

Certificat
d'assurance
et services
d'assistance
713706-5

Certificat d'assurance

Sommaire des protections d'assurance

Retard de vol de départ	Jusqu'à 1 000 \$ par personne (retard de plus de 4 heures)
Interruption de <i>voyage</i>	Jusqu'à 2 000 \$ par personne
Perte, endommagement, vol ou retard (de plus de 4 heures) de bagages	Jusqu'à 1 000 \$ par personne
Location de véhicule	Contre les dommages occasionnés par un <i>accident</i> , un incendie, le vol ou le vandalisme pour locations jusqu'à 31 jours, maximum 65 000 \$ Protection effets personnels jusqu'à 1 000 \$ Jusqu'à 300 000 \$ en cas de décès ou de <i>perte d'un membre</i>
Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un <i>transporteur public</i>	Jusqu'à 500 000 \$ en cas de décès ou de <i>perte</i> ou de <i>perte de l'usage</i> de membres suite à un <i>accident</i> à bord d'un <i>transporteur public</i> au cours d'un <i>voyage</i>

Sommaire des services d'assistance

Assistance médicale et générale	Inclus
Assistance juridique	Inclus

En cas d'urgence, pour une demande d'indemnité ou toute demande d'information, veuillez contacter l'*assiste*ur :

- › **du Canada et des États-Unis : 1 888 235-2645**
- › **de l'extérieur (à frais virés) : 514 286-8345**

Assurance voyage et service d'assistance offerts avec votre carte de crédit Commerciale Mastercard^{MD} de la Banque Nationale du Canada

Certificat d'assurance

Renseignements sur le produit d'assurance et les intervenants

Nom du produit d'assurance :

Assurance voyage pour les cartes de crédit Mastercard de la Banque Nationale du Canada, police d'assurance collective n° 713706 (Annexe A Certificat n° 5)/713706-5

Type de produit d'assurance :

Assurance voyage (assurance collective)

Coordonnées de l'assiste
de l'assiste
ur
(mandaté par l'assureur pour les demandes d'indemnité, les services d'assistance et le service de consultation)

CanAssistance inc.
550, rue Sherbrooke Ouest
bureau B-9
Montréal (Québec) H3A 3S3
Du Canada et des États-Unis :
1 888 235-2645
Extérieur (à frais virés) :
514 286-8345

Coordonnées de l'assureur (sauf pour les résidents de l'Alberta)	Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie 800, rue Saint-Jacques bureau 16701 Montréal (Québec) H3C 1A3 Montréal: 514 871-7500 Extérieur: 1 877 871-7500 Télécopieur: 514 394-6992 assurances-bnc.ca assurances@bnc.ca
Coordonnées de l'assureur (pour les résidents de l'Alberta)	Canassurance, Compagnie d'assurance 550, rue Sherbrooke Ouest bureau B-9 Montréal (Québec) H3A 3S3 Montréal: 514 286-7686 Extérieur: 1 877 986-7681 Télécopieur: 1 866 286-8358 qc.croixbleue.ca
Coordonnées du preneur et distributeur	Banque Nationale du Canada 800, rue Saint-Jacques Montréal (Québec) H3C 1A3 Montréal: 514 394-5555 Extérieur: 1 888 835-6281

Pour consulter le guide de distribution, veuillez consulter le site de la Banque Nationale du Canada : bnc.ca

IMPORTANT
VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT

Le but de l'*assurance voyage* est de couvrir les sinistres survenus dans des circonstances soudaines et imprévisibles. Il est important que vous lisiez et que vous compreniez votre certificat avant de partir en *voyage*, car votre protection pourrait faire l'objet de certaines restrictions ou exclusions.

Advenant un *accident*, une blessure ou une *maladie*, vos antécédents médicaux pourraient être examinés dans le cadre de la demande de règlement.

Le présent certificat contient des clauses qui peuvent limiter le montant exigible lors d'une demande d'indemnité.

De plus, l'*assurance voyage* et toutes les protections qui s'y rattachent demeurent en vigueur jusqu'à la première des dates suivantes :

- › La date à laquelle le *compte* est annulé ou fermé par la *Banque*;
- › La date à laquelle le *compte* est fermé à la demande du titulaire principal;
- › La date à laquelle l'*assurance voyage* est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable au titulaire principal d'au moins 90 jours d'acquitter le solde minimum porté au compte de la *carte*.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT
VOTRE CERTIFICAT DÈS RÉCEPTION

Table des matières

Assurance voyage.....	09
1. Définitions et introduction	09
a) Définitions	09
b) Introduction	14
2. Description du produit d'assurance voyage	14
a) Nature et durée des garanties.....	14
b) Mise en garde d'ordre général.....	15
3. Location de véhicule	17
a) Conditions particulières	17
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	19
c) Demande d'indemnité	24
4. Retard de vol de départ et interruption de voyage	25
a) Conditions particulières	25
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	30
c) Demande d'indemnité	32
5. Retard, perte, endommagement et vol de bagages.....	34
a) Conditions particulières	34
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	35
c) Demande d'indemnité	36
6. Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un transporteur public	38
a) Conditions particulières	38
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	39
c) Demande d'indemnité	40

7. Conditions générales	41
8. Délai de réponse de l'assureur après réception d'une réclamation	44
9. Référence à l'Autorité des marchés financiers	44

Assurance voyage

1. Définitions et introduction

Règles d'interprétation :

1. **Provinces** : Provinces incluent les Territoires.
2. **Singulier, pluriel, masculin et féminin** : Selon que le contexte l'exige, le singulier comprend le pluriel et le masculin comprend le féminin et inversement.

a) Définitions

Les mots en *italique* dans le texte qui suit réfèrent aux définitions suivantes.

accident: Un événement non intentionnel, soudain et imprévu, qui occasionne directement et indépendamment de toute autre cause des dommages, des pertes ou des blessures.

acte terroriste : Acte ou menace visant à intimider ou à terroriser une population, un groupe de personnes ou un gouvernement pour des raisons politiques, ethniques, idéologiques ou religieuses. Ces actes (ou menaces) incluent, entre autres, la destruction de biens, l'enlèvement, la blessure ou le meurtre de personnes, ainsi que le détournement d'un moyen de transport. Une guerre (déclarée ou non), une invasion, des hostilités entre nations, une guerre civile, une rébellion, une insurrection ou un coup d'État ne sont pas considérés comme un acte terroriste.

assurance voyage : Le produit d'assurance voyage offert par l'*assureur* et distribué par le *distributeur* avec la *carte* en vertu de la police n° 713706 émise par l'*assureur*.

assureur : Pour les résidents de l'Alberta, l'assureur est Canassurance, Compagnie d'assurance. Pour les résidents des autres provinces ou des territoires, l'assureur est Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie.

assisteur : Toute compagnie mandatée par l'*assureur* pour offrir les services de demandes d'indemnités et d'assistance.

