

Sommaire du produit – Forfait sans soins médicaux supérieur Voyage unique

Offre d'une protection pour vos préparatifs de voyage

Souscrite par Europ Assistance, succursale canadienne.

COMMENT NOUS JOINDRE

Europ Assistance Canada
Inscrite auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3003136151

Adresse :
C.P. 1108 First Canadian Place RPO RPO FIRST CAN (Ontario)
M5K 1P2

Téléphone : 1 888 726-1559

Courriel : service@europ-assistance.ca

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L'Autorité des marchés financiers peut vous renseigner sur les obligations de votre assureur ou de votre distributeur de produits d'assurance.

Site Web : lautorite.qc.ca



POINTS À NOTER

En référence à « vous »

Lorsque nous faisons référence à « vous », nous entendons la personne qui a souscrit l'assurance et toute autre personne assurée, sauf indication contraire.

En référence au « voyage »

Le mot « voyage » fait référence à la période commençant à la date de départ et se terminant à la **date de fin** indiquée dans votre attestation d'assurance.

En référence aux mots en italique et en gras

Les mots et expressions en italique et en gras sont définis à la fin du sommaire ([section 8. Définitions](#)). Veuillez lire ces définitions si vous avez des questions.

Le présent document est un sommaire

Consultez [l'exemple de police](#) pour obtenir tous les détails. Vous pouvez vous en procurer un exemplaire auprès de votre agence de voyages ou sur le site Web où vous avez souscrit l'assurance. Vous pouvez également trouver l'exemple de police [ici](#).



POINTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION

Avant de souscrire cette assurance

Est-ce que vous et toutes les personnes que vous voulez assurer répondez à tous les critères d'admissibilité? Si ce n'est pas le cas, vous pourriez ne pas être couvert. Pour vous assurer de votre admissibilité, lisez la section [1. Qui peut souscrire cette assurance](#).

Est-ce que vous, ou l'une des personnes que vous voulez assurer, avez un **problème de santé** qui n'est pas **stable**? Si c'est le cas, les dépenses liées au **problème de santé** peuvent ne pas être couvertes.

Avant de voyager

Toutes les personnes assurées répondent-elles toujours à toutes les conditions d'admissibilité?

Si ce n'est pas le cas, des exclusions peuvent s'appliquer. Vérifiez avant de voyager.

Y a-t-il eu des changements dans l'état de santé des voyageurs assurés depuis que vous avez souscrit votre assurance? Si c'est le cas, des exclusions peuvent s'appliquer.



LIGNES DIRECTRICES SUPPLÉMENTAIRES

Tous les montants figurant dans le présent sommaire sont exprimés en dollars canadiens. Toutes les garanties sont par personne, sauf indication contraire.

Fournissez des renseignements complets et exacts

Si vous faites une fausse déclaration ou omettez de déclarer certains renseignements avant ou pendant la période de garantie, nous pourrions annuler votre garantie.

Ne partez pas sans payer

Vous n'êtes pas couvert tant que vous n'avez pas payé votre assurance.
Remarque : la police d'assurance ne prévoit aucune garantie temporaire.

1. QUI PEUT SOUSCRIRE CETTE ASSURANCE

Conditions d'admissibilité à la souscription de cette assurance

Vous pouvez souscrire cette assurance si vous et toute personne que vous souhaitez assurer répondez à toutes les exigences suivantes :



- Vous vivez au Canada.
- Vous êtes couvert par un régime d'assurance maladie gouvernemental (comme la RAMQ) pendant toute la durée du voyage.
- Vous et toute personne au nom de laquelle vous souhaitez souscrire une police êtes âgés d'au moins 30 jours.
- Un médecin ne vous a pas recommandé de ne pas voyager et n'a recommandé à aucune autre personne au nom de laquelle vous souscrivez la police de ne pas voyager.

Si vous ne répondez pas aux critères d'admissibilité, vous ne pouvez pas souscrire l'assurance.



- Vous ne serez pas couvert; ou
- L'assurance sera annulée;
- Votre réclamation ne sera pas payée.

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



Vous

Vous êtes assuré si :

- Vous répondez à toutes les conditions d'admissibilité.
- Vous avez payé l'assurance.



Votre famille (si vous payez la prime familiale)

Vous, votre conjoint, vos **enfants** et vos petits-enfants devez répondre à toutes les conditions d'admissibilité au moment où vous avez souscrit l'option de garantie familiale.

Vous et votre famille serez assurés lorsque vous payez un montant égal à 2,5 fois le taux du parent ou du grand-parent le plus âgé.

Les personnes suivantes sont admissibles à la garantie familiale :

- Deux adultes mariés ou en couple
- Vos **enfants** ou petits-enfants de moins de 18 ans

Si vous voyagez avec vos **enfants** ou petits-enfants de moins de 2 ans, ils auront la même garantie que vous sans frais supplémentaires s'ils restent âgés de moins de 2 ans pendant tout le voyage.

