

Assurance voyage Manuvie

Régime de luxe pour les jeunes et les étudiants à l'intention des voyageurs canadiens de Manuvie

En vigueur à compter d'octobre 2023

Période d'examen de 10 jours sans frais

Vous disposez d'une période de 10 jours à compter de la date de souscription pour passer en revue la présente police et vous assurer qu'elle répond à vos besoins. Vous pouvez mettre fin à l'assurance et obtenir un remboursement de prime si :

- Vous n'avez pas encore commencé votre *voyage*,
- Vous n'avez pas présenté de demande de règlement.

Pour demander un remboursement de prime, communiquez avec nous, avec votre courtier ou avec l'agence de voyages où vous avez souscrit la présente assurance.

Un remboursement de prime n'est plus possible après la période d'examen de 10 jours sans frais.

Assurance établie par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Il se peut qu'une partie de l'assurance voyage soit établie par La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de Manuvie.

Les demandes de règlement et les services administratifs relèvent de l'administrateur, Active Claims Management inc. Manuvie a désigné Administration des Soins Actifs (2018) Inc., qui exerce ses activités sous le nom 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 au titre du présent contrat.

AVIS IMPORTANT : LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE PARTIR EN VOYAGE

Vous avez souscrit une police d'assurance voyage. Quelle est la prochaine étape? Nous voulons que vous compreniez (car cela est dans votre intérêt) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de votre police. Veuillez prendre le temps de lire votre contrat avant de partir en voyage. Les termes en italique sont définis dans votre police d'assurance.

- L'assurance voyage couvre les demandes de règlement liées à des situations soudaines et imprévues (p. ex., accidents et urgences) et ne couvre généralement pas les soins de suivi ou périodiques.
- Pour être admissible à la présente assurance, vous devez répondre à tous les critères d'admissibilité.
- La présente assurance comporte des restrictions et des exclusions (p. ex., problèmes de santé non stables, grossesse, naissance d'un enfant en voyage, consommation excessive d'alcool, activités à risque élevé).
- La présente assurance pourrait ne pas couvrir les demandes de règlement portant sur des problèmes de santé préexistants, qu'ils soient déclarés ou non au moment de la souscription de la police.
- Communiquez avec le Centre d'assistance avant de recevoir un traitement pour éviter que vos prestations ne soient limitées.
- Si vous présentez une demande de règlement, vos antécédents médicaux pourraient être examinés.
- Si vous avez rempli un questionnaire médical et que vos réponses sont inexactes ou incomplètes, votre police pourrait être annulée.

Vous avez la responsabilité de comprendre votre couverture. Pour obtenir des renseignements sur la couverture ou des renseignements généraux, communiquez avec votre agence de voyages ou courtier en voyages ou le service à la clientèle de Manuvie au 1 800 565-2338. Vous pouvez aussi envoyer un courriel à l'adresse voyage@manuvie.ca.

Présentation en ligne des demandes de règlement

En plus de le faire via l'application mobile, vous pouvez aussi présenter vos demandes de règlement en ligne à l'adresse manulife.acmtravel.ca. Pour faciliter et accélérer les demandes de règlement, assurez-vous que tous vos documents sont en format électronique, en fichier PDF ou JPEG.

AVIS EXIGÉ PAR LA LÉGISLATION PROVINCIALE

La présente police comporte une clause qui supprime ou limite le droit de la personne assurée de désigner des personnes à qui ou pour qui les sommes assurées peuvent être versées.

ASSISTANCE VOYAGE ET PRÉSENTATION DE DEMANDES DE RÈGLEMENT PARTOUT DANS LE MONDE

Application TravelAidMC de Manuvie

Avant votre voyage, téléchargez l'application mobile TravelAid de Manuvie sur Google Play^{MC} ou sur l'App Store^{MD} d'Apple. TravelAid offre un accès immédiat aux renseignements sur les fournisseurs de soins de santé, à l'itinéraire vers l'établissement médical le plus proche, à un répertoire international des numéros à composer en cas d'urgence, à des conseils de voyage à suivre avant et après le départ et à de l'aide pour la présentation des demandes de règlement pour les voyageurs à l'extérieur de la province et à l'étranger. Peu importe où vous vous rendez et peu importe l'urgence, l'application TravelAid fait en sorte que vous accédiez à tous les soins dont vous avez besoin pendant le voyage.

Les fonctionnalités de l'application comprennent :

- L'accès à des numéros d'urgence internationaux à l'aide de la localisation GPS
- La consultation d'un médecin par téléphone
- La recherche d'un établissement de santé à l'aide de la localisation GPS
- Les avertissements aux voyageurs en cours
- Un formulaire indiquant par quel moyen nous pouvons communiquer avec vous en tout temps (SMS, courriel, téléphone) lorsque vous avez besoin d'aide
- Le portail de présentation des demandes de règlement
- Des conseils de voyage pertinents et opportuns



ASSOCIATION CANADIENNE DE L'ASSURANCE VOYAGE (THIA)

Chacun veut voyager sans tracas et devrait pouvoir le faire en se sachant protégé par son assurance voyage. La plupart des gens voyagent chaque jour sans embûches, mais, si quelque chose devait survenir, les sociétés membres de l'Association canadienne de l'assurance voyage (THIA) veulent que vous connaissiez vos droits.

La Déclaration des droits et responsabilités en matière d'assurance voyage de la THIA repose sur les règles d'or suivantes de l'assurance voyage :

- Connaissez votre état de santé •Connaissez votre voyage
- Connaissez votre police •Connaissez vos droits

Pour en savoir plus, visitez le site

https://www.thiaonline.com/Travel_Insurance_Bill_of_Rights_of_Responsibilities_Fr.html

TABLE DES MATIÈRES

Régime de luxe pour les jeunes et les étudiants _____	3
Directives pour lire la présente police _____	4
Introduction – Police _____	4
Admissibilité _____	4
Renseignements généraux sur votre assurance voyage _____	4
Tableau des prestations _____	5
Services de conciergerie médicale _____	6
Annulation de <i>voyage</i> et Interruption de <i>voyage</i> _____	7
Exclusions et restrictions des garanties Annulation de <i>voyage</i> , Perturbation de <i>voyage</i> et Interruption de <i>voyage</i> _____	11
Protection en cas de <i>défaillance</i> du fournisseur _____	12
Garantie Soins médicaux d' <i>urgence</i> _____	13
Exclusion et restrictions de la garantie Soins médicaux d' <i>urgence</i> _____	16
Accident de vol et Accident de <i>voyage</i> partout dans le monde _____	17
Exclusions et restrictions des garanties Accident de vol et Accident de <i>voyage</i> partout dans le monde _____	18
Garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés _____	19
Exclusions et restrictions de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés _____	19
Comment présenter une demande de règlement _____	20
Autres choses à savoir _____	22
Dispositions légales _____	23
Définitions _____	23
Assistaéro Manuvie _____	26
Avis sur la protection des renseignements personnels _____	26

Assistaéro Manuvie

Manuvie a conclu une entente avec la société Blink Parametric (Blink) pour utiliser sa technologie afin d'effectuer la surveillance et le suivi de tous les vols que vous inscrivez auprès d'elle à l'adresse www.assistaeromanuvie.com. Si votre transporteur aérien retarde votre vol d'au moins 3 heures au-delà de l'heure de départ prévue ou annule votre vol, Blink administre le paiement des prestations couvertes. Pour obtenir toutes les précisions, consultez la section [Assistaéro Manuvie](#) de la présente police.

Important : Vous devez enregistrer votre numéro de téléphone cellulaire et les renseignements concernant le vol pour chaque vol de votre voyage au moins une heure avant l'heure de départ prévue. Blink communiquera avec vous au numéro de téléphone que vous avez indiqué lors de votre inscription.

Ce service est offert par Blink et sa disponibilité peut changer sans préavis.

RÉGIME DE LUXE POUR LES JEUNES ET LES ÉTUDIANTS

En cas d'*urgence*, communiquez immédiatement avec le Centre d'assistance. Nous sommes à votre service jour et nuit, tous les jours de l'année.

Depuis le Canada ou les États-Unis : 1-888-881-8010

Appels à frais virés, si possible : +1 (519) 945-8346

Vous pouvez aussi communiquer avec le Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Téléchargez l'application sur Google Play ou sur l'App Store d'Apple. Pour en savoir plus, consultez le site active-care.ca.

Si vous ne communiquez pas avec le Centre d'assistance, vous devrez payer 25 % des frais médicaux admissibles que nous payerions normalement au titre de la présente police. Pour en savoir plus, lisez la section [Exclusions et restrictions de la Garantie Soins médicaux d'urgence](#).

Ne présumez pas qu'une personne communiquera avec le Centre d'assistance à votre place. Il vous incombe de vérifier si le Centre d'assistance a été informé. Si, au moment où survient l'*urgence* il vous est impossible pour des raisons médicales d'appeler, le pourcentage de remboursement de 25 % ne s'applique pas. Dans ce cas, communiquez avec le Centre d'assistance dès que possible ou demandez à quelqu'un de le faire en votre nom.

Si vous décidez de payer les frais avant de communiquer avec le Centre d'assistance, nous vous remboursons selon les frais *raisonnables et habituels* que nous aurions payés directement au fournisseur. Les frais médicaux que vous payez pourraient être supérieurs à ce montant. La différence entre le montant que vous avez payé et ce que nous remboursons restera donc à votre charge. Certaines prestations ne seront pas versées si elles n'ont pas été autorisées et coordonnées au préalable par le Centre d'assistance.

DIRECTIVES POUR LIRE LA PRÉSENTE POLICE

Il est important que vous lisiez et compreniez bien votre police avant de partir en voyage. Il vous incombe de prendre connaissance des modalités, conditions et restrictions précisées dans la présente police. Lorsque vous lisez [la présente police](#), gardez toujours à l'esprit ces renseignements :

- Tous les montants de cette police sont exprimés en dollars canadiens.
- Nous avons mis certains termes en italique afin d'attirer votre attention sur leur sens. Veuillez consulter la section [Définitions](#) de [la présente police](#) pour connaître le sens des termes en italique.
- « Vous », « votre » et « vos » peuvent désigner de nombreuses personnes. Cela comprend la ou les personnes désignées comme étant assurées dans *l'avis de confirmation* et pour qui l'assurance a été souscrite et la prime appropriée nous a été versée, sauf indication contraire.
- « Nous », « notre » et « nos » s'entendent de Manuvie ou de La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, au titre du présent contrat.
- Toute demande de règlement que vous nous soumettez doit porter sur des éléments ou des situations qui sont assurés au titre de la présente police et pour les personnes couvertes en vertu de celle-ci.
- Toutes les couvertures sont établies par personne, sauf indication contraire.
- Les mots et termes employés au singulier peuvent être interprétés au pluriel et vice-versa, sauf indication contraire.

INTRODUCTION – POLICE

Il s'agit de votre police d'assurance qui précise les modalités de la couverture d'assurance que vous avez souscrite. La couverture au titre de la présente police est établie en fonction des renseignements fournis dans votre proposition.

Le contrat intégral que vous avez souscrit est composé des éléments suivants :

- La présente police.
- Votre proposition pour la présente police.
- *L'avis de confirmation* émis pour cette proposition.
- Toute autre modification ou tout avenant établi pour prolonger ou modifier la couverture.

POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

Avant votre voyage, ou pendant votre voyage si vous avez besoin d'assistance en cas d'*urgence*, appelez au numéro sans frais 1 888 881-8010 depuis les États-Unis et le Canada et au +1 519 945-8346 pour un appel à frais virés, si possible. Pour obtenir des renseignements sur la couverture ou des renseignements généraux, communiquez avec votre agence de voyages ou courtier en voyages ou le service à la clientèle de Manuvie.

ADMISSIBILITÉ

EXIGENCES RELATIVES À LA SOUSCRIPTION DE LA PRÉSENTE ASSURANCE

Vous pouvez souscrire la présente assurance si vous, et toute personne que vous souhaitez protéger, répondez aux exigences suivantes :

- Vous êtes *âgé* d'au moins 30 jours et de moins de 30 ans.
- Vous vivez au Canada.
- Vous voyagez pendant au maximum 30 jours.
- Vous êtes assuré au titre d'un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*.
- Avoir souscrit l'assurance pour toute la durée du *voyage* et pour la pleine valeur de la portion prépayée non remboursable de votre *voyage* jusqu'à 10 000 \$.

COUVERTURE DES ACCOMPAGNEURS

La couverture des accompagnateurs est offerte à raison d'un (1) accompagnateur pour 5 jeunes.

Pour être considéré comme un accompagnateur, vous devez être nommé par l'organisation ou par le responsable principal du groupe de jeunes dans le but d'accompagner des jeunes âgés de 18 ans et moins.

Vous devez également :

- Être *âgé* de 65 ans ou moins au moment de la proposition.
- Vivre au Canada.
- Voyager pendant 30 jours ou moins.
- Être assuré au titre d'un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*.
- Avoir souscrit l'assurance pour toute la durée du *voyage* et pour la pleine valeur de la portion prépayée non remboursable de votre *voyage* jusqu'à 10 000 \$.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX SUR VOTRE ASSURANCE VOYAGE

La couverture doit comprendre l'intégralité de la période où vous vous trouvez à l'extérieur de votre *lieu de résidence*. Vous devez avoir payé la prime requise à nous, à votre agence de voyages ou à votre courtier en voyages avant de quitter votre *lieu de résidence*.

Une exclusion pour les *problèmes de santé préexistants* s'applique à votre couverture. Vous avez la responsabilité de lire et de comprendre l'exclusion concernant les *problèmes de santé préexistants* qui s'applique à vous :

- [Exclusions pour problèmes de santé préexistants relatives aux soins médicaux d'urgence](#)

Une fois que vous aurez soumis une demande d'assurance, satisfait à toutes les conditions d'admissibilité et payé les primes appropriées, nous paierons jusqu'à concurrence des maximums indiqués dans la présente police. Nous payons les prestations stipulées dans le présent document, sous réserve des conditions, restrictions, exclusions et autres dispositions, dont le montant est en excédent des frais remboursables au titre de tout régime collectif, individuel, privé ou public ou de tout contrat d'assurance, y compris les régimes d'assurance automobile et votre *régime public d'assurance maladie*.

TABLEAU DES PRESTATIONS

ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE	
Annulation de <i>voyage</i>	Jusqu'à concurrence du montant de couverture souscrit, sous réserve d'un maximum de 10 000 \$
Interruption de <i>voyage</i>	Classe économique
<i>Changement d'horaire</i>	Jusqu'à 1 000 \$
Frais d'hébergement et de repas en cas d'interruption de <i>voyage</i>	Jusqu'à 300 \$
Frais d'hébergement et de repas en cas de perturbation de <i>voyage</i>	Jusqu'à 700 \$
Protection en cas de <i>défaillance</i>	Lire les renseignements sur la garantie
GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE	
Hospitalisation et soins médicaux	Jusqu'à 5 millions de dollars, combiné à tous les autres frais médicaux
Rapatriement pour raison médicale	
Frais de repas et d'hébergement	Jusqu'à 3 500 \$
Visite au chevet d'un malade	Billet aller-retour en classe économique
Frais associés à votre décès	Lire les renseignements sur la garantie
GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE PARTOUT DANS LE MONDE	
Accident de vol	Maximum de 100 000 \$
Accidents partout dans le monde	Maximum de 50 000 \$
GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS	
Bagages retardés	Maximum de 400 \$
Retard de livraison d'articles de sport	Maximum de 150 \$
Bagages perdus	Jusqu'à concurrence de 500 \$ par article, sous réserve d'un maximum de 1 000 \$ par <i>voyage</i>

DATE D'EFFET DE VOTRE COUVERTURE

La couverture de la garantie Annulation de *voyage* entre en vigueur à la date et à l'heure où vous payez la prime.

*Les couvertures des garanties Interruption de *voyage*, Soins médicaux d'*urgence*, Accident de vol et Accident de *voyage* partout dans le monde et Bagages perdus, endommagés ou retardés commencent toutes à votre *date de départ*.

*Remarque : Si vous souscrivez la présente assurance comme complément à un autre régime, la couverture commence à la date d'effet indiquée sur l'*avis de confirmation* reçu pour votre complément. La couverture doit être achetée auprès de nos services avant l'expiration de l'autre régime.

DATE D'EXPIRATION DE VOTRE COUVERTURE

Dans le cas de la garantie Annulation de *voyage*, la couverture prend fin à la date de départ indiquée sur votre *avis de confirmation*.

Les couvertures des garanties Interruption de *voyage*, Accident de vol et Accident de *voyage* partout dans le monde et Bagages perdus, endommagés ou retardés prennent toutes fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- La date à laquelle vous revenez à votre *point de départ*, ou
- La date d'expiration indiquée dans votre *avis de confirmation*.

La garantie Soins médicaux d'*urgence* prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- La date de votre retour à votre *lieu de résidence*, ou
- La date d'expiration indiquée dans votre *avis de confirmation*.

PROLONGATIONS DE COUVERTURE

Prolongations automatiques

Dans le cadre de la garantie Interruption de *voyage*, nous prolongeons automatiquement votre couverture au-delà de la date prévue de votre retour à votre *lieu de résidence*, comme il est indiqué dans votre *avis de confirmation*, dans les cas suivants :

- Votre *transporteur public* accuse du retard ou votre *véhicule* est retardé et cela vous empêche de voyager avant la *date d'expiration* de votre couverture. Nous prolongeons votre couverture pour un maximum de 72 heures.
- Une *urgence* vous empêche de retourner à votre *lieu de résidence* à la date prévue. Nous prolongeons votre couverture jusqu'à 10 jours.
- Vous êtes hospitalisé et incapable de retourner à votre *lieu de résidence* à la date prévue. Nous prolongeons votre couverture jusqu'à 30 jours.

Remarque : Si votre état de santé vous permet de voyager avant la fin de la prolongation de 10 ou de 30 jours, nous traiterons les demandes de règlement jusqu'à la date la plus rapprochée seulement.

Dans le cadre de toutes les autres couvertures d'assurance, nous prolongeons automatiquement votre couverture au-delà de la date prévue de votre retour à votre *lieu de résidence*, comme il est indiqué dans votre *avis de confirmation*, dans les cas suivants :

- Votre *transporteur public* accuse du retard. Nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de 72 heures.
- Vous ou votre *compagnon de voyage* avez une *urgence* qui vous empêche de voyager mais qui n'exige pas d'hospitalisation. Nous prolongeons votre couverture pour une durée maximale de 5 jours.
- Si vous ou votre *compagnon de voyage* êtes hospitalisés à la date de votre retour, nous prolongeons la couverture pendant l'hospitalisation et jusqu'à 5 jours après le congé de l'*hôpital*.

Remarque concernant toutes les couvertures d'assurance : Si un professionnel de la santé vous a recommandé de vous placer en isolement ou de vous mettre en quarantaine au-delà de la *date d'expiration*, nous prolongeons votre couverture d'assurance pour la durée de la mise en quarantaine et jusqu'à 72 heures après qu'elle a pris fin.

Prolongation d'un voyage

Vous pourriez prolonger votre couverture avant de quitter votre *lieu de résidence* ou pendant votre *voyage* en appelant le service à la clientèle de Manuvie, l'agence de voyages ou le courtier en voyages auprès de qui vous avez acheté votre couverture, tant que celle-ci n'est pas expirée.

De plus, pour prolonger votre couverture :

- Vous devez payer la prime supplémentaire.
- Votre état de santé ne doit pas avoir changé.
- Aucune situation n'a entraîné une demande de règlement ou ne pourrait donner lieu à une demande de règlement dans l'avenir.

En aucun cas, nous ne prolongeons la couverture après la période de 12 mois suivant la *date d'effet* de l'assurance.

Compléments de garantie

Si vous souhaitez ajouter un complément de garantie pour des *voyages* plus longs que le nombre de jours de couverture dont vous disposez, appelez le service à la clientèle de Manuvie, l'agence de voyages ou le courtier en voyages auprès duquel vous avez souscrit votre couverture pour ajouter des jours avant de quitter votre *lieu de résidence*.

Vous avez la responsabilité de vérifier si vous pouvez ajouter un complément de garantie à votre régime.

REMBOURSEMENT DES PRIMES

Il n'y a pas de remboursement de primes dans le cadre de la présente police.