Banque ou *distributeur* : Banque Nationale du Canada, qui est le preneur de la police d'assurance collective n° 713706, émise en date effective du 1^{er} septembre 2017, pour le produit d'*assurance voyage* et qui agit à titre de distributeur de ce produit d'assurance.

carte : La carte de crédit que le *détenteur* détient à la *Banque* en lien avec le *compte*.

compagnon de voyage : Personne qui accompagne le *détenteur* pour toute la durée du *voyage*.

compte : Le compte de la *carte* de crédit Commerciale Mastercard que l'*entreprise* détient à la *Banque*.

conjoint : La personne qui est mariée ou légalement unie au *détenteur* ou celle avec qui le *détenteur* réside et vit maritalement depuis plus de 1 an. Cette personne n'est plus considérée comme un conjoint si une dissolution légale de l'union a eu lieu ou si elle est séparée du *détenteur* depuis plus de 3 mois.

détenteur : Toute personne physique qui réside au Canada que l'*entreprise* a désignée comme détenteur de *carte* et à qui la *Banque* a émis une *carte* à titre de titulaire principal ou à titre d'*utilisateur autorisé* du *compte*. Dans le cas d'une *carte* virtuelle, d'une *carte* émise au nom d'un département ou d'un véhicule ou, plus généralement, toute *carte* qui n'est pas émise à une personne physique, le détenteur est toute personne physique qui réside au Canada, qui est employé de l'*entreprise* et pour lequel une location de voiture a été effectuée ou pour lequel un *voyage* a été acheté à l'aide de la *carte*.

disparition inexplicquée : La perte d'un objet sans qu'un vol puisse être raisonnablement soupçonné.

enfant à charge : Un enfant du *détenteur*, ou de son *conjoint*, et qui est âgé de plus de 30 jours. L'enfant doit également répondre à l'une des conditions suivantes :

- › être âgé de moins de 21 ans;
- › être âgé de moins de 25 ans et fréquenter à temps plein un établissement scolaire;
- › avoir un handicap physique ou mental faisant en sorte qu'il ne puisse subvenir seul à ses besoins.

entreprise : Une compagnie, une société ou toute autre entité ayant signé un accord avec la *Banque* suivant lequel cette dernière lui a émis le *compte*.

fournisseur de voyage : Un voyageur, un grossiste en voyage, un *transporteur public*, une compagnie aérienne, un hôtel ou une chaîne d'hôtels. Si plus d'un fournisseur de voyage est la propriété d'un autre fournisseur, ou si plus d'un fournisseur est la propriété d'une même entité, ils sont considérés comme étant un seul fournisseur de voyage.

hôpital : Un établissement enregistré et autorisé à fournir des soins hospitaliers dans le pays où il se trouve. Pour être considéré un hôpital, l'établissement doit remplir toutes les conditions suivantes :

- › offrir des soins ou des traitements à des personnes malades ou blessées, tant à l'interne qu'à l'externe;
- › avoir un *médecin*, ou un infirmier agréé dans le pays, qui y est présent en tout temps;
- › comprendre un bloc opératoire, un laboratoire, ainsi que des équipements de diagnostic.

Les établissements suivants ne sont pas considérés comme des hôpitaux :

- › établissement enregistré ou utilisé principalement comme clinique;
- › établissement de soins prolongés, hôpital pour malades chroniques ou l'aile des services pour malades chroniques d'un hôpital;
- › maison de convalescence ou de repos;
- › station thermale ou maison de santé;
- › centre de désintoxication.

hospitalisation : L'admission et le séjour dans un *hôpital* comme patient interne pour y recevoir des soins de prévention, de diagnostic ou de traitement médical. Une chirurgie d'un jour est également reconnue comme une hospitalisation. Le séjour dans un *hôpital* pour y recevoir des soins de convalescence ou de réadaptation n'est pas considéré comme une hospitalisation.

maladie : Affection imprévue et soudaine de l'organisme, nécessitant des soins médicaux immédiats. Pour être reconnue, la maladie doit être constatée par un *médecin*. La grossesse n'est pas considérée comme une maladie, à moins qu'il ne s'agisse de complications survenant durant les 32 premières semaines.

médecin : Personne qui n'est pas la *personne assurée*, et qui n'a aucun lien de parenté avec celle-ci, qui est légalement autorisée à pratiquer la médecine au pays où les soins médicaux sont donnés.

passager: Personne, n'agissant pas à titre de pilote, d'opérateur ou de membre d'équipage, qui se trouve à bord d'un *transporteur public* ou qui est en train d'y monter ou d'en descendre.

personne assurée (définition utilisée pour la protection retard de vol de départ et interruption de *voyage*): Le *détenteur*, son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines, ainsi que ses *compagnons de voyage*.

personne assurée (définition utilisée pour la protection décès et mutilation accidentelle à bord d'un *transporteur public*): Le *détenteur*, son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines, ainsi que ses *compagnons de voyage* voyageant comme *passager* à bord d'un *transporteur public*.

perte d'un membre: Les événements suivants constituent une perte d'un membre:

- › une amputation totale au niveau ou au-dessus du poignet ou la *perte de l'usage* d'une main ou d'un bras;
- › une amputation totale au niveau ou au-dessus de la cheville ou la *perte de l'usage* d'un pied ou d'une jambe;
- › la perte totale et irrémédiable de la vue d'un œil;
- › la perte totale et irrémédiable de la capacité d'entendre des deux oreilles;
- › la perte totale et irrémédiable de la capacité d'émettre des sons intelligibles.

perte du pouce et *perte de l'index*: Une amputation totale au niveau ou au dessus de la première phalange.

perte de l'usage (d'un membre): La perte totale et irrémédiable de l'usage du membre concerné pourvu que la perte soit continue pendant 12 mois consécutifs et qu'elle soit considérée permanente.

transporteur public: Tout véhicule de transport régulier par terre, air ou eau, dont l'exploitant est dûment autorisé à effectuer le transport de *passagers* en contrepartie d'une indemnisation et à bord duquel peut monter toute personne qui le désire, dès lors qu'il y a de la place, et dont l'accès à bord ne peut lui être légalement refusé.

utilisateur autorisé: Personne physique à qui une *carte* liée au compte de *carte* d'un titulaire principal a été émise, à la demande du titulaire principal.

véhicule admissible: (définition utilisée pour la protection location de véhicule): Un véhicule loué respectant l'ensemble des conditions suivantes:

- › le véhicule doit être loué dans une agence commerciale de location de voitures (une agence traditionnelle de location ou un service commercial de partage de véhicules);
- › le véhicule doit être loué par le *détenteur*;
- › le coût de la location doit être entièrement porté au *compte* ou payé avec les points de récompenses de la *carte*;
- › la durée de la location ne doit pas excéder 48 jours consécutifs (même si la location est effectuée par plusieurs contrats successifs). Pour que deux locations ne soient pas considérées comme consécutives, un minimum d'une journée complète doit s'écouler entre les deux;
- › le véhicule loué doit être un véhicule de tourisme (non immatriculé pour le transport commercial), à 4 roues et ne pas être un véhicule exclu mentionné à la section 3 b) iii) ci-dessous.

voyage: Un déplacement occasionnel d'une personne, pour une période déterminée, à l'extérieur de l'endroit où elle demeure habituellement.

voyage (définition utilisée pour la protection location de véhicule): Un déplacement à l'extérieur du lieu de résidence habituel de l'assuré.

b) Introduction

Ce certificat décrit les protections d'assurance offertes avec votre *carte*.

Gardez-le en lieu sûr pour référence future.

Avertissement général : Les garanties offertes par ce produit d'assurance comportent des exclusions et des limitations. Il est important que vous lisiez attentivement ce document pour vous assurer que vous comprenez bien ces exclusions et limitations, que vous avez la protection qui vous convient et pour demander une protection additionnelle, au besoin.

Dans ce certificat, certains termes indiqués en *italique* ont une signification particulière. Pour la connaître, veuillez consulter la section intitulée « Définitions ».

2. Description du produit d'assurance voyage

a) Nature et durée des garanties

L'assurance voyage, qui est incluse **sans formalités et frais supplémentaires** avec votre *carte*, comprend les 4 protections d'assurance suivantes :

✓ Location de véhicule	en cas de dommages occasionnés par un <i>accident</i> , un incendie, le vol ou le vandalisme et couverture pour vos effets personnels, et en cas de décès accidentel ou de <i>perte d'un membre</i>
✓ Retard de vol de départ et interruption de <i>voyage</i>	en cas d'interruption de <i>voyage</i> et en cas de retard de vol de départ
✓ Retard, perte, endommagement ou vol de bagages	en cas de retard, perte, endommagement, bris ou vol de bagages pendant un <i>voyage</i>
✓ Décès et mutilation accidentelle à bord d'un <i>transporteur public</i>	en cas de décès ou de <i>perte ou perte de l'usage d'un membre</i> suite à un <i>accident</i> à bord d'un <i>transporteur public</i> au cours d'un <i>voyage</i>

Terminaison des protections

L'*assurance voyage* et toutes les protections qui s'y rattachent demeurent en vigueur jusqu'à la première des dates suivantes :

- › la date à laquelle le *compte* est annulé ou fermé par la *Banque*
- › la date à laquelle le *compte* est fermé à la demande de l'*entreprise*
- › la date à laquelle l'*assurance voyage* est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable à l'*entreprise* d'au moins 90 jours.