Vos coûts d'assurance sont basés sur les critères suivants :



- L'âge de chaque voyageur
- La durée du voyage – combien de temps voyagez-vous?
- Le montant de garantie que vous choisissez – le coût de votre voyage que vous choisissez d'assurer
- Garantie individuelle ou familiale – voyagez-vous seul ou en famille?

Le coût comprend la taxe sur les primes et tous les coûts administratifs que nous engageons.

Autres frais et coûts

L'assurance est vendue au Canada, uniquement par les distributeurs autorisés d'Europ Assistance. La vente est assujettie aux taxes de vente fédérales et provinciales/territoriales applicables. Nous facturons un montant unique et fixe, et il n'y a pas d'autres frais ou dépenses liés au coût de l'assurance. Le produit d'assurance n'est pas renouvelable.

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

Durée maximale du voyage

La durée maximale du voyage couverte par la présente police, y compris toute prolongation, est de 365 jours si votre fournisseur d'assurance maladie gouvernementale (RAMQ) l'autorise. Votre assurance s'applique DANS LE MONDE ENTIER si vous souscrivez le régime international ou seulement au CANADA si vous achetez un régime national.



Avvertissement : Des exclusions peuvent s'appliquer si le gouvernement du Canada émet un avis déconseillant aux voyageurs de se rendre dans une région ou un pays donné.

Important : La garantie pour soins médicaux d'urgence ne s'applique qu'à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.

4. SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Partout dans le monde

- Vous avez accès à un médecin par téléphone qui évaluera vos symptômes.
- Vous avez accès à un réseau de médecins qui font des visites à domicile.

5. RÉSUMÉ DES GARANTIES

GARANTIE ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Dans cette section, nous décrivons quelques détails sur la garantie en cas d'annulation et d'interruption de voyage. Lisez la section « CE QUI EST COUVERT » dans [l'exemple de police](#) pour obtenir une liste complète des prestations d'assurance, notamment :

- Ce qui est couvert en cas d'annulation ou d'interruption de votre voyage
- Les montants que nous paierons
- Les dépenses que nous ne couvrons pas

ANNULATION DE VOYAGE

La garantie pour annulation de voyage est offerte avant votre départ et couvre jusqu'au montant que vous choisissez et souscrivez pour la valeur de votre voyage. Pour bénéficier d'une pleine garantie pour annulation de voyage, vous devez souscrire une garantie pour la valeur totale de votre voyage.

Maximum couvert : Le montant de la garantie que vous souscrivez pour votre police.

Dépenses couvertes pour l'annulation de voyage

Voici un aperçu des dépenses couvertes. Pour voir les détails complets, lisez la section « CE QUI EST COUVERT » dans [l'exemple de police](#).

- | | |
|--|-------|
| • Frais d'annulation et/ou de modification | 100 % |
| • Partie non remboursable de votre voyage | 100 % |

INTERRUPTION DE VOYAGE

La garantie pour interruption de voyage est offerte si votre voyage est interrompu ou retardé, si vous manquez une correspondance ou si vous subissez une perturbation de voyage.

Si vous devez retourner à votre point de départ ou vous rendre directement à votre prochaine destination, nous payons certaines dépenses non remboursables pour la partie du voyage que vous n'avez pas pu faire. Certains événements peuvent également s'appliquer à votre **compagnon de voyage**.

Dépenses couvertes pour l'interruption de voyage

Voici un aperçu des dépenses couvertes et des montants applicables. Pour voir les détails complets, lisez la section « CE QUI EST COUVERT » dans [l'exemple de police](#).

- | | |
|--|-------|
| • Toute partie inutilisée de votre voyage qui n'est ni remboursable ni transférable à une autre date de voyage, ou le coût supplémentaire de votre billet d'avion de même classe vers la prochaine destination de votre voyage | 100 % |
|--|-------|

Important : Nous ne payons pas le billet de retour que vous avez acheté, mais nous couvrons le coût supplémentaire de votre billet d'avion pour retourner à votre point de départ.

- Dépenses en cas de décès en voyage L'exemple de police énumère les services et les montants maximaux
- Coût supplémentaire du billet d'avion de même classe pour voyager vers votre prochaine destination Jusqu'à 10 000\$

CORRESPONDANCES ET DÉPARTS MANQUÉS OU RETARDÉS

La garantie pour correspondances et départs manqués et retardés offre une couverture si votre voyage est perturbé par des correspondances manquées, des retards, des changements d'horaire et tous les autres événements imprévus indépendants de votre volonté. Nous payons certaines dépenses lorsque vos préparatifs de voyage comprenaient un temps d'escale suffisant avant vos correspondances conformément aux directives de votre fournisseur de voyages.

