vous reporter à la section « Perturbation de voyage (retards, changements d'horaire, annulations et autres situations couvertes) » dans le [spécimen de police](#).

- Toute partie prépayée inutilisée et non remboursable de votre voyage 100 %
- **Mise en garde :** Nous ne remboursons pas le billet de retour que vous avez acheté, mais nous couvrons le coût additionnel de votre billet d'avion pour revenir à votre *point de départ*.
- Coût additionnel de votre billet d'avion en classe économique pour vous rendre à la prochaine destination de votre voyage ou revenir à votre *point de départ* Jusqu'à 1 000 \$
- Frais supplémentaires d'hébergement et autres (repas, taxi, appels téléphoniques) 150 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 450 \$

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

Nous vous remboursons les frais pour la partie inutilisée de votre voyage si votre voyageur, votre compagnie aérienne, votre fournisseur de transport terrestre ou tout autre fournisseur de services de voyage ne vous fournit pas les services de voyage que vous avez achetés en raison de la défaillance de votre fournisseur de services de voyage (une déclaration de faillite, par exemple). Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter la rubrique « Défaillance du fournisseur » dans la section « SITUATIONS COUVERTES PAR LES ASSURANCES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE », dans le [spécimen de police](#).

ANNULATION D'ÉVÉNEMENT COMMERCIAL

Nous vous remboursons certains frais si l'événement commercial qui est la raison de votre voyage est annulé avant ou après votre départ par son promoteur. Par exemple, un concert ou un événement sportif. Pour obtenir tous les détails, reportez-vous à la section « ANNULATION D'ÉVÉNEMENT COMMERCIAL AVEC LAISSEZ-PASSER » dans le spécimen de police.

ANNULATION DE CIRCUIT OU DE CROISIÈRE

Si votre croisière ou votre circuit touristique est annulé avant ou après votre départ ou que vous ne pouvez pas participer à certaines excursions, nous payons jusqu'à concurrence de 1 500 \$. Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter la rubrique « Annulation de circuit ou de croisière » dans le [spécimen de police](#).

VACANCES PERDUES

Si vous êtes contraint de retourner à votre lieu de résidence avant la date prévue du retour et que vous manquez au moins 70 % de votre voyage en raison du décès ou de l'hospitalisation d'un membre de votre famille immédiate ou de votre personne clé qui ne voyage pas avec vous, nous vous remettons un bon de vacances d'une valeur pouvant aller jusqu'à 750 \$ pour réserver un autre voyage. Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter la rubrique « Situations d'ordre médical » dans la section « SITUATIONS COUVERTES PAR LES ASSURANCES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE », dans le [spécimen de police](#).

Exclusions relatives aux assurances Annulation de voyage, Interruption de voyage et Perturbation de voyage

Nous ne couvrons pas les frais liés aux éléments indiqués ci-après. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « EXCLUSIONS AU TITRE DES ASSURANCES ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET PERTURBATION DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#).

- Un médecin vous a déconseillé de voyager
- Vous avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale avant votre voyage
- Vous avez voyagé dans le but de recevoir un *traitement* médical
- *Trouble mental ou émotif mineur* (anxiété)
- Pratique d'une activité ou d'un sport dangereux
- situations dont vous auriez dû prévoir la possible incidence sur vos réservations

RETARD DU TRANSPORTEUR – ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX

Si vous voyagez pour assister à un événement personnel ou commercial (comme une cérémonie de remise des diplômes, un mariage, des funérailles, un événement sportif ou une conférence) et qu'un problème de transport vous empêche d'arriver à temps, nous prenons en charge les frais pour que vous puissiez prendre un autre itinéraire et arriver à temps, jusqu'à concurrence de 450 \$. Pour tous les détails, y compris les exclusions, veuillez-vous reporter à la section « ASSURANCE RETARD DU TRANSPORTEUR – ÉVÉNEMENTS SPÉCIAUX » dans le [spécimen de police](#).

ACCIDENT DE VOYAGE

Vous trouverez ci-après des précisions sur la garantie Accidents d'avion et la garantie Accidents n'importe où dans le monde. Reportez-vous à la section « ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#) pour connaître la liste complète des prestations d'assurance, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

Situations couvertes au titre de la garantie Accident de voyage

Pendant votre vol ou en tout temps pendant votre voyage, s'il y a un accident de voyage et que vous décédez ou que vous subissez une blessure et qu'au moins un de vos membres est sectionné ou que vous devenez aveugle de façon permanente, nous versons un montant en fonction du type de blessure ou de votre décès.

Cette protection s'applique aussi quand votre accident est lié à un trajet en avion, à un trajet dans un véhicule fourni par le transporteur aérien ou par les autorités aéroportuaires, ou si vous vous trouvez dans un aéroport au départ ou à l'arrivée de votre vol.

Exclusions relatives à l'assurance Accident de voyage

Voici un aperçu des frais que nous ne couvrons pas. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « EXCLUSIONS AU TITRE DE L'ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#).

- Vous êtes le pilote d'un aéronef
- Décès ou blessure découlant de causes autres qu'un accident de vol ou un accident de voyage
- Frais liés à la pratique d'un sport dangereux
- Frais liés à un *trouble mental ou émotif mineur* (anxiété)
- Frais liés à des situations présentant un risque de préjudice à votre égard pendant votre voyage
- Frais liés à un *problème de santé* si le gouvernement du Canada a publié un avertissement officiel pour le pays que vous visitez

BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

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

Vous trouverez ci-dessous des précisions sur la garantie Bagages perdus, volés ou endommagés. Reportez-vous à la section « ASSURANCE BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » dans le [spécimen de police](#) pour connaître la liste complète des prestations d'assurance, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

Couverture maximale : 2 000 \$ par voyage assuré

Frais couverts au titre de l'assurance Bagages et effets personnels

Voici un aperçu des frais couverts.

- Frais de remplacement de vos documents d'identité ou de voyage
- Frais de remplacement de vos effets personnels
- Frais en cas de retard de vos bagages d'au moins 10 heures

Exclusions relatives à l'assurance Bagages et effets personnels

Voici un aperçu des frais que nous ne couvrons pas. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « EXCLUSIONS AU TITRE DE L'ASSURANCE BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » dans le [spécimen de police](#).

- Pertes ou dommages résultant de l'usure ou d'un défaut
- Pertes ou dommages visant des articles non couverts (objets fragiles, objets précieux, animaux, etc.)

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



Mise en garde : Si vous ne déclarez pas le vol, la perte ou le dommage de vos bagages aux autorités, nous pourrions ne pas être en mesure de payer des prestations.

7. COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT



Vous pouvez utiliser l'application mobile TravelAid^{MC} pour présenter une demande de règlement. Avant votre voyage, téléchargez l'application mobile TravelAid de Manuvie sur Google Play^{MC} ou sur l'App Store^{MD} d'Apple.



Vous pouvez présenter votre demande de règlement en ligne à l'adresse Manulife.acmtravel.ca.

Pour faciliter et accélérer les demandes de règlement, assurez-vous que tous vos documents sont en format électronique, en fichier PDF ou JPEG.



Vous pouvez également nous écrire à l'adresse :

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

90 jours pour présenter une demande de règlement

Vous devez nous envoyer une preuve écrite pour votre demande de règlement dans les 90 jours civils suivant la situation en cause.

Nous effectuons le versement dans les 30 jours qui suivent si votre demande de règlement est approuvée

Nous vous informons de notre décision dans les 30 jours après avoir reçu votre demande de règlement et toutes vos pièces justificatives. Si votre demande de règlement est refusée, nous vous en expliquerons les raisons par écrit.