L'*assurance voyage* comporte certaines exclusions liées, entre autres, à des activités ou à des situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée. Veuillez consulter la section b) de chacune des protections, intitulée Exclusions, limitations et réductions de garanties.

Veuillez lire attentivement le détail de chacune des protections ci-dessous.

b) Mise en garde d'ordre général

Pour qu'une indemnité soit payable, l'*assurance voyage* doit être en vigueur au moment où survient l'événement à l'origine de la demande d'indemnité.

Assurances multiples

Si l'assuré possède un autre contrat d'assurance individuel ou collectif le protégeant contre les mêmes risques que ceux couverts par l'*assurance voyage* (autre que la protection location de véhicule et la protection décès et mutilation accidentelle à bord d'un *transporteur public*), les indemnités payables par ces protections de l'*assurance voyage* seront coordonnées avec l'autre contrat de façon à ce que le montant total des indemnités ne dépasse pas le montant total de la demande d'indemnité. Malgré toute clause similaire d'un autre contrat d'assurance, ces protections de l'*assurance voyage* ne s'appliquent qu'une fois que l'assuré a réclamé les indemnités maximales

(suite à la page suivante)

(suite de la page 15)

prévues par ses autres assurances. L'assureur peut demander au détenteur de lui fournir des preuves de demandes d'indemnités auprès d'autres assureurs.

L'indemnité payable par l'assureur en vertu de l'assurance voyage est également réduite de tout montant remboursé, payé ou assumé par toute autre entité¹. L'assurance voyage ne peut en aucun cas être utilisée pour réduire la responsabilité de la personne ou l'entité impliquée dans l'événement qui fait l'objet de la réclamation.

Refus de remettre la documentation et les preuves demandées

La demande d'indemnité pour l'assurance voyage pourrait être refusée par l'assureur si l'assuré ne lui a pas soumis le formulaire de demande d'indemnité ou les preuves demandées dans les délais requis, sauf s'il lui était raisonnablement impossible de le faire.

Frais non approuvés

L'assureur pourrait rejeter une demande d'indemnité pour l'assurance voyage relative à des frais qui n'ont pas été approuvés à l'avance par l'assisteur. Dès que vous avez connaissance d'un événement pouvant mener à une demande d'indemnité, vous devez communiquer avec l'assisteur aux coordonnées ci-dessous :

CanAssistance inc.

**550, rue Sherbrooke Ouest, bureau B-9
Montréal (Québec) H3A 3S3**

**Du Canada et des États-Unis : 1 888 235-2645
Extérieur (à frais virés) : 514 286-8345**

¹ Par exemple, le transporteur ou ses assurances, l'établissement d'hébergement ou ses assurances, l'agence de location de véhicule ou ses assurances, les fonds d'indemnisation (tel que l'OPC), les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation ou tout autre programme gouvernemental.

3. Location de véhicule

a) Conditions particulières

Biens ou risques couverts

Location de *véhicule admissible* dont le contrat a été signé par un *détenteur* et payée en entier ou en partie avec la *carte* ou à l'aide des points de récompenses de la *carte*. Cette protection s'applique partout au monde, sauf si la loi ou l'agence de location l'interdit.

Dommmages	Couvre les dommages touchant le véhicule de location, occasionnés par un <i>accident</i> , un incendie, un vol ou du vandalisme. Couvre également le remboursement des frais de remorquage habituels et raisonnables ainsi que le remboursement des frais imposés par l'agence de location pour perte de jouissance du véhicule.
Effets personnels	Couvre les effets personnels du <i>détenteur</i> et de toute personne qui l'accompagne à bord du véhicule de location, en cas de vol ou d'endommagement suite à un <i>accident</i> , un incendie ou du vandalisme. Couvre également le vol et l'endommagement suite à un incendie ou du vandalisme survenant dans un établissement d'hébergement au cours d'un <i>voyage</i> effectué à l'aide d'une location de <i>véhicule admissible</i> .
Décès et Mutilation Accidentelle	Protège le <i>détenteur</i> et toute personne qui l'accompagne à bord du véhicule de location, en cas de décès ou de <i>perte</i> (ou de <i>perte de l'usage</i>) d'un <i>membre</i> causé par un <i>accident</i> à bord d'un véhicule loué au cours d'une location admissible.

Montant de la couverture

- › **Domages** : Le montant payable par l'*assureur* est limité au prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF) pour le *véhicule admissible*, **jusqu'à concurrence de 65 000 \$**.
- › **Effets personnels** : L'indemnité est soumise à un **maximum de 500 \$ par personne par événement** et à un **maximum de 1 000 \$ par location**.
- › **Décès et Mutilation Accidentelle** : L'*assureur* versera une indemnité si le *détenteur* ou toute personne qui l'accompagne à bord du véhicule de location perd la vie ou subit une mutilation figurant au tableau des indemnités ci-après, suite à un *accident* à bord d'un véhicule loué au cours d'une location admissible.

Tableau des indemnités (selon que la personne couverte est <i>détenteur</i> ou non)	<i>Détenteur</i>	Autre personne couverte
Perte de la vie	300 000 \$	5 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage de deux membres ou plus</i>	300 000 \$	5 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage d'un membre</i>	150 000 \$	2 500 \$

Pour être reconnue, la perte de la vie ou la *perte* (ou la *perte d'usage*) *d'un membre* doit être causée par l'*accident* et survenir dans les 365 jours suivant celui-ci.

Si une personne couverte disparaît à la suite d'un *accident* entraînant la disparition ou l'engloutissement d'un véhicule loué au cours d'une location admissible elle sera présumée décédée si son corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la date de l'*accident*, à moins de preuves contraires ou d'un jugement déclaratif rendu pour fixer ce décès à une autre date.

Personne à qui sera versée l'indemnité

Si une indemnité est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur* ayant signé le contrat de location. Si le *détenteur* est décédé, l'indemnité sera payable à sa succession. Par contre, l'*assureur* se réserve le droit d'indemniser directement l'*entreprise* ou toute autre personne ou entité lorsque la perte couverte a été subie par celle-ci.

Franchise applicable en cas de demande d'indemnité

Aucune

Durée de la protection

La protection commence au moment où le *détenteur*, ou toute autre personne autorisée à conduire le *véhicule admissible* loué prend possession du véhicule. La protection se termine au moment où l'agence de location reprend possession du véhicule, au bureau où il a été loué ou ailleurs. La protection se termine également si le contrat de location est renouvelé, ou si un nouveau contrat est conclu, faisant en sorte de prolonger la période consécutive de location au-delà du maximum de 31 jours.

b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties

› **Domages : Si l'assuré possède un autre contrat d'assurance individuel ou collectif le protégeant contre les mêmes risques, les indemnités payables par ces protections de l'assurance voyage seront coordonnées avec l'autre contrat de façon à ce que le montant total des indemnités ne dépasse pas le montant total de la demande d'indemnité. Malgré toute clause similaire d'un autre contrat d'assurance, ces protections de l'assurance voyage ne s'appliquent qu'une fois que l'assuré a réclamé les indemnités maximales prévues par ses autres assurances. L'assureur peut demander au détenteur de lui fournir des preuves de demandes d'indemnités auprès d'autres assureurs.**

(suite à la page suivante)

(suite de la page 19)

- › **Effets personnels :** Aucune indemnité ne sera versée en vertu de l'*assurance voyage* si le propriétaire des effets personnels possède un autre contrat d'assurance individuel ou collectif couvrant les mêmes effets personnels.
- › **Décès et Mutilation Accidentelle :**
 - Lorsqu'un *accident* provoque le décès ou la mutilation de plusieurs *détenteurs*, une seule personne a le statut de *détenteur de carte* donnant droit à l'indemnisation de 300 000 \$ ou de 150 000 \$ (selon le tableau des indemnités) soit le *détenteur* qui a signé le contrat de location. Pour tout autre *détenteur*, le montant versé est de 5 000 \$ ou de 2 500 \$ (selon le tableau des indemnités).
 - Pour un *accident*, l'indemnité maximale payable à un *détenteur*, en un ou plusieurs versements, est limitée à 300 000 \$ et celle payable à une autre personne couverte, en un ou plusieurs versements, est limitée à 5 000 \$.
 - L'indemnité maximale totale payable pour un *accident*, est limitée à 325 000 \$.