Dépenses couvertes

Voici un aperçu des dépenses couvertes. Pour voir les détails complets, lisez la section « CE QUI EST COUVERT » dans l'[exemple de police](#).

- Frais accessoires, comme les frais d'hébergement, de repas, d'appels téléphoniques, etc., jusqu'à votre prochaine destination 350 \$ par jour jusqu'à un maximum de 3 500 \$

Important : Nous paierons un maximum combiné de 3 500 \$ par assuré

Faillite d'un fournisseur de voyages (manquement du fournisseur)

Nous payons les dépenses pour la partie inutilisée de votre voyage si votre voyagiste, votre compagnie aérienne, votre fournisseur de services de transport terrestre ou tout autre fournisseur de voyages ne vous fournit pas les services de voyage que vous avez achetés en raison d'un manquement de votre fournisseur de voyages (par exemple, s'il a déclaré faillite). Pour voir les détails complets, lisez la section « Garantie pour manquement du fournisseur » dans l'[exemple de police](#).

Exclusions pour la garantie annulation de voyage, interruption de voyage et correspondances et départs manqués ou retardés

Nous ne couvrons pas les dépenses liées aux éléments décrits dans la présente section. Pour obtenir la liste complète des exclusions, lisez la section « CE QUI N'EST PAS COUVERT » dans l'[exemple de police](#).

- Événements dont vous auriez dû connaître la probabilité d'occurrence
- **Problèmes de santé préexistants**
- Sports professionnels
- Activités sportives à risque élevé

ACCIDENT DE VOYAGE

Dans cette section, nous décrivons quelques détails sur l'assurance accident de vol et de voyage. Lisez la section « CE QUI EST COUVERT » dans l'[exemple de police](#) pour obtenir une liste complète des prestations d'assurance, des montants que nous payons et des dépenses que nous ne couvrons pas.

Événements couverts en cas d'accident de vol

Pendant le vol ou à tout moment au cours de votre voyage, si un accident de vol ou de voyage cause l'un des éléments suivants, nous payons un montant en fonction du type de blessure ou de votre décès :

- Perte d'un ou de plusieurs membres
- Perte totale de la vue
- Décès

Exclusions en cas d'accident de vol

La présente section décrit certaines des dépenses que nous ne couvrons pas. Pour obtenir la liste complète des exclusions, lisez la section « CE QUI N'EST PAS COUVERT » dans l'[exemple de police](#).

- Décès ou blessure dus à des causes autres que l'accident de vol ou de voyage
- Dépenses liées à la participation à un sport dangereux

BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

En cas de vol, de perte, de dommages ou de retard de vos bagages, nous payons certaines dépenses. Lisez la section « CE QUI EST COUVERT » dans l'[exemple de police](#) pour obtenir une liste complète des prestations, des montants que nous payons et des dépenses que nous ne couvrons pas.

Maximum couvert : 2000\$ par voyage, par assuré

Dépenses couvertes pour les bagages et effets personnels

Voici un aperçu des dépenses couvertes :

- Coût de remplacement de votre pièce d'identité ou de vos documents de voyage
- Coût de remplacement de vos effets personnels
- Dépenses imprévues (par exemple, articles de toilette) si vos bagages arrivent au moins 10 heures en retard
- Les dépenses pour autres événements imprévus sont limitées au montant des prestations individuelles

Exclusions pour les bagages et effets personnels

La présente section décrit certaines des dépenses que nous ne couvrons pas. Pour obtenir la liste complète des exclusions, lisez la section « CE QUI N'EST PAS COUVERT » dans l'[exemple de police](#).

- Perte ou dommage dû à l'usure ou à un défaut
- Bijoux et appareils photo placés dans vos bagages enregistrés



PORTEZ TOUJOURS PLAINE EN CAS DE VOL OU DE PERTE

Avvertissement : Si vous ne signalez pas le vol, la perte ou les dommages de vos bagages aux autorités, nous pourrions ne pas être en mesure de payer votre réclamation.

6. COMMENT PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION



Vous pouvez présenter votre réclamation en ligne sur le [portail des réclamations électroniques](#)

Pour faciliter et accélérer votre demande, ayez tous vos documents sous la main en format électronique, comme PDF ou JPEG/JPG.



Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante :

Europ Assistance Canada

C.P. 1108

First Canadian Place RPO RPO FIRST CAN (Ontario) M5K 1P2



Délai de 90 jours pour présenter une réclamation

Vous devez nous envoyer une preuve écrite de votre réclamation dans les 90 jours civils suivant un événement.



Nous vous informerons dans les 30 jours si votre demande est approuvée

Nous vous informons de notre décision dans les 30 jours suivant la réception de votre réclamation et de tous les documents à l'appui. Si nous rejetons votre réclamation, nous vous en expliquerons les raisons par écrit.