Exception : La [période d'examen de 10 jours sans frais](#).

SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE

La présente police procure des services de conciergerie médicale à valeur ajoutée par l'intermédiaire de notre partenaire StandbyMD^{MC}.

StandbyMD est doté d'un réseau international de fournisseurs et de partenaires de soins médicaux qui fournissent en tout temps des services rapides et simplifiés et un accès à des soins de santé.

StandbyMD offre l'accès à des soins personnalisés, notamment les suivants :

- Des entretiens au téléphone ou par vidéo avec un médecin qualifié qui peut évaluer les symptômes et proposer des traitements (cas admissibles).
- Un réseau de médecins qui effectuent des visites à domicile dans 141 pays et plus de 4 500 villes.
- Des cliniques du réseau et des salles d'urgence, au besoin.
- La coordination et la livraison de médicaments sur ordonnance, de lunettes ou de lentilles cornéennes perdues ou oubliées et de fournitures médicales lorsque vous voyagez au Canada et aux États-Unis.

Fonctionnement du service

StandbyMD vous oriente selon vos symptômes, votre profil et votre emplacement, puis vous dirige vers les services les plus appropriés.

Le réseau mondial offre des taux préférentiels et des options de facturation directe pour aider à réduire les frais à votre charge. Le programme StandbyMD aide aussi à coordonner le paiement des frais admissibles conformément aux dispositions de la présente police.

Pour utiliser ce service, communiquez avec le Centre d'assistance au numéro indiqué dans la présente police.

Avis de non-responsabilité, de renonciation et de limitation de responsabilité

StandbyMD ne vise pas à remplacer les conseils professionnels des médecins. Le programme est offert pour vous aider à trouver des fournisseurs de services de santé.

Les conseils offerts par StandbyMD ne sont qu'une recommandation et demeurent entièrement facultatifs. Vous conservez le droit de choisir votre niveau de soins, peu importe la recommandation de StandbyMD.

Les fournisseurs de soins de santé du réseau StandbyMD ne sont ni des employés ni des mandataires et ne sont pas affiliés à StandbyMD de façon autre que le fait d'accepter les personnes dirigées vers leurs services. StandbyMD n'exerce aucun contrôle, réel ou implicite, sur le jugement médical, les actions ou l'inaction des fournisseurs de soins de santé et n'assume aucune responsabilité à l'égard de ce qui suit :

- La disponibilité des fournisseurs de soins de santé.
- La qualité des services des fournisseurs de soins de santé.
- Les résultats ou les conséquences de tout traitement ou service.

Vous renoncez à tout droit d'entamer des poursuites judiciaires à l'égard de StandbyMD ou de toute personne associée à StandbyMD.

Le terme « personne associée » s'entend des dirigeants, sociétés mères, compagnies-successeurs et ayants cause de StandbyMD.

La renonciation au droit de poursuite judiciaire inclut les éléments suivants découlant directement ou indirectement des services de conciergerie médicale proposés par StandbyMD :

- Toute réclamation
- Demandes
- Actions et causes d'action
- Poursuites de quelque nature et pour quelque montant que ce soit

La responsabilité de StandbyMD au titre des services de conciergerie médicale, le cas échéant, est limitée au montant versé aux fournisseurs de soins de santé participants pour les services que vous avez obtenus à la suite d'une recommandation de StandbyMD.

ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Pour bénéficier d'une couverture complète au titre des garanties Annulation de *voyage* et Interruption de *voyage*, assurez-vous de souscrire une couverture pour :

- La pleine valeur de la portion prépayée de votre *voyage* qui n'est pas remboursable, jusqu'à concurrence de 10 000 \$.
- Les frais d'annulation ou de modification publiés que vous pourriez devoir payer si vous deviez annuler votre *voyage*, jusqu'à concurrence de 200 \$.
- La durée entière de votre *voyage*.

PRESTATIONS DE GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE

La couverture de la garantie Annulation de *voyage* entre en vigueur à la date et à l'heure où vous payez la prime.

Dans le cas de la garantie Annulation de *voyage*, la couverture prend fin à la date de départ indiquée sur votre *avis de confirmation*.

Si vous n'êtes pas en mesure de voyager comme prévu parce que l'une des [situations couvertes par la garantie Annulation de voyage et Interruption de voyage](#) survient avant votre départ de votre *lieu de résidence*, nous payons jusqu'à concurrence du montant assuré couvert que vous avez choisi lorsque vous avez demandé l'assurance :

- Pour la portion prépayée et inutilisée des *réservations de voyage* assurées qui ne peut être ni remboursée ni transférée à une autre date de voyage.
- Pour le nouveau tarif d'occupation si votre *compagnon de voyage* annule en raison d'une situation couverte applicable et que vous décidez de voyager comme prévu.
- Pour tous frais publiés qu'une agence de voyages facture pour l'annulation, la modification ou la gestion administrative d'un voyage, pour un maximum de 200 \$, tant que ces frais sont inclus dans le montant couvert de la garantie Annulation de *voyage* que vous avez souscrite.

CONDITIONS S'APPLIQUANT À L'ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

Vous devez annuler votre *voyage* avant la *date de départ* prévue avec votre agent de voyages ou votre *fournisseur de services de voyage* le jour de l'événement qui a entraîné l'annulation du voyage ou le jour ouvrable suivant cet événement.

Le règlement se limite aux frais d'annulation indiqués dans les conditions du *fournisseur de services de voyage* pour le *voyage* assuré en vigueur le jour ouvrable suivant l'événement qui a entraîné l'annulation du voyage.

L'annulation d'un *voyage* en raison d'un *problème de santé* doit être recommandée par le *médecin* traitant de la personne faisant l'objet de la demande de règlement.

PRESTATIONS INTERRUPTION DE VOYAGE

La garantie Interruption de *voyage* débute à la *date de départ*.

La garantie Interruption de *voyage* prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- La date de votre retour à votre *lieu de résidence*.
- La date d'expiration indiquée dans votre *avis de confirmation*.

Si une [situation couverte par la garantie Annulation de voyage et Interruption de voyage](#) interrompt votre *voyage* le jour de votre départ de votre *lieu de résidence* ou par la suite, nous payons :

- La partie prépayée et inutilisée de votre *voyage* assuré qui n'est ni remboursable ni transférable à une autre date sauf la portion prépayée, mais inutilisée de votre transport à votre *lieu de résidence*.
- Jusqu'à concurrence de 150 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 300 \$, pour les frais additionnels et imprévus d'hébergement et de repas, les appels téléphoniques essentiels, les frais d'utilisation d'Internet, les frais de taxi ou de location d'une voiture au lieu d'un taxi. Cette prestation n'est offerte que s'il n'y a aucune autre possibilité d'effectuer le transport plus tôt.
- Les frais additionnels pour le transport en aller simple en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour vous rendre à la destination suivante ou pour retourner à votre *lieu de résidence*.
- Les frais des occupations subséquentes changent si votre *compagnon de voyage*, avec qui vous partagez l'hébergement prépayé, annule et si vous décidez de poursuivre votre *voyage* comme prévu.
- Les frais d'annulation publiés qui vous sont facturés pour l'hébergement en hôtel inutilisé ou le retour anticipé de votre *véhicule* de location.
- Le coût d'un billet aller-retour que vous avez payé, jusqu'à concurrence d'un billet aller simple en classe économique pour retourner à votre lieu de *résidence*, si vous devez interrompre votre *voyage* pour assister à des funérailles ou vous rendre au chevet d'un membre de la *famille immédiate* hospitalisé.
- Si vous décédez pendant votre *voyage*, nous remboursons à votre succession vos *réservations de voyage* prépayées et inutilisées.

Nous remboursons également votre succession pour l'une des situations suivantes :

- Les frais de préparation de votre dépouille au lieu du décès, plus les frais de rapatriement de votre dépouille à votre *lieu de résidence*, ou de vos cendres, dans le conteneur standard normalement utilisé par la compagnie aérienne.
- Jusqu'à 3 000 \$ pour préparer votre dépouille pour l'enterrement ou pour l'incinération lorsque vous décédez.

Les pierres tombales, les cercueils et les services funéraires ne sont pas couverts.

SITUATIONS COUVERTES PAR LES ASSURANCES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Circonstances d'ordre médical

1. Vous-même ou votre *compagnon de voyage* avez un *problème de santé* soudain et imprévu ou l'un de vous décède subitement.
2. L'une ou l'autre des personnes suivantes présente un *problème de santé* soudain et imprévu ou décède subitement :
 - Un membre de votre *famille immédiate*

- Un membre de la *famille immédiate* de votre *compagnon de voyage*
3. L'une ou l'autre des personnes suivantes qui ne voyage pas avec vous présente un *problème de santé* soudain et imprévu ou décède subitement :
 - Votre *personne clé*.
 - La personne clé de votre *compagnon de voyage*.
 4. Votre ami qui ne voyage pas avec vous décède subitement.
 5. En raison de vos antécédents médicaux, vous ou votre *compagnon de voyage* ne pouvez pas être vacciné ou prendre un traitement médical préventif nécessaire pour visiter un endroit sur votre itinéraire.
Remarque : La vaccination obligatoire ou les médicaments préventifs doivent être devenus obligatoires après avoir fait vos *réservations de voyage* et souscrit la présente assurance.
 6. Mise en quarantaine ou détournement vous ciblant ou ciblant votre *compagnon de voyage* ou le *conjoint* ou un *enfant* de l'un ou de l'autre.
 7. La personne chez qui vous séjournez pendant la plus grande partie de votre *voyage* est mise en quarantaine, est admise dans un *hôpital* ou décède.

Grossesse et adoption

8. Une des conditions suivantes s'applique à vous, à votre *compagnon de voyage* ou *conjoint* de l'un ou de l'autre :
 - Devenir enceinte après la *date d'effet* alors que votre *date de départ* se situe à 9 semaines ou moins de la date d'accouchement prévue
 - Complications dans les 31 premières semaines de grossesse si le *médecin* traitant déconseille tout voyage
 - Adoption légale d'un *enfant* alors que la date de l'adoption tombe pendant le *voyage* et que l'avis d'adoption est reçu après la date à laquelle vous avez souscrit l'assurance
9. L'accouchement prématuré inattendu, au cours de votre *voyage*, d'un membre de votre *famille immédiate* qui ne voyage pas avec vous.