(i) Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée

Dommmages

Responsabilité civile : Cette protection n'inclut aucune assurance de la responsabilité civile et ne protège pas contre les dommages aux autres véhicules, les autres dommages matériels ou les blessures au *détenteur* ou aux autres personnes. Le *détenteur* devrait communiquer avec l'agence de location ou avec son assureur automobile pour s'assurer de bénéficier d'une protection adéquate contre ces risques.

Effets personnels

- › bris ou endommagement non liés à un *accident*, un incendie ou du vandalisme impliquant le véhicule;
- › événements liés à un tremblement de terre ou à une inondation;
- › vol d'un effet personnel si le *détenteur* n'a pas pris les mesures raisonnablement requises pour l'empêcher;
- › *disparition inexplicquée* d'un effet personnel.

Décès et Mutilation Accidentelle

- › un suicide, une tentative de suicide ou une blessure volontaire, peu importe la condition mentale de la personne couverte;
- › une blessure subie à bord du véhicule de location sans que celui-ci soit impliqué dans un *accident*.

(ii) Articles qui ne sont pas couverts

Effets personnels

- › chèques de voyage, cartes-cadeaux, argent comptant, billets, lingots et tout titre ou effet négociable;
- › animaux, plantes naturelles et produits ou denrées périssables;
- › bijoux;
- › tablettes électroniques, téléphone mobile, ordinateurs portables et logiciels;
- › équipement photographique : appareil ou accessoires photo, vidéo ou audio.

(iii) Véhicules exclus : Les véhicules faisant partie des catégories suivantes ne sont pas couverts

Domages

Effets personnels

Décès et Mutilation Accidentelle

- › camions;
- › campeurs ou remorques;
- › véhicules tout-terrain;
- › limousines (véhicule dont le modèle d'usine a été allongé);
- › véhicules modifiés;
- › voitures ayant un prix de détail suggéré par le fabricant (PDSF) de plus de 65 000 \$;
- › véhicules récréatifs (incluant par exemple les véhicules conçus et fabriqués comme véhicules hors route ou pour être utilisés pour le camping);
- › voitures anciennes (de plus de 20 ans ou qui ne sont plus fabriquées depuis au moins 10 ans);
- › motos, cyclomoteurs ou vélomoteurs;
- › camionnettes, dans les cas suivants :
 - elles servent à l'usage commercial de transport de passagers ou elles ont plus de 8 sièges incluant celui du conducteur;
 - elles excèdent une capacité de charge de $\frac{3}{4}$ de tonne;
 - elles sont sous-louées à d'autres personnes.

(iv) Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée

Domages

Effets personnels

Décès et Mutilation Accidentelle

- › le non-respect d'une ou plusieurs des conditions du contrat de location;
- › la conduite du véhicule par une personne non autorisée par le contrat de location;
- › le transport de personnes ou de marchandises contre rémunération;
- › la conduite avec les facultés affaiblies par l'alcool, la drogue ou les médicaments;
- › la conduite hors route;
- › l'usure normale, le bris mécanique, la détérioration graduelle, le vice propre, les insectes ou les animaux;
- › un acte intentionnel, peu importe l'état mental du conducteur;
- › un acte de guerre (déclarée ou non), des hostilités, une insurrection, une émeute, une rébellion, une révolution, une guerre civile ou un *acte terroriste*;
- › la saisie, la confiscation, la mise en quarantaine ou la destruction du véhicule par les autorités publiques, les agents de douane ou le gouvernement;
- › le transport de marchandises de contrebande ou le commerce illégal;
- › l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel;
- › la course de rue ou la conduite dangereuse.

c) Demande d'indemnité

ATTENTION : S'il y a vol ou vandalisme, le *détenteur* doit avertir les autorités policières au moment où il constate l'événement et obtenir un rapport.

Étape 1	Appeler CanAssistance inc. au 1 888 235-2645 pour déclarer l'événement couvert par la protection dans un délai de 48 heures, ou aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assisteur</i> et le transmettre à l' <i>assureur</i> dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement à défaut de quoi l' <i>assureur</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si l' <i>assureur</i> n'a pas été ainsi informé du sinistre et qu'il en subit un préjudice.
Étape 3	Faire parvenir à l' <i>assureur</i> dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement, toutes les preuves et tous les renseignements jugés nécessaires par l' <i>assureur</i> concernant la nature, les circonstances et l'étendue des pertes liées à l'événement couvert à défaut de quoi l' <i>assureur</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si l' <i>assureur</i> n'a pas ainsi reçu les preuves et renseignements nécessaires et qu'il en subit un préjudice.

Si l'*assureur* accepte la réclamation il paiera, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

Si l'*assureur* refuse la réclamation, il avisera le *détenteur* au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

SI UN DÉTENTEUR FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CE DÉTENTEUR NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.

4. Retard de vol de départ et interruption de voyage

a) Conditions particulières

Les personnes à qui s'adresse la protection

Les *personnes assurées* par cette protection sont le *détenteur*, son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines.

Cause d'annulation et d'interruption couvertes

Frais liés à une interruption de *voyage* pour la *personne assurée* si elle ou son *compagnon de voyage* doit interrompre ou prolonger son *voyage* en raison d'un ou plusieurs des événements assurés suivants pouvant l'affecter :

- › sa *maladie* ou sa blessure, celle-ci doit être constatée par un *médecin* qui doit également recommander l'annulation ou l'interruption du *voyage*;
- › son *hospitalisation*, sa mise en quarantaine ou son décès;

- › la *maladie*, l'*hospitalisation*, la blessure ou le décès d'un membre de la famille, d'un gardien d'enfants, d'un associé d'affaires de la *personne assurée*, ou d'un employé-clé dans sa compagnie;
- › sa convocation pour agir comme juré ou son assignation comme témoin ou défendeur alors que le procès est prévu pendant le *voyage*;
- › un sinistre qui rend inhabitable sa résidence principale ou inoccupable sa place d'affaires ou celle de sa société, s'il est propriétaire ou actionnaire principal de sa société;
- › son transfert ou sa mutation demandée par son employeur, qui requiert son déménagement;
- › un ordre de service le concernant, s'il est membre ou réserviste des forces armées, des forces de maintien de la paix, de la police ou des pompiers;
- › la perte involontaire de son emploi, s'il était permanent et employé depuis plus de 1 an avec le même employeur;
- › le décès ou l'*hospitalisation* de son hôte à la destination de son *voyage*;
- › la recommandation du gouvernement du Canada, en vigueur au moment du *voyage*, de ne pas faire son *voyage* à l'endroit prévu après que les réservations ont été effectuées;
- › sa demande de visa refusée (sauf si sa demande a été présentée en retard ou si une telle demande avait déjà été refusée par le passé);
- › la naissance de son enfant avant terme et avant le début de son *voyage* si le *voyage* était censé se dérouler au cours des 32 premières semaines de grossesse;
- › son diagnostic de grossesse posé après l'achat du *voyage*, si le *voyage* est prévu se dérouler au cours des 8 semaines avant ou après la date prévue de l'accouchement;
- › l'adoption légale de son enfant si la date de l'adoption est seulement connue après l'achat du *voyage* et que l'adoption est prévue pendant le *voyage*;

- › son départ, sa correspondance ou son vol de retour manqué pour son *voyage* en raison d'une défaillance mécanique de son moyen de transport, du mauvais temps, d'un *accident* de la route, d'un barrage routier d'urgence érigé par la police ou d'un changement d'horaire du *transporteur public* (autobus, train, etc.), à condition qu'il ait pris à l'origine des arrangements qui lui permettaient d'arriver au moins 2 heures avant l'heure du départ;
- › l'annulation par le transporteur de la croisière prévue au cours du *voyage*;
- › le vol de passeport.

Montant de la protection

- › **Retard de vol de départ (maximum de 1 000 \$ par *personne assurée*)** : La protection remboursera les frais suivants de la *personne assurée* si, avant le départ, au moins une partie du coût de son *voyage* a été portée au *compte* :

Frais de subsistance en cas de retard de vol de départ (**maximum de 250 \$ par jour et 1 000 \$ total par *personne assurée***)

Les frais **portés au compte** de restaurant et d'hôtel de la *personne assurée* (ainsi que les frais de transport pour s'y rendre), ses frais téléphoniques nécessaires et ses frais de transport pour retourner dormir à sa résidence, si :

- › le vol de départ est en retard de plus de 4 heures;
- › la *personne assurée* ne peut prendre le vol de départ prévu en raison d'une surréservation effectuée par le transporteur et que ce dernier n'est pas en mesure d'offrir un autre vol dans les 4 heures suivant l'heure de départ initialement prévue.

Pour que cette situation soit couverte, la *personne assurée* doit s'être inscrite auprès du transporteur au moins 2 heures avant le départ prévu du vol.

- › Interruption de *voyage* (maximum de 2 000 \$ par *personne assurée*) : Dans le cas où le *voyage* est interrompu après le départ de la *personne assurée*, l'*assureur* remboursera un maximum de 2 000 \$ du total des frais suivants par *personne assurée* si, avant le départ, au moins une partie du coût de son *voyage* a été portée au *compte* :

<p>Frais de <i>voyage</i> non remboursables en cas d'interruption</p>	<p>La portion non utilisée et non remboursable des frais de <i>voyage</i> de la <i>personne assurée</i> qui ont été payés à l'avance et portés au compte si une cause d'annulation et d'interruption couverte survient ou si un retard ou une annulation du transporteur pour une période équivalente à au moins 30 % de la durée totale du <i>voyage</i> se produit pour un déplacement prévu après le départ.</p>
<p>Frais supplémentaires de transport en cas de retard en cours de <i>voyage</i> ou en cas de retour reporté</p>	<p>Les frais de changement d'horaire (ou le coût supplémentaire le moins cher en classe économique) demandés par le transporteur et portés au compte pour amener la <i>personne assurée</i> jusqu'à la destination du <i>voyage</i> ou pour rattraper l'itinéraire prévu ou pour la ramener à son point de départ, si une cause d'annulation et d'interruption couverte survient.</p>
<p>Frais de subsistance (maximum de 250 \$ par jour par <i>personne assurée</i>)</p>	<p>Les frais portés au compte de restaurant et d'hôtel de la <i>personne assurée</i> (ainsi que les frais de transport pour s'y rendre) ainsi que ses frais téléphoniques nécessaires, si elle doit interrompre son <i>voyage</i> ou en repousser son retour suite à une cause d'annulation et d'interruption couverte, ou si le <i>transporteur public</i> a un retard de plus de 6 heures.</p>

Prise en charge de la dépouille en cas de décès

En cas de décès de la *personne assurée* au cours du *voyage*, la protection interruption de *voyage* remboursera l'un ou l'autre des frais suivants, au choix de la famille :

- › soit les frais de préparation et de retour de sa dépouille dans sa province de résidence;
- › soit les frais de crémation ou d'enterrement de sa dépouille au lieu de son décès.

Le coût du cercueil ou de l'urne de la *personne assurée* n'est pas couvert.

- › **Faillite du *fournisseur de voyage* (maximum de 2 000 \$ par *personne assurée*)** : Si une *personne assurée* est privée de son *voyage*, ou d'une partie de celui-ci, à la suite de la faillite, de la mise en tutelle ou de l'insolvabilité d'un *fournisseur de voyage*, la protection interruption de *voyage* remboursera la portion des coûts qui ont été portés au *compte* et qui sont non utilisés et non remboursables.

La responsabilité globale de l'*assureur* liée à la

cessation des activités d'un *fournisseur de voyage*

ne peut excéder 2 000 000 \$ pour tous ses assurés.

De plus, si plus d'un *fournisseur de voyage* cesse ses

activités, le montant total des indemnités payables par

l'*assureur* au cours d'une année civile **ne peut excéder**

5 000 000 \$. Si ces maximums devaient être atteints,

l'indemnité payable à chaque *personne assurée* serait

réduite de façon à respecter ceux-ci.

Personne à qui sera versée l'indemnité

Si une indemnité est payable par l'*assureur*, celle-ci

sera versée au *détenteur*. Par contre, l'*assureur* se réserve

le droit d'indemniser directement toute autre personne

ou entité lorsque la perte couverte a été subie par celle-ci.

Franchise applicable en cas de demande d'indemnité

Aucune

b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties

(i) Causes pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée : Aucune indemnité n'est payable si l'événement menant à la demande d'indemnité est lié directement ou indirectement à :

- 1) toute *maladie*, blessure ou état pour lequel la *personne assurée* au cours des 3 mois précédant le *voyage*
 - soit a consulté un *médecin* ou subi un examen (sauf un suivi de routine);
 - soit a été hospitalisée;
 - soit s'est fait prescrire un nouveau médicament ou un nouveau traitement;
 - soit s'est fait conseiller ou a eu une chirurgie;
 - soit a consommé un nouveau médicament ou reçu un nouveau traitement;
 - soit a eu un changement de posologie d'un médicament existant.
- 2) la grossesse, incluant ses complications, lors des 8 dernières semaines avant la date prévue de l'accouchement;
- 3) la participation à une des activités suivantes :
 - activité sportive où les participants touchent de l'argent, ou peuvent gagner des prix en argent ou toute autre récompense;
 - compétition de véhicules motorisés;
 - épreuve de vitesse (sauf dans le cas d'une activité d'athlétisme amateur sans contact physique pratiquée à des fins récréatives);
 - toute activité dangereuse ou non habituelle, ou pratiquée de façon non habituelle, qui comporte un risque de blessure élevé comme, par exemple, le deltaplane, le parachutisme, la chute libre, le vol plané ou à voile, le saut à l'élastique (*bungee*), les sports de neige hors-piste (*backcountry*), le vol en planeur ou en ultraléger, le saut à cheval, la plongée sous-marine à plus de 30 mètres, l'escalade ou l'alpinisme (sur des routes de grade 4 ou 5 selon l'échelle YDS) et le canyoning ainsi que toute activité pour laquelle la signature d'une décharge est requise;

- 4) l'abus de médicaments (prescrits ou non) ou d'alcool;
- 5) la consommation de drogue ou de médicaments non prescrits ou toute autre forme de toxicomanie;
- 6) la conduite avec facultés affaiblies par l'alcool (alcoolémie supérieure à 80 milligrammes par 100 millilitres de sang) ou par la drogue;
- 7) un suicide, une tentative de suicide ou une blessure volontaire, peu importe la condition mentale de la *personne assurée*;
- 8) une guerre (déclarée ou non), une invasion, des hostilités entre nations, une guerre civile, une rébellion, une insurrection ou un coup d'État;
- 9) tout trouble mental, psychologique, psychiatrique, affectif ou nerveux, sauf si la *personne assurée* doit être *hospitalisée* pour ce trouble;
- 10) tout symptôme ou état qui a été ignoré par la *personne assurée*, ou pour lequel les examens de diagnostic demandés par un *médecin* n'ont pas été effectués ou pour lequel le traitement ou la médication recommandé n'a pas été suivi;
- 11) l'incapacité de la *personne assurée* à obtenir le logement désiré;
- 12) les difficultés financières de la *personne assurée* ou de l'*entreprise*;
- 13) l'aversion de la *personne assurée* pour le *voyage* ou le transport aérien;
- 14) l'exécution ou la tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel.

(ii) Autres situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée : Aucune indemnité n'est payable si :

- 1) Le séjour est effectué dans le but principal ou secondaire d'obtenir une consultation médicale ou de recevoir des traitements médicaux, même sous la recommandation d'un *médecin*.
- 2) Le séjour est effectué dans le but principal ou secondaire de visiter une personne malade ou blessée et que l'évolution de son état de santé constitue le motif de l'interruption du *voyage*, ou du report du retour.

(suite à la page suivante)

(suite de la page 31)

- 3) La *personne assurée* n'a pas respecté les délais requis pour aviser l'*assureur* ou pour lui transmettre le formulaire de demande d'indemnité ou les preuves requises.
- 4) La *personne assurée* avait des motifs raisonnables de croire, au moment de la demande d'*assurance* ou au moment de l'achat du *voyage* qu'un événement pouvait l'empêcher d'effectuer le *voyage* comme prévu.

(iii) Limitation pour *actes terroristes* :

Tous les montants payables par l'*assureur* sont réduits de moitié (50 %) lorsque l'événement causant la demande d'indemnité acceptée par l'*assureur* découle, directement ou indirectement, d'un *acte terroriste*. La responsabilité globale de l'*assureur* liée à un *acte terroriste* ou à une série d'*actes terroristes* qui se produisent au cours de la même période de 72 heures **ne peut excéder 5 000 000 \$** pour tous ses assurés.

De plus, le montant total des indemnités payables par l'*assureur* au cours d'une année civile pour des événements découlant, directement ou indirectement, d'*actes terroristes* **ne peut excéder 10 000 000 \$**. Si ces maximums devaient être atteints, l'indemnité payable à chaque *personne assurée* serait réduite de façon à respecter ceux-ci.

c) Demande d'indemnité

Étape 1	Appeler CanAssistance inc. au 1 888 235-2645 pour déclarer l'événement couvert par la protection dès que vous en avez connaissance.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assisteuse</i> et le transmettre à l' <i>assureur</i> dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement à défaut de quoi l' <i>assureur</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si l' <i>assureur</i> n'a pas été ainsi informé du sinistre et qu'il en subit un préjudice.

Étape 3

Faire parvenir à l'*assureur* dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement ayant causé la demande d'indemnité, les documents requis et justificatifs suivants à défaut de quoi l'*assureur* pourrait refuser votre demande d'indemnité si l'*assureur* n'a pas ainsi reçu les documents requis et justificatifs et qu'il en subit un préjudice :

- › un certificat du *médecin* ayant constaté l'événement ayant mené à la demande d'indemnité si celui-ci était de nature médicale;
- › les originaux des billets de transport, des factures dont les montants sont réclamés, des relevés de *compte*, des reçus des dépenses encourues;
- › un rapport de police attestant l'*accident* de circulation, le barrage, le vol de passeport ou l'*acte terroriste*;
- › tout document prouvant que l'événement était bien un événement assuré;
- › tous les renseignements jugés nécessaires par l'*assureur*.

Si l'*assureur* accepte la réclamation il paiera, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

Si l'*assureur* refuse la réclamation, il avisera le *détenteur* au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

SI LA PERSONNE ASSURÉE FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CETTE PERSONNE ASSURÉE NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.

5. Retard, perte, endommagement et vol de bagages

a) Conditions particulières

Les personnes à qui s'adresse la protection

Le *détenteur*, ainsi que ses *compagnons de voyage*.

Biens ou risques couverts

Cette protection protège le *détenteur* et ses *compagnons de voyage* contre le retard, la perte, l'endommagement ou le vol de bagages, si, avant le départ en *voyage*, au moins une partie du coût de leur *voyage* a été **portée au compte**.

Montant de la protection

Le **montant maximal** payable pour toutes les protections retard, perte, endommagement et vol de bagage est de **1 000 \$ par personne par voyage**.

- **Retard de bagages** : Si le coût total d'un déplacement à bord d'un *transporteur public* au cours d'un *voyage* a été **porté au compte** et que des bagages enregistrés auprès de ce transporteur sont retardés de 4 heures ou plus avant la date de retour, l'*assureur* remboursera les frais d'articles de première nécessité (tels que vêtements et articles de toilette) **jusqu'à un maximum de 1 000 \$ par personne**.
- **Perte, endommagement ou vol de bagages** : Le montant payable par cette protection est limité au coût de l'article pour un **maximum de 250 \$ par article**. Si l'article fait partie d'un ensemble, l'indemnité est limitée à la proportion de la valeur de l'ensemble. Les frais de remplacement de documents officiels pour le *voyage* (par exemple, passeport, permis de conduire, certificat de naissance et visa de voyage) s'ils sont perdus ou volés, sont couverts **jusqu'à un maximum total de 50 \$**.

Personne à qui sera versée l'indemnité

Si une indemnité est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*. Par contre, l'*assureur* se réserve le droit d'indemniser directement le *compagnon de voyage* lorsque la perte couverte a été subie par celui-ci.

Franchise applicable en cas de demande d'indemnité

Aucune

Durée de la protection

La protection entre en vigueur au moment du départ jusqu'au retour de *voyage*.

Si la livraison de bagages consignés auprès d'un transporteur est retardée après la date de retour de *voyage*, la protection contre l'endommagement est maintenue jusqu'à ce que les bagages soient livrés, ou soient déclarés perdus ou volés.

b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties

(i) Articles non couverts :

- › **véhicules automobiles, bateaux à moteur, ou autres véhicules, ainsi que leurs pièces et accessoires, et les bicyclettes (sauf lorsqu'elles sont enregistrées comme bagage par un transporteur);**
- › **meubles et accessoires d'ameublement;**
- › **lunettes, lentilles cornéennes, prothèses ou appareils dentaires, orthèses et membres artificiels;**
- › **chèques de voyage, cartes-cadeaux, argent comptant, billets, pierres précieuses, lingots et tout titre ou effet négociable;**
- › **biens et équipements professionnels ou commerciaux;**
- › **antiquités ou objets de collection;**
- › **parfums ou cosmétiques;**
- › **animaux, plantes naturelles et produits ou denrées périssables;**
- › **tablettes électroniques, téléphone mobile, ordinateurs portables et logiciels;**
- › **équipement photographique : appareil ou accessoires photo, vidéo ou audio;**
- › **tout article ne faisant pas partie de bagages de façon habituelle.**

Le bris d'articles fragiles n'est pas couvert, à moins qu'il ne soit causé par le feu ou le vandalisme.

(ii) Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée :

- › fraude, confiscation par les autorités, contrebande et activités illégales;
- › hostilités de tout genre : guerre (déclarée ou non), invasion, rébellion ou insurrection;
- › endommagement causé par l'usure;
- › endommagement causé par des insectes ou des animaux;
- › *disparition inexpliquée*, sauf dans le cas où les bagages étaient enregistrés auprès d'un transporteur;
- › séisme, contamination radioactive, inondation;
- › tout événement causé par l'imprudence du *détenteur* ou de ses *compagnons de voyage* (comme le vol de bagages dans un véhicule ou une résidence non fermée à clé) ou si les mesures raisonnables pour retrouver ses bagages après en avoir constaté la perte n'ont pas été prises;
- › l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel.

(iii) Limitation :

Tous les articles en or, en argent ou en platine ainsi que toutes les montres sont considérés comme un seul article et sont sujets à une indemnité maximale de 250 \$ pour l'ensemble de ceux-ci.

c) Demande d'indemnité

Étape 1	Appeler CanAssistance inc. au 1 888 235-2645 pour déclarer l'événement couvert par la protection.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assistant</i> et le transmettre à l' <i>assureur</i> dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement, à défaut de quoi l' <i>assureur</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si l' <i>assureur</i> n'a pas été ainsi informé du sinistre et qu'il en subit un préjudice.

Étape 3

Faire parvenir à l'*assureur* dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement les documents requis et justificatifs suivants à défaut de quoi l'*assureur* pourrait refuser votre demande d'indemnité si l'*assureur* n'a pas ainsi reçu les documents requis et justificatifs nécessaires et qu'il en subit un préjudice :

- › le rapport de police, s'il y a lieu;
- › une confirmation écrite de l'événement de la part du transporteur, de l'établissement d'hébergement ou du guide touristique, selon le cas;
- › une preuve de la valeur des objets endommagés, perdus ou volés;
- › les reçus des achats d'articles de première nécessité;
- › toute autre preuve que l'*assureur* pourrait juger nécessaire.