VOS DROITS RECONNUS PAR LA LOI SI VOUS N'ÊTES PAS D'ACCORD AVEC NOTRE DÉCISION OU SI VOUS SOUHAITEZ DÉPOSER UNE PLAINE

1. Vous pouvez nous demander de réexaminer votre réclamation.
Vous pouvez communiquer avec le service à la clientèle et, si vous n'êtes toujours pas satisfait, avec le bureau de l'ombudsman d'Europ Assistance. Pour en savoir plus :
2. Vous pouvez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers.
L'Autorité des marchés financiers examine votre dossier et peut nous aider à trouver une solution ensemble, notamment offrir des services de règlement des différends. Pour en savoir plus : <https://lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte>
3. Vous pouvez communiquer avec l'Ombudsman des assurances de personnes. Pour en savoir plus : <https://oapcanada.ca/>
4. Vous pouvez contester notre décision devant les tribunaux.
Vous devez intenter votre action en justice dans le délai de trois ans prescrit par le Code civil (délai de prescription). Nous vous recommandons de demander des conseils juridiques pour obtenir des renseignements sur vos droits et sur le processus d'appel.

7. VOTRE DROIT DE RÉSILIER UN CONTRAT D'ASSURANCE

Dans les 10 jours suivant la souscription de votre assurance : Remboursement complet

Vous êtes admissible à l'annulation seulement si vous n'êtes pas encore parti en voyage. Si vous souhaitez résilier votre contrat d'assurance, vous devez remplir un « Avis de résolution d'un contrat d'assurance ». Vous pouvez obtenir une copie de ce document auprès de votre distributeur ou en ligne à l'adresse suivante : <http://www.europ-assistance.ca/avisderesolutionduncontratdassurance>

Votre réservation de voyage et tout autre contrat que vous concluez avec votre agence de voyages demeurent en vigueur.

Important : Aucun remboursement dans les autres cas

8. DÉFINITIONS

Compagnon de voyage

Toute personne autre qu'une personne assurée qui a réservé pour voyager avec vous lors de votre voyage.

Date de départ

Date, indiquée dans votre attestation d'assurance, à laquelle vous deviez initialement commencer votre voyage.

Date de fin

Date, indiquée sur votre attestation d'assurance, à laquelle vous devez initialement revenir de votre voyage.

Enfant(s)

Votre enfant biologique, adopté ou enfant du conjoint non marié, vivant dans la même résidence que vous, pour qui vous avez la garde légale et/ou le contrôle et est financièrement à votre charge et voyage avec vous ou vous rejoint pendant votre voyage et est :

- i. âgé de moins de 18 ans; ou
- ii. âgé de moins de 26 ans, s'il est un étudiant à temps plein; ou
- iii. votre **enfant**, quel que soit son âge, qui est mentalement ou physiquement handicapé. De plus, tous les **enfants** doivent être âgés de plus de 30 jours.

Problème de santé

Toute maladie ou blessure (y compris les symptômes d'une affection non diagnostiquée).

Problème de santé préexistant

Tout **problème de santé** qui existait avant que le titulaire de police souscrive la police.

Stable

Un **problème de santé** est **stable** lorsque tous les énoncés suivants sont vrais :

- aucun nouveau **traitement** n'a été prescrit ou recommandé, ou aucun changement n'a été apporté au **traitement** existant, y compris l'interruption du **traitement**;
- aucun changement n'a été apporté à un médicament, aucun nouveau médicament sur ordonnance n'a été pris et aucune recommandation n'a été formulée à cet égard;
- Le **problème de santé** ne s'est pas aggravé;
- aucun nouveau symptôme n'est apparu, la fréquence des symptômes n'a pas augmenté et ceux-ci ne se sont pas aggravés;
- aucune hospitalisation n'a eu lieu et aucune recommandation vers un spécialiste n'a été effectuée;
- aucun examen, aucune investigation, ni aucun **traitement** n'a été recommandé sans être terminé, et aucun résultat n'est en attente; aucun **traitement** n'est prévu ou en attente.

Toutes ces conditions doivent être remplies pour qu'un **problème de santé** soit considéré comme **stable**.

Traitement

Procédure prescrite, effectuée ou recommandée par un médecin ou une infirmière autorisée pour un **problème de santé**. Cela inclut, mais sans s'y limiter, les médicaments sur ordonnance, les tests exploratoires et les interventions chirurgicales.

L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits.
Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : _____

Nom de l'assureur : _____

Nom du produit d'assurance : _____



LIBERTÉ DE CHOISIR

Vous n'êtes jamais obligé d'acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d'une personne que l'on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, **vous n'êtes pas obligé** d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. **C'est à vous de choisir** votre produit d'assurance et votre assureur.



COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.



RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur. Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.



DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d'annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir à **diminuer la durée du financement**. **Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective**.
Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :