

Sommaire du produit pour la police d'assurance Forfait complet mondial – AIR MILES

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

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

ASSUREUR :

Manuvie

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

Adresse :

Marchés des groupes à affinités

250, rue Bloor Est

Toronto (Ontario) M4W 1E5

Téléphone : 1 866 298-6581

Courriel : assurancevoyageairmiles@manuvie.ca

Site Web : manuvie.ca

La Nord-américaine, première compagnie d'assurance

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

Adresse :

Marchés des groupes à affinités

250, rue Bloor Est

Toronto (Ontario) M4W 1E5

Téléphone : 1 866 298-6581

Courriel : assurancevoyageairmiles@manuvie.ca

Site Web : manuvie.ca

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS :

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

Site Web : lautorite.qc.ca

Assurance établie par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie) et La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de Manuvie

LIGNES DIRECTRICES POUR BIEN LIRE LE PRÉSENT SOMMAIRE

« Vous » peut désigner plusieurs personnes

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

« Voyage » a un sens précis

Le mot « voyage » renvoie à la période allant de la date de départ à la date de retour indiquées dans votre avis de confirmation.

Les mots en italique ont un sens précis

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

Le présent document est un sommaire

Pensez à lire le [spécimen de police](https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=AMTI_MA01F_policyWCOMPf.pdf) (https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=AMTI_MA01F_policyWCOMPf.pdf) pour obtenir tous les détails. Procurez-vous un exemplaire auprès de votre agence de voyages ou sur le site Web où vous souscrivez votre assurance.

Vous trouverez également le spécimen de police à l'adresse suivante : <https://www.manuvie.ca/particuliers/assurance/regimes-assurance-associations/contrats-d-assurance-voyage-et-sommaires-de-produit.html>

ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION

Avant de souscrire cette assurance

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

Avant de partir

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

N'OUBLIEZ PAS...

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

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

Fournissez des renseignements complets et exacts

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

Ne partez pas sans payer

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

Remarque : La police d'assurance ne prévoit aucune couverture provisoire.

1. QUI PEUT SOUSCRIRE CETTE ASSURANCE

Conditions d'admissibilité pour souscrire cette assurance

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

- Vous résidez au Canada.
- Vous êtes couvert par un régime public d'assurance maladie (par exemple, la RAMQ) pour toute la durée du voyage.
- Vous avez réservé votre voyage en utilisant le Programme de récompense AIR MILES (sur le site airmiles.ca ou auprès d'un fournisseur de services de voyage spécialisé Air Miles).
- Vous avez souscrit cette assurance voyage pour toute la durée de votre voyage.

Vous ne pouvez pas souscrire cette assurance si :

- Un médecin vous a déconseillé de voyager.
- Vous avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale qui établit votre espérance de vie à moins de 6 mois.
- Vous êtes atteint d'une affection rénale qui nécessite un *traitement* par dialyse.
- Vous avez fait usage d'oxygène à domicile au cours des 12 mois précédant la souscription de cette assurance.

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

- vous ne serez pas couvert; ou
- l'assurance sera annulée; ou
- votre demande de règlement ne sera pas réglée.

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



Vous

Vous êtes assuré si :

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



Votre famille (si vous payez la prime familiale)

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

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

Voici qui peut bénéficier de la couverture familiale :

- Deux adultes âgés de moins de 60 ans
- Vos *enfants* ou *petits-enfants*, s'ils sont âgés d'au moins 31 jours

Si vous voyagez avec vos *enfants* ou vos *petits-enfants* de moins de deux ans, ils bénéficient de la même couverture que vous sans frais additionnels, tant qu'ils ont moins de deux ans pendant tout le voyage.

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



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

Le coût comprend la taxe sur les primes et notre coût d'administration.

Autres frais et coûts

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

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

Durée maximale du voyage

La durée maximale du voyage couverte par cette police, y compris toute prolongation de voyage, est :

- Pour les personnes de 59 ans ou moins : 183 jours
- Pour les personnes de 60 ans ou plus : 60 jours

4. VOTRE ASSURANCE S'APPLIQUE DANS LE MONDE ENTIER



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

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

5. SERVICES ADDITIONNELS

SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE STANDBYMD^{MC}

L'Assurance voyage Manuvie Mondiale vous offre également des services de conciergerie médicale à valeur ajoutée.

