

Programme
d'assurance
et services
d'assistance
713706-2

Guide de distribution

Guide de distribution

Sommaire des protections d'assurance

Achat et prolongation de garantie	<ul style="list-style-type: none">› Contre vol ou bris pendant 90 jours suivant la date d'achat de l'article› Double, jusqu'à 1 an additionnel, la garantie du fabricant Maximum 60 000 \$ pour la durée entière du <i>compte</i>
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 2 000 \$ 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 250 000 \$ 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 achat et voyage et service d'assistance offerts avec votre carte de crédit PREMIA^{MD, 1} Affaires Mastercard^{MD} de la Banque Nationale du Canada

Guide de distribution

Renseignements sur le produit d'assurance et les intervenants

Nom du produit d'assurance :

Assurance achat et voyage pour les cartes de crédit Mastercard de la Banque Nationale du Canada, police d'assurance collective n° 713706 (Annexe A Certificat n° 2)/713706-2.

Type de produit d'assurance :

Assurance achat et prolongation de garanties et assurance voyage (assurance collective)

Coordonnées de l'assisteuseur (mandaté par l'assureur pour les demandes d'indemnités, 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

¹ Ce produit est disponible seulement pour les détenteurs actuels. Il n'est toutefois plus offert à de nouveaux clients.

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**

IMPORTANT VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT

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

Le présent guide contient des descriptions de clauses du certificat d'assurance qui peuvent limiter le montant exigible lors d'une demande d'indemnité.

De plus, l'*assurance achat et 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 achat et 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 GUIDE DÈS RÉCEPTION

L'Autorité des marchés financiers ne s'est pas prononcée sur la qualité du produit d'assurance offert par ce guide. L'assureur pour le Québec est le seul responsable de toute différence entre le contenu du guide et celui de la police d'assurance collective.

Table des matières

Assurance achat et voyage	08
1. Définitions et introduction	08
a) Définitions	08
b) Introduction	12
2. Description du produit d'assurance achat et voyage	13
a) Nature et durée des garanties.....	13
b) Mise en garde d'ordre général.....	14
3. Achat et prolongation de garanties	15
a) Conditions particulières	15
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	16
c) Demande d'indemnité	19
4. Location de véhicule	20
a) Conditions particulières	20
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	23
c) Demande d'indemnité	26
5. Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un transporteur public	28
a) Conditions particulières	28
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	30
c) Demande d'indemnité	31
6. Conditions générales	32
7. Produits d'assurance similaires	36
8. Délai de réponse de l'assureur après réception d'une réclamation	36
9. Référence à l'Autorité des marchés financiers	36

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.

accompagnateur : Personne ayant un lien d'emploi avec l'*entreprise* et voyageant avec le *détenteur*.

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.

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

assurance achat et voyage : Le produit d'assurance achat et 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.

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 *achat et 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*.

compte: Le compte de la *carte* de crédit PREMIA Affaires 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*.

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*.

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.

médecin: Personne qui n'est pas la *personne assurée*, qui n'a aucun lien de parenté avec celle-ci et 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 décès et mutilation accidentelle à bord d'un *transporteur public*): Le *détenteur*, ainsi que 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 les *accompagnateurs* 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.

preuves d'achat : Le reçu du vendeur (ou la facture) ainsi que la copie client du bordereau de vente Mastercard.

prix d'achat : Le coût total de l'article, incluant les taxes, indiqué sur le bordereau de vente Mastercard. Le coût de toute garantie supplémentaire ou de tout service rattaché à l'article ne fait pas partie du prix d'achat.

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 4 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

Le rôle du guide de distribution est de décrire la protection d'assurance offerte et de vous en faciliter la compréhension en vous transmettant l'information sous forme accessible. Il vise à vous permettre d'apprécier, par vous-même, si ce produit d'assurance correspond à vos besoins, alors que vous n'êtes pas en présence d'un représentant en assurance.

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

2. Description du produit d'assurance achat et voyage

a) Nature et durée des garanties

L'assurance *achat et voyage*, qui est incluse **sans formalités et frais supplémentaires** avec votre *carte*, comprend les 3 protections d'assurance suivantes :

✓ Achat et prolongation de garanties	en cas de vol ou de bris et garantie prolongée sur les articles neufs payés avec votre <i>carte</i>
✓ 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
✓ Décès et mutilation accidentelle à bord d'un transporteur public	en cas de décès ou de <i>perte ou de 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 *achat et 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 *achat et voyage* est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable à l'*entreprise* d'au moins 90 jours.

L'assurance *achat et 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 achat et 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 achat et 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 achat et 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 achat et 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.

L'indemnité payable par l'*assureur* en vertu de l'*assurance achat et voyage* est également réduite de tout montant remboursé, payé ou assumé par toute autre entité². L'*assurance achat et 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 achat et 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.