VOS RECOURS SI VOUS CONTESTEZ NOTRE DÉCISION OU SI VOUS SOUHAITEZ DÉPOSER UNE PLAINTÉ

1. Vous pouvez nous demander de réexaminer votre demande de règlement.
Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle et, si vous n'êtes toujours pas satisfait, avec le Bureau de l'ombudsman de Manuvie.
Pour obtenir de plus amples renseignements : manuvie.ca/particuliers/soutien/pour-nous-joindre/regler-une-plainte.html
2. Vous pouvez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers.
L'Autorité des marchés financiers examinera votre dossier et peut nous aider à trouver une solution ensemble, comme offrir des services de résolution des différends.
Pour obtenir de plus amples renseignements : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte>
3. Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des assurances de personnes.
Pour obtenir de plus amples renseignements : <https://oapcanada.ca/>
4. Vous pouvez contester notre décision devant un tribunal.
Votre poursuite doit être intentée dans le délai de trois ans prescrit par le Code civil (délai de prescription). Nous vous recommandons de consulter un conseiller juridique pour obtenir des renseignements sur vos droits et le processus de révision.

8. VOTRE DROIT D'ANNULER UN CONTRAT D'ASSURANCE

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

L'annulation n'est possible que si vous n'avez pas entrepris votre voyage. Si vous souhaitez annuler votre contrat d'assurance, vous devez remplir un Avis de résolution d'un contrat d'assurance. Vous pouvez obtenir un exemplaire de ce document auprès de votre distributeur ou en ligne à l'adresse https://www.igoinjured.com/travelcontent/?file=MS-MC_Sched5F.pdf

Notez que votre réservation de voyage et tout autre contrat conclu avec votre agence de voyages resteront en vigueur.

Aucun remboursement dans les autres cas

9. DÉFINITIONS

changement de médication

Diminution ou augmentation de la posologie ou de la fréquence d'un médicament, changement du type de médicament ou arrêt d'un médicament, ou prescription d'un ou de nouveaux médicaments. Exceptions : le rajustement périodique du Coumadin, de la warfarine ou de l'insuline (à condition que ce médicament ne soit pas une nouvelle ordonnance ou que vous n'ayez pas cessé de le prendre récemment) visant à contrôler la concentration de ce médicament dans votre sang, et le remplacement d'un médicament de marque par un médicament générique dont la posologie est la même.

compagnon de voyage

Personne visée par vos réservations de voyage et d'hébergement pour un même voyage.

Remarque importante : Au plus cinq personnes (incluant vous) peuvent être considérées comme des *compagnons de voyage* au cours d'un même voyage.

enfants, petits-enfants

Votre fils ou votre fille, célibataire et à votre charge, ou votre petit-fils ou votre petite-fille, qui voyage avec vous ou qui vous rejoint durant votre voyage, et qui :

- a moins de 21 ans; ou
- a moins de 26 ans, s'il ou elle fait des études à temps plein; ou
- votre *enfant* atteint d'une déficience physique ou mentale, peu importe son âge.

Remarque importante : Un enfant doit également être âgé d'au moins 30 jours pour être assuré au titre de l'assurance Soins médicaux d'urgence.

point de départ

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

problème de santé

Toute affection, maladie ou blessure, incluant des symptômes de problèmes non diagnostiqués.

problème de santé préexistant

Un *problème de santé* qui existe avant la date d'effet est considéré comme préexistant.

stable

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

- aucun nouveau *traitement* n'a été prescrit ni recommandé, et aucun changement n'a été apporté au *traitement* existant (y compris une interruption du *traitement*); et
- il n'y a pas eu de *changement de médication*, ni de recommandation ou de prise d'un nouveau médicament sur ordonnance; et
- le *problème de santé* ne s'est pas aggravé; et
- il n'y a pas eu de nouveaux symptômes et les symptômes ne sont pas plus fréquents ni plus graves; et
- il n'y a pas eu d'hospitalisation ni de renvoi à un spécialiste; et
- il n'y a pas eu de recommandation de test, d'investigation ou de *traitement* qui n'a pas encore eu lieu et dont les résultats ne sont pas encore connus; et
- il n'y a aucun *traitement* prévu ou en attente.

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

traitement

Hospitalisation, acte prescrit, accompli ou recommandé par un médecin pour un *problème de santé*, incluant entre autres les médicaments prescrits, les tests exploratoires et les interventions chirurgicales.

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

trouble mental ou émotif mineur

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

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

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

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, Manuvie & M stylisé, 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/a-propos-de-nous/accessibilite.html pour obtenir de plus amples renseignements.

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