Obligations professionnelles ou relatives aux études

10. Vous, votre *conjoint* ou votre *compagnon de voyage*, êtes appelé à servir au sein d'un service d'urgence en tant que membre d'une force policière, des forces armées, de la force de réserve, d'un corps de pompiers ou du *personnel médical essentiel*.
11. Une des conditions suivantes s'applique à vous, à votre *conjoint*, à votre parent ou tuteur légal ou à votre *compagnon de voyage* :
 - Perte d'un emploi permanent en raison d'une mise à pied ou d'un congédiement sans motif valable, pourvu que vous n'en ayez pas été informé avant la date de soumission de la proposition.
 - Mutation par votre employeur et nécessité de déménager de votre résidence principale.
 Remarque : La notion de parent ou de tuteur légal s'applique uniquement aux élèves étudiants à temps plein

dans un établissement d'enseignement primaire ou secondaire.

12. Le but de votre *voyage* est une réunion d'affaires, un salon professionnel, une séance de formation ou un congrès pour vous ou votre *compagnon de voyage* alors que l'événement est annulé. L'événement doit avoir été planifié avant que vous souscriviez la présente assurance. L'annulation doit être indépendante de votre volonté ou de celle de votre *compagnon de voyage* ou de votre employeur ou de celle de l'employeur de votre *compagnon de voyage*. L'événement ne doit pas regrouper des sociétés dont la propriété est apparentée. Dans les cas d'un salon professionnel, d'une séance de formation ou d'un congrès, vous ou votre *compagnon de voyage* devez être inscrit pour y participer.
13. La date d'un examen prévu que vous ou votre *compagnon de voyage* devez subir doit être modifiée et tombe maintenant pendant votre *voyage*. La nouvelle date doit avoir été publiée après que vous avez souscrit la présente assurance.
Remarque : Cette prestation s'applique aux examens d'un programme de formation professionnelle ou d'un cours collégial ou universitaire.
14. Vous ou votre *compagnon de voyage* échouez à un examen et la date pour le passer à nouveau tombe pendant votre *voyage*.
15. La commission scolaire annule votre *voyage scolaire* en raison :
 - D'une grève des enseignants.
 - Du risque de préjudice que vous pourriez courir pendant votre *voyage scolaire*, lequel découle d'une menace établie à la suite d'un événement qui s'est produit dans les 90 jours précédant la *date de départ* prévue. Le *voyage scolaire*, ou une partie de celui-ci, doit inclure une visite ou un séjour dans la région où s'est produit l'événement.

Événements gouvernementaux et juridiques

16. Au cours de la période de couverture, l'une des situations suivantes s'applique à vous, à votre *compagnon de voyage* ou au *conjoint* ou aux *enfants* de l'un ou de l'autre :
 - Vous devez assurer les fonctions de juré
 - Vous avez reçu une citation à comparaître comme témoin
 - Vous devez comparaître comme défendeur dans une poursuite civile
17. Votre visa de voyage ou celui de votre *compagnon de voyage* n'a pas été émis pour une raison indépendante de votre volonté ou de celle de votre *compagnon de voyage*.
Remarque : Les documents doivent indiquer que vous ou votre *compagnon de voyage* remplissiez les critères d'admissibilité, que le refus n'est pas attribuable à une demande tardive de votre part et que la demande ne fait pas suite à une demande additionnelle de visa qui avait été précédemment refusée.

18. Après la date à laquelle vous avez souscrit votre assurance, le gouvernement du Canada émet à l'attention des résidents du Canada un avertissement officiel les invitant à éviter les voyages non essentiels ou à éviter tout voyage vers toute destination incluse dans votre *voyage*.
19. Après la date à laquelle vous avez souscrit votre assurance, une pandémie ou une catastrophe naturelle entraîne un état d'urgence déclaré par tout organisme de réglementation provincial ou étranger à n'importe quelle destination incluse dans votre *voyage*.

Situations liées à l'hébergement et au transport

20. L'une ou l'autre des situations suivantes s'applique à vous ou à votre *compagnon de voyage* lorsqu'une catastrophe ou un événement indépendant de votre contrôle ou de celui de votre *compagnon de voyage* vous empêche :
- De demeurer dans votre résidence principale
 - D'exploiter votre lieu d'affaires
- Remarque : Les situations ne doivent relever d'aucun acte intentionnel ou d'une négligence de votre part.
21. Votre résidence principale, celle de votre *compagnon de voyage* ou votre lieu d'affaires ou celui de votre *compagnon de voyage* est cambriolé dans les 7 jours précédant votre *date de départ* et vous devez annuler votre *voyage* pour assurer la sécurité du lieu ou rencontrer la police et les compagnies d'assurance.
22. Après la réservation de votre *voyage*, une catastrophe naturelle rend inhabitable un des endroits suivants :
- Votre hébergement prépayé assuré lorsque l'hébergement n'est pas admissible au remboursement par le *fournisseur de services de voyage*.
 - Le domicile de la personne chez qui vous résidez pendant la majeure partie de votre *voyage*.

Événements naturels

23. Vous avez choisi de ne pas donner suite à vos *réservations de voyage* parce que les conditions météorologiques, un tremblement de terre ou une éruption volcanique retardent d'au moins 30 % votre *voyage*.

Actes terroristes

24. Si un *acte terroriste* cause directement ou indirectement une perte admissible selon les conditions de la présente police, nous couvrons :
- Jusqu'à 2 *actes terroristes* au cours d'une année civile.
 - Un montant de garantie par année d'assurance maximal de 2,5 millions de dollars pour toutes les polices admissibles d'annulation et d'interruption de *voyage* en vigueur établies et administrées par nous.
- La prestation que nous versons pour chaque demande de règlement admissible est en excédent de toutes les autres sources de prestation que vous recevez, y compris les options de rechange ou de remplacement de voyage et toute autre assurance.
- La somme que nous versons pour les demandes de règlement est réduite au prorata afin de ne pas dépasser le montant de garantie par année d'assurance maximal que

nous payons après la fin de l'année civile et après que nous avons traité toutes les demandes de règlement liées à des *actes terroristes*.

GARANTIE PERTURBATION DE VOYAGE : PRESTATIONS ET SITUATIONS COUVERTES

La perturbation de votre *voyage* par une des situations imprévisibles suivantes doit survenir pendant votre période de couverture.

Retard

1. Si, à tout moment au cours de votre *réservation de voyage*, une des [situations couvertes liées à un retard](#) a pour conséquence que vous manquiez une correspondance ou que vous deviez interrompre votre *voyage* pour l'une des raisons suivantes, nous payons :
- Les *réservations de voyage* prépayées non remboursables et inutilisées, sauf le coût du transport prépayé pour retourner à votre *point de départ*.
 - Le coût d'un billet aller simple en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, vers la destination suivante du *voyage*, y compris le retour à votre *point de départ*.

Situations couvertes liées à un retard

- A. Vous ratez une correspondance ou devez interrompre votre *voyage* lorsque votre *véhicule* de transport de correspondance est retardé pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :
- Panne mécanique de votre véhicule personnel
 - Accident de la route
 - Barrage routier ordonné d'urgence par la police
 - Conditions météorologiques
 - Tremblement de terre
 - Éruption volcanique
- Remarque : Vous devez avoir prévu suffisamment de temps pour arriver à votre point d'embarquement afin de vous conformer aux procédures d'enregistrement du *fournisseur de services de voyage*.
- B. Vous ratez une correspondance ou devez interrompre votre *voyage* lorsque la correspondance de votre *transporteur public* est retardée pour l'une des raisons suivantes :
- Panne mécanique du *transporteur public*
 - Accident de la route
 - Barrage routier ordonné d'urgence par la police
 - Conditions météorologiques
 - Grève inattendue
 - Tremblement de terre
 - Éruption volcanique
- Remarque : Le *transporteur public* de correspondance doit avoir prévu suffisamment de temps pour arriver à votre point d'embarquement afin de vous conformer aux procédures d'enregistrement du *fournisseur de services de voyage*.

- C. Vous ratez une correspondance parce qu'un passager à bord de votre navire de croisière a une *urgence* médicale qui retarde ou modifie votre itinéraire.
2. Événements naturels ayant des conséquences sur votre voyage
- A. Vous avez choisi de ne pas donner suite à vos *réservations de voyage* parce que les conditions météorologiques, un tremblement de terre ou une éruption volcanique retardent d'au moins 30 % votre voyage. Nous remboursons :
- La portion inutilisée et non remboursable de vos *réservations de voyage* assurées, à l'exception des frais prépayés pour le transport inutilisé de retour à votre *point de départ*.
 - Tous les frais d'administration, de service ou d'annulation assurés figurant expressément sur votre *avis de confirmation*.
 - Le coût d'un billet aller simple en classe économique par l'itinéraire le plus économique pour retourner à votre *point de départ*.
- B. Si le vol de votre *compagnon de voyage* est retardé pour au moins 30 % de votre voyage en raison des conditions météorologiques, d'un tremblement de terre ou d'une éruption volcanique et que votre *compagnon de voyage* décide de ne pas voyager, nous payons les frais d'occupation subséquents.

Changement d'horaire provoquant un problème de correspondance

3. Si la compagnie aérienne que vous empruntez modifie ses horaires, nous payons :
- Les frais de modification exigés par la compagnie aérienne jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour le coût supplémentaire d'un billet aller simple en classe économique par l'itinéraire le plus économique vers la destination suivante de votre voyage, y compris le retour à votre *point de départ*, lorsque vous manquez une correspondance vers une autre partie de vos *réservations de voyage* en raison d'un *changement d'horaire*.
 - Les frais de modification exigés par la compagnie aérienne ou le coût supplémentaire d'un billet aller simple en classe économique pour modifier ou remplacer la partie de votre voyage inutilisable afin que vous puissiez continuer vos *réservations de voyage* comme prévu.