² 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 (tels que l'OPC), les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation ou tout autre programme gouvernemental.

Frais non approuvés

L'assureur pourrait rejeter une demande d'indemnité pour l'assurance achat et 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**

3. Achat et prolongation de garanties

a) Conditions particulières

Biens ou risques couverts

Biens meubles (pouvant être déplacés) admissibles achetés par le *détenteur* et payés en entier avec la *carte* ou à l'aide des points de récompenses de la *carte*.

Achat	Protège les articles neufs couverts contre les risques de vol ou de bris pendant 90 jours suivant l'achat.
Prolongation de garanties	Double la période de couverture des articles neufs couverts par une garantie originale du fabricant valide au Canada. La garantie peut être prolongée jusqu'à un maximum de 1 an suivant la fin de la garantie originale du fabricant. Si la garantie originale est de plus de 5 ans, le détenteur doit enregistrer l'achat en communiquant avec l'assureur.

Montant de la couverture

L'indemnité pour un article couvert est limitée au *prix d'achat* porté au *compte*, ou à la proportion du *prix d'achat* porté au *compte* s'il fait partie d'un ensemble de biens meubles. L'*assureur* versera **une indemnité d'assurance achat et prolongation de garanties maximale de 60 000 \$ pour la durée entière du *compte*.**

Personne à qui sera versée l'indemnité

L'*assureur* peut décider de réparer, de rembourser le *prix d'achat* ou de remplacer l'article couvert. Si une indemnité financière est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*. Si l'*assureur* choisit de réparer l'article couvert, le type de réparation et le réparateur sont à son choix.

Franchise applicable en cas de demande d'indemnité

Aucune

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

(i) Articles qui ne sont pas couverts	
Achats	Prolongation de garanties
<ul style="list-style-type: none">› chèques de voyage, cartes-cadeaux, argent comptant, billets, lingots et tout titre ou effet négociable;› animaux, plantes naturelles et produits ou denrées périssables;› tablettes électroniques, téléphones mobiles, ordinateurs portables et logiciels;› thermopompes et autres appareils de chauffage ou de climatisation;	<ul style="list-style-type: none">› articles d'occasion ou usagés;› véhicules automobiles, bateaux à moteur, avions, motos, scooters, chasse-neige, tondeuses à gazon, voiturettes de golf, tracteurs de jardin et autres véhicules motorisés (sauf les véhicules électriques miniatures pour enfants) ainsi que leurs pièces et accessoires;› thermopompes et autres appareils de chauffage ou de climatisation;

<ul style="list-style-type: none"> › véhicules automobiles, bateaux à moteur, avions, motos, scooters, chasse-neige, tondeuses à gazon, voiturettes de golf, tracteurs de jardin et autres véhicules motorisés (sauf les véhicules électriques miniatures pour enfants) ainsi que leurs pièces et accessoires; › achats postaux jusqu'à la livraison au domicile et à l'acceptation par le <i>détenteur</i>; › drones et tout appareil volant téléguidé. 	
(ii) Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée	
Achats	Prolongation de garanties
<ul style="list-style-type: none"> › vol de bijoux alors qu'ils se trouvaient dans des bagages (à l'exception des bagages à main sous la surveillance du <i>détenteur</i>); › dommages causés à des articles de sport du fait de leur utilisation; › fraude ou tentative de fraude; › l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel; <p style="text-align: right;">(suite à la page suivante)</p>	<p>La prolongation s'applique uniquement aux frais de pièces et de main-d'œuvre nécessaires à la suite d'un bris ou de défauts mécaniques de l'article assuré, ou de tout autre événement expressément couvert par la garantie originale du fabricant valide au Canada.</p>

(suite de la page 17)

- › **usage abusif, incluant l'usage professionnel d'un article destiné à l'usage personnel;**
- › **hostilités de tout genre (guerre, invasion, rébellion, insurrection, *acte terroriste*, etc.);**
- › **confiscation par les autorités, contrebande et activités illégales;**
- › **usure normale;**
- › **séisme, contamination radioactive, inondation;**
- › ***disparition inexplicquée;***
- › **dommages causés par la corrosion ou la moisissure;**
- › **dommages causés par des insectes ou des animaux.**

(iii) Précaution et utilisation déraisonnables

Achats

Prolongation de garanties

Le *détenteur*, ou le propriétaire de l'article si le *détenteur* le lui a offert en cadeau, doit prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter le bris de l'article. Le *détenteur* doit également prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour empêcher le vol de l'article.

(iv) Dommages causés par l'article assuré

Achats

Prolongation de garanties

La protection ne prévoit aucune forme d'indemnité pour des dommages corporels, matériels, indirects, punitifs ou exemplaires, ainsi que des honoraires d'avocat, et ce, même si ceux-ci sont causés, directement ou indirectement, par un article assuré.