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

PARTOUT DANS LE MONDE

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

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

6. SOMMAIRES DES COUVERTURES

SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

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

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



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



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

Maximum couvert : 5 millions \$

Nous vous remboursons jusqu'à un maximum de 5 000 000 \$ par personne couverte par le contrat pour l'ensemble des demandes de règlement. Pour certaines prestations, nous appliquons un plafond au montant que nous payons.

Frais couverts au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des frais de soins médicaux d'urgence que nous payons. Pour connaître tous les détails, veuillez consulter la section « Frais admissibles au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence » dans le [spécimen de police](#).

- Frais engagés pour recevoir un *traitement* d'urgence, y compris les actes chirurgicaux et diagnostiques 100 %
- Frais de rapatriement 100 %
- Les frais liés à d'autres services d'urgence sont limités au montant des prestations individuelles Consultez le spécimen de police pour la liste des services et des plafonds

Exclusions relatives à la garantie Soins médicaux d'urgence

La garantie Soins médicaux d'urgence ne couvre pas les frais ci-après. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « Exclusions et restrictions – Frais non admissibles au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence » dans le [spécimen de police](#).

- Frais qui ne sont pas liés à des soins médicaux urgents et nécessaires
- Frais liés à la pratique de sports dangereux
- Frais liés à un *trouble mental ou émotif mineur* (anxiété)
- Frais liés à un *problème de santé* si le gouvernement du Canada a publié un avertissement officiel pour le pays que vous visitez
- Frais liés à des problèmes de santé préexistants :

Si, au moment où vous souscrivez cette assurance, vous avez un *problème de santé* qui n'est pas *stable* selon le tableau ci-dessous, nous ne couvrirons pas ce problème.

Votre *problème de santé* n'est pas *stable* si vous avez de nouveaux symptômes ou s'il y a un *changement de médication* ou de *traitement* au cours de la période de stabilité ci-dessous :

Âge au moment où vous souscrivez l'assurance	Période de stabilité applicable avant votre date de départ
74 ans ou moins	Tout <i>problème de santé</i> doit être <i>stable</i> dans les trois mois précédant votre date de départ
75 ans ou plus	Tout <i>problème de santé</i> doit être <i>stable</i> dans les six mois précédant votre date de départ

ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Vous trouverez ci-dessous des précisions sur les garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage. La section « GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#) contient la liste complète des prestations d'assurance, y compris ce qui suit :

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

ANNULATION DE VOYAGE

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

Maximum couvert : le montant de la couverture d'assurance que vous souscrivez pour votre contrat

ANNULATION EN RAISON D'UNE DES SITUATIONS COUVERTES

Vous pouvez annuler votre voyage en raison de l'une des 30 situations couvertes par l'assurance et survenant avant votre date de départ. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir tous les détails, veuillez-vous reporter à la section « SITUATIONS ADMISSIBLES PAR LES GARANTIES I. ANNULATION DE VOYAGE ET II. INTERRUPTION DE VOYAGE », dans le [spécimen de police](#).

- | | |
|---|-------|
| • Partie non remboursable prépayée de vos réservations de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service | 100 % |
| • Frais de service dans le cadre du Programme de récompense AIR MILES | 100 % |
| • Frais de changement de réservation et/ou de modification | 100 % |
| • Frais de modification de vos réservations de voyage quand l'option est offerte par le Programme de récompense AIR MILES | 100 % |
| • Partie non remboursable de votre voyage ou différence de prix du nouveau tarif d'occupation si votre <i>compagnon de voyage</i> annule son voyage et que vous partez seul | 100 % |

ANNULATION PEU IMPORTE LE MOTIF

Vous pouvez annuler votre voyage pour une raison qui n'est pas déjà couverte. Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter la section « PRESTATION POUR ANNULATION POUR QUELQUE MOTIF QUE CE SOIT » dans le [spécimen de police](#).

Pour être admissible à la prestation Annulation peu importe le motif

- Vous devez souscrire votre assurance dans les 72 heures après avoir fait un premier versement pour vos réservations de voyage ou avant que des frais d'annulation s'appliquent à vos réservations.
- Vous devez annuler votre voyage au moins 10 jours avant votre date de départ.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts.

- | | |
|---|------|
| • Partie non remboursable de votre voyage | 50 % |
|---|------|

INTERRUPTION DE VOYAGE

Une garantie Interruption de voyage est offerte si votre voyage est interrompu ou retardé, si vous manquez une correspondance ou si votre voyage est perturbé.

Si vous devez retourner à votre *point de départ* ou vous rendre directement à votre prochaine destination, nous payons certains frais non remboursables pour la partie du voyage que vous n'avez pas pu faire. Il y a 30 situations couvertes qui vous permettent d'interrompre votre voyage et d'obtenir un remboursement. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*.

Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des plafonds applicables. Pour obtenir tous les détails, veuillez-vous reporter à la section « SITUATIONS ADMISSIBLES PAR LES GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#).

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

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

- Frais en cas de décès pendant le voyage Consultez l'exemple de contrat spécimen de police pour les services et les plafonds
- Partie inutilisée et non remboursable de votre voyage, et coût additionnel de votre billet d'avion de même classe pour vous rendre à la prochaine destination de votre voyage 100 %
- Frais supplémentaires d'hébergement et autres (repas, taxi, appels téléphoniques) 350 \$ par jour, jusqu'à concurrence de 3 500 \$

Exclusions relatives aux garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage

Les garanties Annulation de voyage, Interruption de voyage et Correspondance manquée ne couvrent pas les frais indiqués ci-dessous. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « Exclusions et restrictions – Frais non admissibles au titre des garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage » dans le [spécimen de police](#).

- Votre état de santé avant votre voyage
- Le *problème de santé* de la personne à qui vous rendez visite
- Le *trouble mental ou émotif mineur* (anxiété)
- Les frais liés à vos réservations qui n'ont pas été effectuées au moyen du programme AIR MILES
- Les frais liés à des problèmes de santé préexistants

Si, au moment où vous souscrivez cette assurance, vous avez un *problème de santé* qui n'est pas *stable* selon le tableau ci-dessous, nous ne couvrirons pas ce problème.

Votre *problème de santé* n'est pas *stable* si vous avez de nouveaux symptômes ou s'il y a un *changement de médication* ou de *traitement* au cours de la période de stabilité ci-dessous :

Montant couvert au titre de la garantie Annulation de voyage	Période de stabilité
Moins de 15 000 \$	Tout <i>problème de santé</i> dont vous ou votre compagnon de voyage souffrez doit être <i>stable</i> dans les trois mois précédant la date de souscription de l'assurance.
Plus de 15 000 \$	Tout <i>problème de santé</i> de toute personne qui est à l'origine de votre demande de règlement doit être <i>stable</i> dans les trois mois précédant la date de souscription de l'assurance.

FAILLITE D'UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE VOYAGE (PROTECTION EN CAS DE DÉFAILLANCE DU FOURNISSEUR)

Si votre voyageur, votre compagnie aérienne, votre fournisseur de transport terrestre ou tout autre fournisseur de services de voyage ne vous fournit pas les services de voyage que vous avez achetés en raison de la défaillance de votre fournisseur de services de voyage, par exemple une déclaration de faillite, nous vous remboursons les frais pour la partie inutilisée de votre voyage. Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter la section « Protection en cas de défaillance du fournisseur » dans le [spécimen de police](#).

ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

Vous trouverez ci-dessous des précisions sur les garanties Accident de vol et Accident de voyage. La section « GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#) contient la liste complète des prestations d'assurance, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

Situations couvertes au titre des garanties Accident de vol et Accident de voyage

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

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

Exclusions relatives aux garanties Accident de vol et Accident de voyage

Voici un aperçu des frais que nous ne couvrons pas. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « Exclusions et restrictions – Frais non admissibles au titre des garanties Accident de vol et Accident de voyage » dans le [spécimen de police](#).

- Décès ou blessure découlant de causes autres qu'un accident de vol ou un accident de voyage.
- Frais liés à la pratique d'un sport dangereux.
- Frais liés à un *trouble mental ou émotif mineur* (anxiété).

BAGAGES PERDUS, VOLÉS OU ENDOMMAGÉS

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

Vous trouverez ci-dessous des précisions sur la garantie Bagages perdus, volés ou endommagés. La section « GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS » dans le [spécimen de police](#) contient la liste complète des prestations d'assurance, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

Maximum couvert : 3 000 \$ par voyage assuré

Frais couverts au titre de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés

Voici un aperçu des frais couverts.

- Les frais de remplacement de vos documents d'identité ou de voyage
- Les frais de remplacement de vos effets personnels
- Les frais engagés en cas d'un retard d'au moins 10 heures de vos bagages
- Les frais liés à d'autres situations imprévues sont limités au montant des prestations individuelles

Exclusions relatives à la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés

Voici un aperçu des frais que nous ne couvrons pas. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « Exclusions et restrictions – Frais non admissibles au titre de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés » dans le [spécimen de police](#).

- Pertes ou dommages résultant de l'usure ou d'un défaut
- Bijoux et appareils photos placés dans votre bagage enregistré



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

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

PROTECTION EN CAS D'ACTES TERRORISTES

Vous trouverez ci-après des précisions sur la garantie Protection en cas d'actes terroristes. La section « PROTECTION EN CAS D'ACTES TERRORISTES » dans le [spécimen de police](#) contient la liste complète des prestations d'assurance, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

Frais couverts au titre de la garantie Protection en cas d'actes terroristes

- En cas d'acte terroriste (c'est-à-dire toute force excessive dirigée contre le grand public, les gouvernements et les organisations), cette garantie procure une couverture limitée pour les sinistres admissibles au titre de ce régime.

Exclusions relatives à la garantie Protection en cas d'actes terroristes

Nous **ne payons pas** de prestations si l'acte terroriste est :

- directement ou indirectement lié à l'utilisation d'agents biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs

7. COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT



Pour présenter une demande de règlement, vous pouvez utiliser l'application mobile TravelAid^{MC}.



Vous pouvez soumettre votre demande de règlement en ligne, à l'adresse [Manulife.acmtravel.ca](https://www.manulife.acmtravel.ca)

Vous devrez avoir tous vos documents à disposition et en format électronique.



Vous pouvez aussi nous écrire à :

Assurance voyage Manuvie a/s Gestion Global Excel

C.P. 1237, Succursale A, Windsor (Ontario) N9A 6P8

Manuvie a désigné Active Claims Management (2018) inc., exerçant ses activités sous les noms d'« Active Care Management », d'« ACM », d'« Administration des Soins Actifs », de « Gestion Global Excel » et/ou de « Global Excel » comme prestataire de services d'assistance et de gestion des demandes de règlement. Site web : [active-care.ca](https://www.active-care.ca)

90 jours pour présenter une demande de règlement

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

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

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

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

1. Vous pouvez nous demander de réviser votre demande de règlement

Vous pouvez vous adresser au Service à la clientèle et, si vous n'êtes toujours pas satisfait, au Bureau de l'ombudsman de Manuvie.

Pour en savoir plus : [manuvie.ca/particuliers/soutien/pour-nous-joindre/regler-une-plainte.html](https://www.manuvie.ca/particuliers/soutien/pour-nous-joindre/regler-une-plainte.html)

2. Vous pouvez vous adresser à l'Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers examine votre dossier et peut nous aider à trouver ensemble une solution, par exemple en offrant des services de règlement des différends.

Pour en savoir plus : [lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/](https://www.lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/)

3. Vous pouvez contester notre décision devant les tribunaux

Votre action en justice doit être intentée dans le délai de trois ans prévus par le Code civil (délai de prescription). Nous vous recommandons de consulter un conseiller juridique pour obtenir de l'information sur vos droits et sur la procédure à suivre.

8. VOTRE DROIT DE RÉSOUDRE UN CONTRAT D'ASSURANCE

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

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

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

Aucun remboursement dans les autres cas

9. DÉFINITIONS

changement de médication

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

enfants, petits-enfants

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

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

Remarque importante : Un enfant doit également être âgé d'au moins 31 jours pour être assuré au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence.

point de départ

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

problème de santé

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

trouble mental ou émotif mineur

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

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

problème de santé préexistant

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

stable

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

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

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

compagnon de voyage

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

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

traitement

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

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

Les produits d'assurance sont établis par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie) et La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de Manuvie.

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

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

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

Marques de commerce d'AIR MILES International Trading B. V., utilisées sous licence par LoyaltyOne, Co. et La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Consultez l'adresse manuvie.ca/a-propos-de-nous/accessibilite.html pour obtenir de plus amples renseignements.

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