Annulations

4. Si la compagnie aérienne annule un vol que vous avez réservé inclus dans vos *réservations de voyage*, nous payons jusqu'à 1 000 \$ pour le vol prépayé non remboursable qui n'est plus utilisé.
5. Si la croisière ou le circuit est annulé pour toute raison, sauf une *défaillance*, et que l'annulation se produit :

- Avant de quitter votre *point de départ*, nous remboursons la partie prépayée non remboursable du vol qui ne fait pas partie de la croisière ou du circuit jusqu'à concurrence de 1 000 \$.
- Après avoir quitté votre *point de départ*, mais avant le départ de la croisière ou du circuit, nous remboursons le moins élevé des montants suivants :
 - Le coût supplémentaire d'un billet aller simple par l'itinéraire le plus économique pour retourner à votre *point de départ*, jusqu'à concurrence de 1 000 \$.
 - Les frais de modification exigés par la compagnie aérienne, si cette option est offerte, pour retourner à votre *point de départ*.

Perte ou vol du passeport

6. Si vous ou votre *compagnon de voyage* perdez ou vous faites voler votre passeport ou votre visa de voyage pendant votre voyage, nous payons :
- Les frais *raisonnables et habituels* de déplacement et d'hébergement engagés en attendant le remplacement de ces documents
 - Les frais de modification exigés par la compagnie aérienne, jusqu'à concurrence de 1 000 \$.

Frais de repas et d'hébergement

7. Si votre voyage est perturbé par une des situations incluses dans la [garantie Perturbation de voyage : Prestations et situations couvertes](#), nous payons jusqu'à 150 \$ par jour pour les frais supplémentaires imprévus d'hébergement et de repas, les appels téléphoniques essentiels et les frais de taxi, pour un maximum de 300 \$.
8. Si une catastrophe naturelle rend inhabitable votre hébergement prépayé assuré, nous remboursons jusqu'à 250 \$ pour les frais d'hébergement.
Remarque : La prestation ne s'applique que lorsque l'hébergement prépayé n'est pas admissible au remboursement par le *fournisseur de services de voyage*.
9. Si votre hôtel assuré est surréservé et que votre fournisseur vous procure un hébergement de moindre qualité, nous remboursons jusqu'à 250 \$.

Ces prestations sont offertes lorsque toutes les *réservations de voyage* sont effectuées avant ou en même temps que votre voyage.

Les reçus originaux sont exigés lorsque vous présentez une demande de règlement pour ces prestations.

CERTIFICAT ÉCHANGEABLE

Si vous devez retourner à votre *lieu de résidence* avant la date de retour prévue en raison du décès ou de l'hospitalisation d'un membre de votre *famille immédiate* ou de votre *personne clé* qui n'est pas avec vous pendant le voyage, nous vous remettons un certificat échangeable d'une valeur maximale de 750 \$ dans les cas suivants :

- Vous perdez au moins 75 % de votre forfait prévu.
- Vous nous demandez un certificat échangeable.

RESTRICTIONS RELATIVES AU CERTIFICAT ÉCHANGEABLE AU TITRE DE LA PROTECTION VACANCES

1. Vous êtes admissible à un certificat échangeable seulement si nous avons approuvé et payé une demande de règlement valide pour une interruption de *voyage* au titre des garanties Annulation de *voyage* et Interruption de *voyage* de la présente police.
2. Le certificat échangeable :
 - N'est payable qu'à vous,
 - Est valide pendant 180 jours (selon la date d'expiration indiquée sur votre certificat) à compter de la date à laquelle vous êtes revenu de votre *voyage* interrompu,
 - N'est pas transférable,
 - N'est pas monnayable.
3. Le voyage de remplacement doit :
 - Commencer avant la date d'expiration indiquée sur le certificat échangeable,
 - Être acheté auprès d'une agence de voyages offrant l'Assurance voyage Manuvie.

EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS DES GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE, PERTURBATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Veuillez consulter la [définition](#) du mot *stable* pour lire la présente section.

Les garanties Annulation de *voyage*, Interruption de *voyage* et Perturbation de *voyage* ne couvrent pas les pertes et les frais engagés pour l'une ou l'autre des situations suivantes :

1. Toute raison, toute circonstance, tout événement (y compris notamment les pandémies déclarées par l'Organisation mondiale de la Santé et les catastrophes naturelles) ou tout *problème de santé* dont vous ou toute personne souffrez et que vous connaissiez au moment de souscrire la présente assurance :
 - Qui pourrait vous empêcher d'entreprendre votre *voyage*.
 - Qui pourrait vous empêcher de terminer votre *voyage*.
2. Les demandes de règlement liées à un *problème de santé* survenant pendant la période de couverture et pour lequel :
 - Un *médecin* vous a déconseillé de voyager.
 - Vous avez voyagé afin d'obtenir un *traitement* médical.
 - Vous avez reçu un pronostic de maladie en phase terminale avant votre *voyage*.
 - Vous avez des symptômes amenant toute personne normalement prudente à obtenir un avis médical.
3. Le *problème de santé* ou le décès d'une personne malade lorsque le but de votre *voyage* est de rendre visite à cette personne.
4. Les blessures que vous vous êtes infligées, à moins qu'une attestation médicale n'établisse qu'elles sont reliées à un trouble mental.
5. Toute demande de règlement liée à la perpétration ou à la tentative de perpétration par vous-même d'un acte criminel ou d'un acte illégal.
6. Tout *problème de santé* attribuable au fait que vous ne suivez pas le *traitement* qui vous a été prescrit ou au fait que vous ne prenez pas les médicaments prescrits.
7. Tout *problème de santé* :
 - Y compris les symptômes de sevrage, découlant de votre usage chronique d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes, ou s'y rapportant de quelque façon que ce soit, avant ou pendant votre *voyage*.
 - Survenant au cours de votre *voyage*, découlant ou se rapportant de quelque façon que ce soit à l'abus d'alcool, de drogues et d'autres substances intoxicantes.
8. Tout sinistre découlant de vos *troubles mentaux ou affectifs mineurs*.
9. Vos suivis :
 - De soins prénataux et postnataux habituels.
 - De grossesse ou d'accouchement, ou des complications qui en résultent, survenant au cours des 9 semaines avant la date prévue de l'accouchement ou des 9 semaines après cette date.
10. La naissance de votre enfant pendant votre *voyage*.
11. Une Interruption de grossesse ou un avortement.
12. Une *urgence* résultant d'un accident qui survient lorsque vous participez à l'une des activités suivantes :
 - Toute activité sportive pour laquelle vous êtes payé, y compris la plongée avec tuba ou la plongée sous-marine.
 - Toutes les formes de sauts extrêmes comme le vol en combinaison ailée.
 - Deltaplane.
 - Escalade de rocher.
 - Alpinisme, y compris l'ascension ou la descente d'une montagne à l'aide d'équipement spécialisé comme des crampons, des piolets, des ancrages, des pitons, des mousquetons et de l'équipement pour faire du premier de cordée et de la moulinette.
 - Compétitions, épreuves de vitesse, ou autre activité à risque élevé nécessitant l'usage d'un *véhicule* motorisé au sol, dans l'eau ou dans l'air, y compris les entraînements pour ces événements, se déroulant sur des circuits approuvés ou ailleurs.
13. Les frais résultants de la non-validité ou du caractère inadéquat d'un passeport, d'un visa ou d'un autre document exigé par un pays inclus dans vos *réservations de voyage*.
14. Votre participation à des exercices d'entraînement ou à des manœuvres de forces armées.
15. Tout *acte de guerre*.
16. Tout *acte terroriste* causé par des moyens biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs.
17. Toute perte, tout *acte terroriste* ou tout *problème de santé* que vous subissez ou présentez si, avant la *date d'effet*, le gouvernement canadien avait publié un avis officiel invitant à « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » vers le pays, la région ou la ville de destination. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-

vous sur le site d'information sur les voyages du gouvernement du Canada.

Remarque : Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'une *urgence* ou d'un *problème de santé* qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.

18. Toute demande de règlement présentée pour une personne qui n'est pas assurée au titre de la police.
19. L'impossibilité de loger à l'endroit désiré ou votre aversion pour le *voyage* ou le transport que vous utilisez pendant votre *voyage*.
20. Les frais que vous engagez à toute destination comprise dans votre *voyage* quand, avant la *date de départ*, des directives ou des restrictions de voyage d'un gouvernement étranger ou régional étaient mises en place et vous obligeaient, vous ou votre *compagnon de voyage*, à vous placer en isolement ou à vous mettre en quarantaine pendant une période déterminée au cours de votre *voyage*.
21. Toute prestation pour Interruption de *voyage* en raison d'une mise en quarantaine ou d'un isolement au Canada, comme exigé par tout gouvernement.
22. Si la présente assurance a été souscrite à titre de complément d'une autre assurance, nous ne payons pas les frais liés à une demande de règlement engagés avant la *date d'effet* de la présente police.

PROTECTION EN CAS DE DÉFAILLANCE DU FOURNISSEUR

La présente garantie fournit une couverture lorsque votre *fournisseur de services de voyage* cesse ses activités à la suite d'une faillite ou d'une insolvabilité et que vous ne recevez pas les services qu'il s'est engagé par contrat à fournir.

Pour avoir droit à cette prestation, le *fournisseur de services de voyage* doit arrêter complètement ou presque complètement ses activités.

Important :

- Nous ne couvrons pas les pertes consécutives à la faillite, à l'insolvabilité, à la mise sous séquestre ou à la demande de protection d'un agent de voyages, d'une agence de voyages ou d'un courtier en voyages.
- En outre, nous ne couvrons pas les pertes attribuables à un *fournisseur de services de voyage* étranger, sauf si les *services de voyage* font partie d'un forfait l'incluant. Un forfait désigne un itinéraire de voyage comprenant dans le prix global le transport, l'hébergement et éventuellement les repas.

Vous pouvez présenter une demande de règlement au titre de la protection en cas de *défaillance* du fournisseur lorsque toutes les situations suivantes s'appliquent :

- Vous avez conclu un contrat avec un *fournisseur de services de voyage* en règle pour des *services de voyage*. Un fournisseur en règle désigne un *fournisseur de services de voyage* qui n'a pas fait faillite, n'était pas insolvable, ne faisait pas l'objet d'une mise sous séquestre ou ne demandait pas la protection contre les créanciers au titre de la faillite, de l'insolvabilité, ou de toute autre législation similaire, au

moment où vous avez effectué vos *réservations de voyage* et avant que vous souscriviez l'assurance.