Si un article est endommagé, l'*assureur* peut, à son choix, le réparer, en rembourser la valeur ou le remplacer au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité. Si l'*assureur* le désire, il peut demander au *détenteur* de lui envoyer l'article endommagé. Les frais d'envoi devront être acquittés par le *détenteur*. Si l'*assureur* refuse la réclamation, il avisera le *détenteur* au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* en appui de la demande d'indemnité.

SI UN DÉTENTEUR FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CE DÉTENTEUR NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.

6. Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un transporteur public

a) Conditions particulières

Les personnes à qui s'adresse la protection

Les *personnes assurées* sont le *détenteur*, son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines, ainsi que ses *compagnons de voyage*, voyageant comme *passager* à bord d'un *transporteur public*.

Pour qu'un déplacement à bord d'un *transporteur public*, au cours d'un *voyage* d'une *personne assurée*, soit admissible à la couverture, au moins une portion du coût de ce déplacement doit avoir été portée au *compte* ou payée à l'aide des points de récompenses de la *carte* (pour la présente protection, ce déplacement est désigné à la présente section comme un « déplacement admissible »).

Couvertures et montants de la protection

L'*assureur* versera une indemnité si la *personne assurée* perd la vie ou subit une mutilation figurant au tableau ci-dessous, lors d'un *accident* survenant alors qu'elle est un *passager* à bord d'un *transporteur public* pour un déplacement admissible.

Perte de la vie	500 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage de deux membres ou plus</i>	500 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage d'un membre</i>	250 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage du pouce et de l'index d'une main</i>	125 000 \$

Pour être reconnue, la perte de la vie ou la *perte* (ou la *perte d'usage*) *d'un membre* doit être causée par l'*accident* et survenir dans les 365 jours suivant celui-ci.

Indemnité en cas d'hospitalisation

Si la *personne assurée* subit une *hospitalisation* d'au moins 7 jours consécutifs à la suite d'un *accident* entraînant le versement d'une des indemnités prévues dans le tableau ci-dessus, l'*assureur* versera une indemnité. Le montant de cette indemnité sera de

33 \$ par jour d'*hospitalisation* et sera payable pour un **maximum de 365 jours** par *accident*.

Pour être couverts, les jours d'*hospitalisation* doivent survenir dans les 365 jours suivant l'*accident*.

Durée de la protection

La protection entre en vigueur au moment où la *personne assurée* débute son embarquement à bord du *transporteur public* pour un déplacement admissible et prend fin lorsqu'elle est descendue du *transporteur public*.

Disparition de la personne assurée

Si une *personne assurée* disparaît à la suite de l'écrasement, du naufrage ou de la disparition d'un *transporteur public* à bord duquel elle voyageait à titre de *passager*, elle sera présumée décédée si son corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la date de l'*accident*, à moins de preuves contraires ou d'un jugement déclaratif rendu pour fixer ce décès à une autre date.

Personne à qui sera versée l'indemnité

Si une indemnité est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*. Si le *détenteur* est décédé, l'indemnité sera payable à sa succession. Par contre, l'*assureur* se réserve le droit d'indemniser directement toute autre personne lorsque la perte couverte a été subie par celle-ci.

b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties

(i) Causes pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée: Aucune indemnité n'est payable si l'événement menant à la demande d'indemnité est lié directement ou indirectement à :

- 1) un suicide, une tentative de suicide ou une blessure volontaire, peu importe la condition mentale de la *personne assurée*;**
- 2) une guerre (déclarée ou non), une invasion, des hostilités entre nations, une guerre civile, une rébellion, une insurrection, un coup d'État ou un *acte terroriste*;**
- 3) une blessure subie par la *personne assurée* alors qu'elle voyage à bord d'un *transporteur public* à titre autre que celui de *passager*;**
- 4) une blessure subie à bord d'un *transporteur public*, sans que celui-ci soit impliqué dans un *accident*;**
- 5) l'exécution ou la tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel.**

(ii) Limitation :

L'indemnisation maximale payable pour un seul et même *accident* à une *personne assurée*, en un ou plusieurs versements, est limitée à 500 000 \$. La responsabilité globale de l'*assureur* liée à un même *accident* ne peut excéder 10 000 000 \$ pour tous ses assurés. Si ce maximum devait être atteint, l'indemnité payable à chaque *personne assurée* serait réduite de façon à respecter celui-ci.

c) Demande d'indemnité

Étape 1	Appeler CanAssistance inc. au 1 888 235-2645 pour déclarer l'événement couvert par la protection.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assisteur</i> et le transmettre à l' <i>assureur</i> dans les 45 jours suivant l'événement sauf s'il est raisonnablement impossible de le faire.
Étape 3	Faire parvenir les documents requis : <ul style="list-style-type: none">› le rapport de police, s'il y a lieu;› une confirmation écrite de l'événement de la part du <i>transporteur public</i>;› toute autre preuve que l'<i>assureur</i> pourrait juger nécessaire concernant les circonstances entourant l'<i>accident</i> et les blessures qui en ont résulté.
	Si l' <i>assureur</i> accepte la réclamation il paiera, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l' <i>assureur</i> à l'appui de la demande d'indemnité. Si l' <i>assureur</i> refuse la réclamation, il avisera le <i>détenteur</i> au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l' <i>assureur</i> à l'appui de la demande d'indemnité.

SI LA PERSONNE ASSURÉE FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CETTE PERSONNE ASSURÉE NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.

7. Conditions générales

I Monnaie

Toutes les sommes payables aux termes de la police d'*assurance collective voyage*, soit à l'*assureur*, soit par l'*assureur*, seront en monnaie légale du Canada.

II Intérêt

Aucun intérêt ne sera versé sur les demandes d'indemnités payables aux termes de la police d'*assurance collective voyage*.

III Fraude ou tentative de fraude

Si le *détenteur* ou la *personne assurée* fait sciemment une demande d'indemnité erronée ou frauduleuse d'une quelconque façon, le *détenteur* ou la *personne assurée* ne sera pas admissible aux avantages, ni au paiement de la demande d'indemnité de la protection pour laquelle une demande d'indemnité est faite. La fraude ou la tentative de fraude inclut, entre autres, la présentation volontairement erronée des circonstances ou des faits concernant une demande d'indemnité.

IV Subrogation

Si une demande d'indemnité est soumise pour une perte occasionnée par un tiers, l'*assureur* se réserve le droit de poursuivre ce dernier. Cette poursuite se fera aux frais de l'*assureur* qui bénéficiera ensuite de tout montant payable par le tiers, jusqu'à concurrence du maximum prévu pour la demande d'indemnité. L'assuré doit remettre à l'*assureur* les documents nécessaires à la poursuite. L'assuré conserve le droit de poursuivre le tiers pour un montant en supplément du bénéfice versé par l'*assureur*.

V Modification du certificat

Toute modification au présent certificat doit être confirmée par écrit à la *Banque* par l'*assureur* pour être valable et applicable. Le *détenteur* ou l'*entreprise* ne peuvent modifier eux-mêmes ces protections en vertu de l'*assurance voyage*, car celles-ci ont été négociées et conclues entre l'*assureur* et la *Banque* pour être incluses sans autres formalités avec la *carte*.

VI Qualité et disponibilité des soins

L'*assiste*ur et l'*assureur* ne sont pas responsables du manque d'accessibilité ou de la qualité des soins médicaux ni de l'impossibilité de les obtenir.

VII Plaintes et contestation au sujet d'une demande d'indemnité

L'assuré peut formuler une plainte auprès de l'*assureur* ou contester une décision de l'*assureur* concernant une demande d'indemnité en communiquant avec l'*assureur*. Les délais maximum de contestation sont indiqués à la section VIII.