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.

Prérequis	Conserver les originaux des <i>preuves d'achat</i> et de la garantie du fabricant.
Étape 1	Appeler CanAssistance inc. au 1 888 235-2645 pour déclarer l'événement dès qu'il se produit 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>assiste</i> ur et le transmettre à l' <i>assur</i> eur dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'évènement, à défaut de quoi l' <i>assur</i> eur pourrait refuser votre demande d'indemnité si l' <i>assur</i> eur n'a pas ainsi été informé du sinistre et qu'il en subit un préjudice.
Étape 3	Faire parvenir à l' <i>assur</i> eur, dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'évènement, les pièces justificatives suivantes à défaut de quoi l' <i>assur</i> eur pourrait refuser votre demande d'indemnité si l' <i>assur</i> eur n'a pas ainsi reçu ces pièces justificatives et qu'il en subit un préjudice : <ul style="list-style-type: none">› les <i>preuves d'achat</i>;› la garantie originale du fabricant;› tout rapport de police, d'incendie ou d'expert en sinistre, s'il y a lieu;› toute autre preuve que l'<i>assur</i>eur pourrait juger nécessaire concernant l'achat de l'article, l'évènement et les circonstances ayant causé le bris ou le vol ainsi que les frais de réparation ou de remplacement;› tous les renseignements jugés nécessaires par l'<i>assur</i>eur.

(suite à la page suivante)

Si l'*assureur* accepte la réclamation il paiera, remplacera ou remboursera le *prix d'achat* de l'article, au plus tard 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 brisé. 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* 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. Location de véhicule

a) Conditions particulières

Biens ou risques couverts

Location de *véhicule admissible* faite par le *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.

Dommages	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 <i>décès</i> 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

- › **Dommages** : 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 1 000 \$ par personne par événement** et à un **maximum de 2 000 \$ 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-dessous, 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*. 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 *détenteur* renouvelle son contrat de location, ou en conclut un nouveau, 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 achat et 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 achat et 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.
- › **Effets personnels :** Aucune indemnité ne sera versée en vertu de l'*assurance achat et 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

Dommages

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 a 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, téléphones mobiles, ordinateurs portables et logiciels;
- › équipement photographique: appareils ou accessoires photo, vidéo ou audio.

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

Dommmages

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

Dommmages

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'évènement et obtenir un rapport.

Étape 1

Appeler CanAssistance inc. au **1 888 235-2645** pour déclarer l'évènement 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 que vous recevrez de l' <i>assiste</i> ur et le transmettre à l' <i>assureur</i> dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'évènement, 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'évènement, 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'évènement 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.
	<p>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.</p> <p>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.</p>

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.

5. 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 les *accompagnateurs*, 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 étant 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	250 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage de deux membres ou plus</i>	250 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage d'un membre</i>	125 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage du pouce et de l'index d'une main</i>	62 500 \$

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.

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 précédent, 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) l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel;
- 4) une blessure subie par la *personne assurée* alors qu'elle voyage à bord d'un *transporteur public* à titre autre que celui de *passager*;
- 5) une blessure subie à bord d'un *transporteur public*, sans que celui-ci soit impliqué dans un *accident*.

(ii) Limitation :

L'indemnisation maximale payable pour un seul et même *accident* à une *personne assurée*, en un ou en plusieurs versements, est limitée à **250 000 \$**. 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>assiste</i> ur 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.

6. Conditions générales

I Monnaie

Toutes les sommes payables aux termes de la police d'*assurance collective achat et 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 achat et 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 guide

Toute modification au présent guide 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 achat et 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'*assisteuse* 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 maximums 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 collective achat et voyage

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

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**.

7. Produits d'assurance similaires

Il existe sur le marché des produits d'assurance comportant les mêmes protections que celles de l'*assurance achat et voyage* décrite dans ce guide. Il existe aussi des produits complémentaires à l'*assurance achat et voyage*.

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, boulevard 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 guide de distribution.

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'*assiste*ur sera porté au *compte du détenteur*. Dans tous les cas, si les fonds nécessaires ne peuvent pas être portés au *compte*, l'*assiste*ur prendra les dispositions nécessaires auprès de parents et amis.

L'*assiste*ur 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'*assiste*ur. L'*assiste*ur fournira sur demande la liste des pays qu'il juge à risque.

L'*assiste*ur 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'*assiste*ur lui fournira les services d'assistance suivants :

- › la référer à une clinique ou à un *hôpital* et avancer des fonds à l'*hôpital* (aux 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'*assiste*ur 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*.

^{MD} PREMIA est une marque déposée de la Banque Nationale du Canada.

^{MD} MASTERCARD est une marque déposée de Mastercard International inc. La Banque Nationale du Canada est un usager autorisé.

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

—
1 844 394-4494

bnc.ca



31366-001 (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.