- Vous n'avez pas reçu, en totalité ou en partie, vos *réservations de voyage* prépayées.
- Vous avez déjà épuisé toutes les possibilités pour vous faire rembourser les *services de voyage* non reçus. Cela signifie que vous devez d'abord, avant de nous présenter votre demande de règlement, demander une indemnisation au *fournisseur de services de voyage*, à tout service gouvernemental ou autre fonds d'indemnisation, à la société émettrice de votre carte de crédit ou à une source légalement ou contractuellement responsable de vous rembourser.

PRESTATION

Si la *défaillance* a lieu avant votre date de départ, nous vous remboursons pour l'achat des *services de voyage* prépayés non remboursables, au titre de la garantie Annulation de *voyage* que vous avez souscrite pour votre *voyage*, jusqu'à concurrence des restrictions et des maximums de la présente police.

Si la *défaillance* a lieu après votre date de départ, nous vous remboursons les frais suivants à concurrence des restrictions et des maximums de la présente police :

- Les *services de voyage* prépayés non remboursables à l'exception du service de transport prépayé non utilisé pour retourner à votre *lieu de résidence*,
- Les frais additionnels et imprévus pour l'hébergement et les repas, les appels téléphoniques et les frais de taxi à concurrence de 200 \$ par jour pendant 3 jours,
- Les frais additionnels pour le transport en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour vous rendre à la destination suivante ou pour retourner à votre *lieu de résidence*.

RESTRICTIONS ET MAXIMUMS

Nous payerons au maximum 3 500 \$ pour un (1) *voyage*.

Nous payerons au maximum 7 500 \$ pour toutes les personnes couvertes au titre de la même assurance Manuvie.

Les prestations sont également soumises à un montant de garantie par année d'assurance maximal payable pour l'ensemble des contrats d'assurance admissibles établis et administrés par nous. Le montant de garantie par année d'assurance maximal est de :

- Un million de dollars (1 000 000 \$) pour la *défaillance* d'un (1) *fournisseur de services de voyage*
- Trois millions de dollars (3 000 000 \$) pour les *défaillances* de tous les *fournisseurs de services de voyage* au cours d'une année civile

La somme que nous versons pour les demandes de règlement est réduite au prorata afin de ne pas dépasser le montant de garantie par année d'assurance maximal que nous payons après la fin de l'année civile et après que nous avons traité toutes les demandes de règlement liées à des *défaillances* de *fournisseurs de services de voyage*.

GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

La garantie Soins médicaux d'urgence débute à votre *date de départ*.

La garantie Soins médicaux d'urgence prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- La date de votre retour à votre *lieu de résidence*.
- La date d'expiration indiquée dans votre *avis de confirmation*.

PRESTATIONS POUR LES SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

La présente section comporte les frais admissibles au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence.

Nous couvrons les frais liés à vos soins médicaux d'urgence, jusqu'à concurrence de 5 000 000 \$ durant votre *voyage*, dans les cas suivants :

- L'*urgence* médicale commence soudainement après votre départ de votre *lieu de résidence*.
- Les frais sont supérieurs à ce qui est couvert par votre *régime public d'assurance maladie* ou par tout autre régime d'avantages sociaux.
- Un *traitement* est requis en raison de l'*urgence* et est prescrit par un *médecin* ou un dentiste, dans le cas des soins dentaires.

Si vous effectuez des examens dans le cadre d'enquêtes médicales, d'un *traitement* ou d'une intervention chirurgicale, ou si vous recevez un *traitement* ou subissez une intervention chirurgicale qui n'a pas été préautorisée, votre demande de règlement ne sera pas remboursée. Cela comprend notamment ce qui suit : imagerie par résonance magnétique (IRM), cholangiopancréatographie par résonance magnétique (CPRM), tomodensitogramme, angiographie par tomodensitométrie, échographie, épreuve d'effort nucléaire, biopsie, angiographie, angioplastie, chirurgie cardiovasculaire incluant tout examen diagnostique associé, cathétérisme cardiaque et toute intervention chirurgicale.

En cas d'*urgence*, appelez sans délai le Centre d'assistance :
1 888 881-8010, sans frais, au Canada et aux États-Unis;
+1 519 945-8346 pour un appel à frais virés, si possible.

Vous devez appeler le Centre d'assistance avant de recevoir des soins médicaux d'urgence afin que nous puissions :

- Confirmer la couverture
- Préautoriser le *traitement*

S'il vous est impossible d'un point de vue médical d'appeler avant de recevoir les soins médicaux d'urgence, nous vous prions de demander à quelqu'un de le faire à votre place, aussitôt que possible. Si vous n'appelez pas le Centre d'assistance avant de recevoir les soins médicaux d'urgence, vous devrez assumer 25 % des frais médicaux couverts au titre de la présente assurance.

Les frais couverts et les prestations sont soumis aux plafonds, exclusions et restrictions de la police, ainsi qu'aux franchises applicables.

FRAIS REMBOURSABLES

1. Soins médicaux d'urgence

Nous considérons comme *raisonnables et habituels* les frais pour :

- Des soins médicaux reçus d'un *médecin*.
- Le coût d'une chambre d'*hôpital*
- Des soins intensifs, si le *médecin* traitant les juges nécessaires du point de vue médical et s'ils ne peuvent être évités sans nuire à votre état et à la qualité des soins médicaux.
- Les services d'un infirmier personnel autorisé au lieu d'une hospitalisation lorsque prescrits par le *médecin* traitant et organisés par le Centre d'assistance.
- Le coût le moins élevé pour louer ou acheter un fauteuil roulant, un lit d'hôpital, un appareil orthopédique, une attelle, une béquille et d'autres dispositifs médicaux, lorsqu'il est préapprouvé par le Centre d'assistance.
- Des tests pour établir un diagnostic ou en apprendre davantage sur votre état de santé.
- Des médicaments sur ordonnance seulement, qui vous sont prescrits par un *médecin* ou un dentiste.

2. Services paramédicaux

Nous versons jusqu'à concurrence de 300 \$ par catégorie professionnelle pour les services d'*urgence* fournis par un chiropraticien, un ostéopathe, un physiothérapeute, un chiropodiste ou un podiatre autorisés pour un *problème de santé* couvert.

3. Transport en ambulance

Nous payons des frais *raisonnables et habituels* pour qu'un service de transport local par ambulance autorisé vous transporte à l'établissement de santé le plus proche qui peut traiter entièrement votre *problème de santé* en *urgence*.

Le transport local en taxi est couvert lorsqu'il remplace un transport en ambulance nécessaire sur le plan médical, mais non disponible. Toutefois, s'il s'agit d'une *urgence*, les frais de taxi engagés pour vous rendre chez le fournisseur de services médicaux le plus proche et en revenir sont remboursables jusqu'à concurrence de 100 \$.

4. Frais associés à votre décès

Si vous décédez pendant votre *voyage*, nous remboursons à votre succession les frais de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Les frais de préparation de votre dépouille au lieu du décès, plus les frais de rapatriement de votre dépouille à votre *lieu de résidence*, ou de vos cendres, dans le conteneur standard normalement utilisé par la compagnie aérienne.
- Jusqu'à 5 000 \$ pour la préparation de votre dépouille et pour son inhumation ou sa crémation sur place.

Les stèles funéraires, les cercueils et les services funéraires ne sont pas couverts.

Si une personne doit se rendre au lieu de votre décès pour identifier votre dépouille, nous payons le billet d'*avion* aller-retour en classe économique selon l'itinéraire le plus

économique pour cette personne. Nous payons également jusqu'à concurrence de 450 \$ pour ses frais d'hôtel et de repas et lui fournissons jusqu'à 3 jours ouvrables d'assurance Soins médicaux d'urgence selon les mêmes conditions que celles de la présente police.

5. **Transport médical en cas d'urgence ou de rapatriement jusqu'à votre lieu de résidence**

Nous remboursons les frais raisonnables et usuels lorsque :

- Le *médecin* traitant recommande que vous soyez transporté dans un autre *hôpital* ou rapatrié à votre *lieu de résidence* en raison de l'urgence médicale, ou
- Vous appelez le Centre d'assistance et nos conseillers médicaux recommandent, approuvent et organisent pour vous le transport dans un autre *hôpital* en raison de l'urgence, ou le rapatriement à votre *lieu de résidence* après les soins d'urgence.

Les frais englobent ce qui suit :

- Le coût d'un billet en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, pour retourner à votre *lieu de résidence*.
- Le coût d'un billet d'avion avec civière à bord d'un vol commercial, selon l'itinéraire le plus économique pour retourner à votre *lieu de résidence* lorsqu'une civière est nécessaire d'un point de vue médical.
- Le coût d'un billet aller-retour en classe économique par l'itinéraire le plus économique si un accompagnateur médical qualifié doit vous accompagner vers votre *lieu de résidence* parce que c'est exigé par la compagnie aérienne ou nécessaire du point de vue médical. Nous remboursons également les frais *raisonnables et habituels* engagés pour obtenir les services d'un accompagnateur médical.
- Le coût d'une ambulance aérienne, si elle est nécessaire du point de vue médical et compatible avec votre état de santé, et qu'elle ne peut être évitée sans nuire à la qualité de vos soins médicaux.

6. **Frais de transport d'une personne devant se rendre à votre chevet**

Nous payons les frais de déplacement et d'hébergement d'un parent ou d'un ami proche pour qu'il se rende à votre chevet lorsque :

- Vous êtes hospitalisé en raison d'une *blesse* ou d'une *maladie grave*.
- Le *médecin* traitant déclare par écrit qu'il est nécessaire que quelqu'un voyage avec vous ou demeure à vos côtés ou vous raccompagne jusqu'à votre province ou territoire de résidence au Canada, moyennant l'autorisation écrite préalable du Centre d'assistance.

La prestation comprend :

- Jusqu'à concurrence de 3 500 \$ pour le billet de retour en classe économique, par l'itinéraire le plus économique.
- Les frais d'hébergement et de repas jusqu'à concurrence de 500 \$.
- Une garantie Soins médicaux d'urgence pour la personne, selon les mêmes modalités que celles de la présente police, jusqu'à ce que vous soyez apte d'un point de vue médical à retourner à votre *lieu de résidence*.

7. **Traitement dentaire d'urgence**

Si vous avez besoin d'un *traitement* dentaire d'urgence, nous remboursons :

- Jusqu'à concurrence de 300 \$ pour le soulagement de douleurs dentaires.
- La restauration ou le remplacement des dents naturelles ou des dents artificielles fixes permanentes lorsque vous subissez un coup accidentel à la bouche.
- Nous étudierons le versement, jusqu'à concurrence de 1 500 \$ dans les 180 jours suivant l'accident, pour la poursuite du *traitement* nécessaire après votre retour au Canada.

8. **Frais de rapatriement à votre lieu de résidence des enfants dont vous avez la garde**

Sous réserve d'une préapprobation du Centre d'assistance, si votre hospitalisation est de plus de 24 heures ou si vous devez retourner à votre *lieu de résidence* en raison d'une *urgence*, nous remboursons les frais suivants pour le rapatriement des *enfants* qui voyagent avec vous et qui sont sous votre garde :

- Le coût supplémentaire d'un billet aller simple en classe économique, par l'itinéraire le plus économique.
- Si la compagnie aérienne l'exige, le coût du billet d'avion aller-retour en classe économique par l'itinéraire le plus économique et la nuitée à l'hôtel pour un accompagnateur qualifié.

Remarque : Cette prestation s'applique lorsque les *enfants* sont assurés au titre d'une police d'assurance voyage que nous avons établie.

9. **Frais pour la garde d'enfants**

Nous remboursons jusqu'à concurrence de 50 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 500 \$, pour un service de garde d'enfant professionnel si vous êtes déplacé pour recevoir un *traitement* médical d'urgence ou si votre retour est retardé au-delà de la *date de retour* prévue en raison de votre *maladie* ou de votre *blesse*.

Remarque : Cette prestation s'applique lorsque le fournisseur de services de garde n'est pas un parent ou un membre de la *famille immédiate* de l'enfant, votre *compagnon de voyage* ou la personne chez qui vous séjournez durant votre voyage. Vous devez fournir les reçus originaux du fournisseur de services de garde.

10. Frais de rapatriement de votre *compagnon de voyage* vers son *lieu de résidence*

Si vous retournez à votre *lieu de résidence* au titre de la [prestation Transport médical d'urgence/Frais de rapatriement jusqu'à votre lieu de résidence](#), nous remboursons le coût supplémentaire d'un billet d'*avion* aller simple en classe économique par l'itinéraire le plus économique pour que votre *compagnon de voyage* retourne à sa province ou son territoire de résidence au Canada. Remarque : Cette prestation s'applique lorsque votre *compagnon de voyage* est assuré au titre d'une police d'assurance voyage établie par nous.

11. Vos frais de voyage occasionnés par le rapatriement de votre *compagnon de voyage*.

Si vous ne pouvez pas retourner à la date prévue en raison du décès ou du rapatriement pour raison médicale de votre *compagnon de voyage*, nous payons le coût supplémentaire d'un billet d'*avion* aller simple en classe économique par l'itinéraire le plus économique vers votre province ou territoire de résidence au Canada.

12. Frais de retour de votre *véhicule*

Sous réserve d'une approbation par le Centre d'assistance, nous couvrons les frais *raisonnables et habituels* engagés par une entreprise commerciale pour rapporter votre *véhicule* à votre *lieu de résidence* ou pour rapporter un *véhicule* de location à une agence de location, si vous vous trouvez dans une situation d'*urgence* et que vous ne pouvez pas conduire votre *véhicule*.

13. Frais accessoires d'hospitalisation

Lorsque vous êtes hospitalisé pendant 48 heures ou plus, nous remboursons les frais à votre charge, comme les appels téléphoniques, la location d'un téléviseur et les frais de stationnement. Nous remboursons un maximum de 50 \$ par jour, jusqu'à concurrence de 500 \$. Vous devez produire les reçus originaux pour tous les frais.

14. Frais pour le retour de bagages

Lorsque vous retournez à votre *lieu de résidence* au titre de la prestation [Transport médical d'urgence/Frais de rapatriement jusqu'à votre lieu de résidence](#), nous remboursons les frais pour retourner vos bagages à votre *lieu de résidence* jusqu'à concurrence de 200 \$. Remarque : Cette prestation s'applique lorsqu'elle est préapprouvée par le Centre d'assistance.

15. Frais engagés pour le remplacement des médicaments d'ordonnance

Si vous oubliez d'apporter vos médicaments sur ordonnance pendant votre *voyage* ou s'ils sont perdus, endommagés ou volés, nous remboursons jusqu'à concurrence de 50 \$ pour remplacer les médicaments lorsqu'il est nécessaire sur le plan médical de poursuivre le *traitement*.

Nous ne couvrons pas :

- Les vitamines et les préparations vitaminées
- Les médicaments en vente libre sans ordonnance
- Les contraceptifs et produits de contrôle des naissances

16. Frais supplémentaires accessoires

Nous remboursons jusqu'à concurrence de 350 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 3 500 \$, pour les frais supplémentaires suivants :

- Les repas
- L'hôtel
- Les appels téléphoniques essentiels
- Les frais d'utilisation d'Internet
- Le taxi ou la location d'une voiture

Ces frais sont admissibles lorsque vous, votre *compagnon de voyage* ou un membre de la *famille immédiate* voyageant avec vous :

- Ne peut pas retourner au *lieu de résidence* comme prévu en raison d'une *urgence* médicale.
- A besoin d'un *traitement* médical d'*urgence* ailleurs qu'à votre destination initiale.
- Vous devez produire les reçus ou les autres preuves de paiement.

17. Actes terroristes

Si un *acte terroriste* cause directement ou indirectement une perte admissible selon les conditions de la présente police, nous couvrons :

- Jusqu'à 2 *actes terroristes* au cours d'une année civile.
- Jusqu'à un montant de garantie par année d'assurance maximal de 35 millions de dollars pour toutes les polices admissibles de soins médicaux d'*urgence* en vigueur établies et administrées par nous.

La prestation que nous versons pour chaque demande de règlement admissible est en excédent de toutes les autres sources de prestation que vous recevez, y compris les options de rechange ou de remplacement de voyage et toute autre assurance.

La somme que nous versons pour les demandes de règlement est réduite au prorata afin de ne pas dépasser le montant de garantie par année d'assurance maximal que nous payons après la fin de l'année civile et après que nous avons traité toutes les demandes de règlement liées à des *actes terroristes*.

FRAIS DE MISE EN QUARANTAINE

Nous ne versons aucune prestation en lien avec une quarantaine ou un isolement imposé par le gouvernement au Canada.

Si vous ou votre *compagnon de voyage* devez soudainement vous placer en isolement ou vous mettre en quarantaine après votre *date de départ* à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence, conformément aux exigences d'un professionnel de la santé :

1. Nous payerons un maximum de 500 \$ pour votre billet d'avion aller simple en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour retourner à votre *lieu de résidence* dans l'éventualité où votre retour au *lieu de résidence* serait retardé au-delà de votre date de retour prévue initialement.
2. Nous payerons un maximum de 200 \$ par jour et par personne assurée pour l'hébergement et les repas supplémentaires et imprévus jusqu'à concurrence de 2 800 \$.
La prestation est payable pour un maximum de 14 jours lorsque vous êtes retardé au-delà de votre date de retour prévue ou si vous devez payer les coûts imprévus pour un nouvel hébergement et pour les repas à l'endroit où vous devez être mis en quarantaine.
Vous avez la responsabilité de trouver un hébergement pendant votre quarantaine. Si vous devez être placé en quarantaine dans un établissement médical et qu'aucun *traitement* n'est requis, nous payons jusqu'à concurrence des maximums indiqués dans la présente section.
3. Prolongation de la couverture pour la durée de l'isolement ou de la mise en quarantaine et jusqu'à 72 heures après la fin de l'isolement ou de la mise en quarantaine si vous devez rester à votre destination au-delà de la *date d'expiration*.
7. Tout *traitement* non *urgent*, expérimental ou facultatif, comme une chirurgie esthétique, le *traitement* d'une maladie chronique, la réadaptation, ainsi que toute dépense liée à des complications connexes directes ou indirectes.
8. La poursuite du *traitement* d'un *problème de santé* ou d'une affection connexe lorsque vous avez déjà reçu des soins d'*urgence* pendant votre *voyage* et que nos conseillers médicaux établissent que votre *urgence* a pris fin.
9. Tout *problème de santé* ou symptôme lorsque l'une ou l'autre des conditions suivantes s'applique :
 - Avant de quitter votre *lieu de résidence* ou avant la *date d'effet* de la couverture, vous saviez, ou il était raisonnable de penser, qu'un *traitement* serait nécessaire pendant le *voyage*.
 - Un *traitement* ou un examen est prévu avant votre départ de votre *lieu de résidence*.
 - Vous avez des symptômes qui auraient amené toute personne normalement prudente à se faire soigner dans les 3 mois précédant son *voyage*.
 - Votre *médecin* vous déconseille de voyager en raison du *problème de santé* ou des symptômes.
 - Vous avez reçu un pronostic de maladie en phase terminale avant votre *voyage*.

EXCLUSION ET RESTRICTIONS DE LA GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

Nous ne payons pas pour les demandes de règlement ou les prestations liées directement ou indirectement aux frais ou aux services indiqués dans la présente section.

Veuillez vous reporter aux [définitions](#) des termes *problème de santé préexistant* et *stable* pour lire la présente section.