Pour tous (sauf les résidents de l'Alberta) :

**Assurance-vie Banque Nationale,
Compagnie d'assurance-vie**

800, rue Saint-Jacques, bureau 16701
Montréal (Québec) H3C 1A3

Téléphone : **1 877 871-7500**

Pour les résidents de l'Alberta :

Canassurance, Compagnie d'assurance

550, rue Sherbrooke Ouest, bureau B-9
Montréal (Québec) H3A 3S3

Téléphone : **1 877 986-7681**

Si l'*assureur* n'a pas répondu à votre plainte ou si vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez poursuivre votre démarche, vous pouvez à votre choix et de façon concurrente :

- (i) demander une révision de votre dossier à l'*assureur*;
- (ii) consulter votre conseiller juridique; ou
- (iii) avoir recours à l'un des organismes suivants :

Pour les résidents du Québec :

Veillez vous adresser à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Vous trouverez les coordonnées de l'AMF dans la section Référence à l'Autorité des marchés financiers ci-après.

Si vous n'êtes pas résident du Québec :

Veillez vous adresser à :

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

401 Bay Street, Suite 1507, P.O. 7

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Numéro de téléphone sans frais : **1 888 295-8112**

(partout au Canada) ou **416 777-9002** (à Toronto).

Site Web : **oapcanada.ca**

VIII Prescription des actions (clauses applicables seulement aux résidents de certaines provinces)

Pour les résidents de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Manitoba :

Les actions ou les poursuites visant le recouvrement auprès de l'assureur des sommes assurées au titre du contrat sont prescrites de façon absolue à moins qu'elles ne soient intentées dans le délai prévu par la *Loi sur les assurances*.

Pour les résidents de l'Ontario :

Toute action ou instance engagée contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées payables aux termes du contrat se prescrit par le délai indiqué dans la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*.

Pour les résidents du Québec :

Toute action ou instance engagée contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées payables aux termes du contrat se prescrit par 3 ans.

Pour les résidents des autres provinces :

Pour connaître les délais de prescription applicables, consultez l'organisme de réglementation de votre province ou votre conseiller juridique.

IX Copie de la police d'assurance voyage collective

Sur demande à l'*assisteuse* ou à l'*assureur*, le *détenteur* et l'*entreprise* pourront obtenir une copie de la police d'*assurance voyage collective*.

X Accès aux renseignements personnels

L'assureur constituera un dossier d'assurance dans lequel seront versés les renseignements concernant toute demande d'indemnité. Ce dossier sera détenu dans les bureaux de l'assureur. L'assuré aura droit de prendre connaissance des renseignements personnels contenus dans son dossier et, le cas échéant, de les faire rectifier. Pour plus de renseignements, consultez la politique de confidentialité de l'assureur et de l'assisteuse disponibles sur le site **assurances-bnc.ca**.

8. Délai de réponse de l'assureur après réception d'une réclamation

Normalement, l'assureur informera le détenteur ou l'assuré, de sa décision de verser ou non une indemnité dans les 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés. Lorsque l'assureur décide d'accorder une indemnité, il doit la payer à l'intérieur de ces mêmes 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés.

9. Référence à l'Autorité des marchés financiers

Pour toute information supplémentaire à propos des obligations qu'ont envers vous au Québec l'assureur et le distributeur, vous pouvez joindre l'Autorité des marchés financiers :

Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boul. Laurier, 4^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Québec : **418 525-0337**

Montréal : **514 395-0337**

Ailleurs au Québec : **1 877 525-0337**

Télécopie : **418 525-9512**

Site Web : **lautorite.qc.ca**

Assistance

Les mots en *italique* dans le texte qui suit réfèrent aux définitions contenues dans la section 1 du Certificat d'assurance.

Les personnes à qui s'adresse l'assistance :

Les *personnes couvertes* sont le *détenteur*, son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage* hors de leur province de résidence, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines.

Les services d'assistance n'offrent pas de prestations d'assurance. Les virements de fonds en cas d'urgence sont limités au solde disponible du *compte* et **à un maximum de 5 000 \$**. Tout montant payé ou transféré par l'*assisteur* sera porté au *compte* du *détenteur*. Dans tous les cas, si les fonds nécessaires ne peuvent pas être portés au *compte*, l'*assisteur* prendra les dispositions nécessaires auprès de parents et amis.

L'*assisteur* n'est pas responsable du manque d'accessibilité ou de la qualité des services d'assistance ni de l'impossibilité de les obtenir.

Les services d'assistance ne sont pas offerts dans les pays jugés à risque par l'*assisteur*. L'*assisteur* fournira sur demande la liste des pays qu'il juge à risque.

L'*assisteur* peut exiger tout renseignement lui permettant d'identifier le *détenteur*.

Pour obtenir de l'assistance sans frais, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, vous devez appeler l'assisteur :

CanAssistance inc.

1 888 235-2645 (des États-Unis et du Canada)

514 286-8345 (de partout ailleurs, à frais virés)

1. Assistance médicale et générale

Services d'assistance offerts :

Si la *personne couverte* subit un *accident* ou tombe malade subitement pendant qu'elle est en *voyage* hors de sa province de résidence et qu'elle doit consulter un *médecin* ou être hospitalisée, l'*assisteuse* lui fournira les services d'assistance suivants :

- › la référer à une clinique ou à un *hôpital* et avancer des fonds à l'*hôpital* (au frais du *détenteur*), si le solde du *compte* le permet;
- › lui assurer le suivi de son dossier médical et communiquer avec son médecin de famille;
- › coordonner le retour de ses *enfants à charge* à leur domicile si le parent est hospitalisé (aux frais du *détenteur*), si le solde du *compte* le permet;
- › lui transmettre les messages urgents;
- › lui offrir un service d'interprète pour les appels d'urgence;
- › aider à régler les formalités requises en cas de décès;
- › lui fournir de l'assistance en cas de perte ou de vol de papiers d'identité (ce service se limite à contacter les autorités appropriées);
- › lui fournir de l'information sur les ambassades et les consulats;
- › lui fournir de l'information avant le *voyage* (visas et vaccins);
- › lui fournir de l'assistance sur les procédures à suivre pour soumettre une demande d'indemnité au régime d'assurance maladie provincial de sa province de résidence.

Service de virement de fonds en cas d'urgence

Une *personne couverte* peut, en cas de vol, de perte ou d'autre urgence survenant au cours d'un *voyage* hors de sa province de résidence, appeler l'*assisteuse* pour faire virer des fonds qui seront portés à son *compte* (**dans les limites du solde disponible du *compte* et d'un maximum de 5 000 \$**).

Remplacement de documents et de billets perdus

Une *personne couverte* peut obtenir l'aide de l'*assiste*ur pour le remplacement de billets ou autres documents de voyage indispensables perdus ou volés au cours d'un *voyage* hors de sa province de résidence. Les frais subis pour le remplacement seront portés au *compte*.

Perte de bagages

Une *personne couverte* peut obtenir l'aide de l'*assiste*ur pour retrouver ou remplacer les bagages et effets personnels perdus ou volés au cours d'un *voyage* hors de sa province de résidence. Les frais subis pour leur recherche ou leur remplacement seront portés au *compte* **(dans les limites du solde disponible du *compte* et d'un maximum de 5 000 \$)**.

2. Assistance juridique

La *personne couverte* peut, en cas de besoin pendant qu'elle est en *voyage* hors de sa province de résidence, se prévaloir du service d'assistance juridique. L'*assiste*ur lui fournira les services d'assistance suivants :

- › la référer à un avocat ou conseiller juridique en mesure de lui fournir des conseils ou de la représenter sur place;
- › l'aider à faire les démarches nécessaires pour le versement d'un cautionnement permettant sa libération en cas d'arrestation ou le paiement des honoraires juridiques, ou les deux, qui seront portés au *compte*.

☞ Si vous avez des questions,
n'hésitez pas à communiquer
avec nous.

—
1 844 394-4494

bnc.ca



31004-001 (2024/05)

© Banque Nationale du Canada, 2024. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.