1. *Problème de santé préexistant*
Nous ne payons pas les frais liés à un *problème de santé préexistant* qui n'était pas *stable* au cours des 3 mois précédant la *date d'effet* de votre assurance.
2. Tout *problème de santé* lorsque, avant la date de souscription, vous ne répondiez pas à tous les critères d'admissibilité.
3. Les frais excédant un maximum de 25 000 \$, si vous n'avez pas de couverture valide au titre d'un *régime public d'assurance maladie* durant toute la durée de votre *voyage*.
4. Les frais couverts supérieurs aux frais *raisonnables et habituels* là où survient l'*urgence* médicale.
5. Les frais couverts qui excèdent 75 % de ceux que nous payerions normalement au titre de la présente assurance, si vous ne communiquez pas avec le Centre d'assistance dès que survient l'*urgence*, sauf si votre *problème de santé* vous empêche, d'un point de vue médical, de téléphoner (dans ce cas, le pourcentage de remboursement de 25 % ne s'applique pas).
6. Tout *traitement* qui n'est pas un *traitement d'urgence*.
10. Un *voyage*, entrepris dans le but de recevoir un diagnostic, un *traitement*, une intervention chirurgicale, une évaluation, des soins palliatifs ou toute autre forme de thérapie, que cela ait été autorisé par un *médecin* ou non, ainsi que toute complication directe ou indirecte qui en résulte.
11. Pour les prolongations de couverture ou les compléments de garantie
Nous ne payons aucune demande de règlement pour un *problème de santé* apparu, diagnostiqué ou qui nécessite un *traitement* après votre *date de départ* et avant la *date d'effet* du complément d'assurance.
12. Une *urgence* résultant d'un accident qui survient lorsque vous participez à l'une des activités suivantes :
 - Toute activité sportive pour laquelle vous êtes payé, y compris la plongée avec tuba ou la plongée sous-marine
 - Toutes les formes de sauts extrêmes comme le vol en combinaison ailée
 - Deltaplane
 - Escalade de rocher
 - Alpinisme, y compris l'ascension ou la descente d'une montagne à l'aide d'équipement spécialisé comme des crampons, des piolets, des ancrages, des pitons, des mousquetons et de l'équipement pour faire du premier de cordée et de la moulinette
 - Conduite d'une motocyclette sans être titulaire d'un permis de conduire canadien approprié valide
 - Conduite d'une motoblette sans être titulaire d'un permis de conduire canadien approprié valide
 - Spéléologie
 - Chasse

- Saut à l'élastique
 - Pilotage d'aéronef
 - Compétitions, épreuves de vitesse, ou autre activité à risque élevé nécessitant l'usage d'un *véhicule* motorisé au sol, dans l'eau ou dans l'air, y compris les entraînements pour ces événements, se déroulant sur des circuits approuvés ou ailleurs
13. Les *blessures* que vous vous êtes infligées, à moins qu'une attestation médicale n'établisse qu'elles sont reliées à un trouble mental.
14. Toute demande de règlement liée à la perpétration ou à la tentative de perpétration par vous-même d'un acte criminel ou d'un acte illégal.
15. Tout *problème de santé* attribuable au fait que vous ne suivez pas le *traitement* qui vous a été prescrit ou au fait que vous ne prenez pas les médicaments prescrits.
16. Tout *problème de santé* :
- Y compris les symptômes de sevrage, découlant de votre usage chronique d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes, ou s'y rapportant de quelque façon que ce soit, avant ou pendant votre *voyage*.
 - Survenant au cours de votre *voyage*, découlant ou se rapportant de quelque façon que ce soit à l'abus d'alcool, de drogues et d'autres substances intoxicantes.
17. Tout sinistre découlant de vos *troubles mentaux ou affectifs mineurs*.
18. Vos suivis :
- De soins prénataux et postnataux habituels.
 - De grossesse ou d'accouchement, ou des complications qui en résultent, survenant au cours des 9 semaines avant la date prévue de l'accouchement ou des 9 semaines après cette date.
19. La naissance de votre enfant pendant votre *voyage*.
20. Tout *problème de santé* lié à une déficience congénitale si l'enfant assuré est âgé de moins de 2 ans.
21. Tout autre *traitement* médical si nos conseillers médicaux déterminent que vous devriez vous rendre dans un autre établissement ou retourner dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir un *traitement* mais que vous décidez de ne pas le faire.
22. Les dommages indirects de quelque nature que ce soit, y compris la privation de jouissance et les préjudices financiers non expressément couverts par le présent contrat.
23. Votre participation à des exercices d'entraînement ou à des manœuvres de forces armées.
24. Une Interruption de grossesse ou un avortement.
25. Si une prestation doit être préautorisée ou prévue par le Centre d'assistance, nous ne payons pas les demandes de règlement dans les cas suivants :
- Vous ne communiquez pas avec le Centre d'assistance.
 - Le Centre d'assistance n'autorise pas ou ne prévoit pas les services pour la prestation.
26. Tout *acte de guerre*.
27. Tout *acte terroriste* causé par des moyens biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs.
28. Tout *acte terroriste* ou tout *problème de santé* que vous subissez ou contractez si, avant la *date d'effet*, le gouvernement canadien avait publié un des avis officiels « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » vers votre pays, région ou ville de destination. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site d'information sur les voyages du gouvernement du Canada.
Remarque : Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'une *urgence* ou d'un *problème de santé* qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.
29. Dans le cas d'une mise en quarantaine, les exclusions suivantes s'appliquent également :
- Nous ne versons aucune prestation pour une quarantaine ou un isolement effectués au Canada tel qu'exigé par quelque gouvernement que ce soit.
 - Nous ne couvrons pas les *réservations de voyage* payées mais inutilisées.
 - Nous ne couvrons pas les frais engagés lorsque l'entrée dans une région ou un pays compris dans le *voyage* vous est refusée, à vous ou à votre *compagnon de voyage* lorsque, avant la *date de départ*, des directives ou des restrictions en matière de voyages ont été émises par un gouvernement étranger ou régional interdisant l'entrée des résidents du Canada ou des directives exigeant un isolement ou une mise en quarantaine pour une période définie pendant votre *voyage*.

ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE PARTOUT DANS LE MONDE

- La couverture des garanties Accident de vol et Accident de *voyage* partout dans le monde commence à la date d'effet. Les garanties Accident de vol et Accident de *voyage* partout dans le monde prennent fin à la plus rapprochée des dates suivantes :
- La date à laquelle vous revenez à votre *point de départ*.
 - La date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation.
- La présente section décrit les prestations offertes par les garanties Accident de vol et Accident de *voyage* partout dans le monde.
1. Nous payons 100 000 \$ au titre de la garantie Accident de vol ou 50 000 \$ au titre de la garantie Accident de *voyage* partout dans le monde si une *blessure* subie pendant votre *voyage* cause l'un des événements suivants dans les 12 mois suivant l'accident :
- Amputation complète de deux membres au-dessus du poignet ou de la cheville.
 - Perte totale et irréversible de la vue des deux yeux.
 - Votre décès.

2. Nous versons 50 000 \$ au titre de la garantie Accident de vol ou 25 000 \$ au titre de la garantie Accident de voyage partout dans le monde si une *blessure* subie pendant votre voyage cause l'un des événements suivants dans les 12 mois suivant l'accident :

- Amputation complète d'un membre au-dessus du poignet ou de la cheville.
- Perte totale et irréversible de la vue d'un œil.

3. Si vous avez plus d'une (1) *blessure* accidentelle durant votre voyage, nous versons le montant applicable pour un seul accident. Le paiement couvre l'accident qui procure la prestation la plus élevée.

4. Disparition

Si votre corps n'est pas retrouvé dans l'année suivant le naufrage ou la destruction du moyen de transport à bord duquel vous vous trouviez et qu'il s'agissait d'un accident couvert par cette garantie, votre décès accidentel sera présumé et nous verserons la prestation applicable.

Pour être admissible au titre de la garantie Accident de vol, l'accident qui cause la *blessure* doit survenir dans l'une des situations suivantes :

- Vous avez un billet à votre nom pour la durée complète de votre voyage en *avion* et voyagez à bord d'un *avion* commercial. Le billet à votre nom a été acheté ou émis avant la date de la proposition.
- Vous effectuez une correspondance, vous empruntez un moyen de transport terrestre ou maritime aux frais de la compagnie aérienne, vous êtes passager d'un moyen de transport fourni par les autorités aéroportuaires ou vous êtes passager d'un hélicoptère assurant un service de navette entre des aéroports.
- Vous êtes passager d'un taxi-limousine de l'aéroport, d'un autobus ou d'un *véhicule* fourni par la compagnie aérienne.
- Vous vous trouvez dans un aéroport en vue du départ ou de l'arrivée d'un vol couvert par la présente assurance.

Cette prestation couvre un seul voyage en *avion* lorsque les billets ont été émis ou achetés avant de la date de la proposition. Pour les besoins de cette garantie, un seul voyage s'entend de l'ensemble des réservations de voyage réservées et payées à la date de votre proposition ou avant et qui faisaient partie de votre itinéraire de voyage à cette date.

LIMITATION DE GARANTIE ET MONTANT DE GARANTIE MAXIMAL

Votre montant total d'assurance Accident de voyage au titre de la présente police et de toute autre assurance accident de voyage établie par nous sur votre tête est plafonné à 1 000 000 \$. En cas de dépassement de ce montant, l'excédent d'assurance est sans effet et les primes acquittées pour celui-ci seront remboursées.

En ce qui concerne les accidents d'*avion*, la présente assurance est soumise à un plafond global de 25 000 000 \$ par accident pour l'ensemble des contrats d'assurance Accident de voyage établis. Si cette somme est atteinte, elle sera répartie entre les demandeurs au prorata de leurs droits.

Si plus d'un accident d'*avion* se produit durant une année civile, la présente assurance est en outre soumise à un plafond global de 25 000 000 \$ par année civile pour l'ensemble des contrats d'assurance Accident de voyage établis avec nous.

EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS DES GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE PARTOUT DANS LE MONDE

Nous ne versons aucune prestation pour un vol réservé après la date de la proposition. Pour faire en sorte qu'un vol réservé après cette date soit couvert, il faut remplir une nouvelle proposition et payer la prime qui s'y rapporte.

Nous n'indemnisons pas les pertes, les prestations ou les frais liés à l'une des activités décrites dans la présente section.

1. Une *urgence* ou un accident qui survient lorsque vous participez à l'une des activités suivantes :
 - Toute activité sportive pour laquelle vous êtes payé, y compris la plongée avec tuba ou la plongée sous-marine
 - Toutes les formes de sauts extrêmes comme le vol en combinaison ailée
 - Deltaplane
 - Escalade de rocher
 - Alpinisme, y compris l'ascension ou la descente d'une montagne à l'aide d'équipement spécialisé comme des crampons, des piolets, des ancrages, des pitons, des mousquetons et de l'équipement pour faire du premier de cordée et de la moulinette
 - Conduite d'une motocyclette sans être titulaire d'un permis de conduire canadien approprié valide
 - Conduite d'une mobylette sans être titulaire d'un permis de conduire canadien approprié valide
 - Spéléologie
 - Chasse
 - Saut à l'élastique
 - Pilotage d'aéronef
 - Chute libre ou parachutisme
 - Compétitions, épreuves de vitesse ou autre activité à risque élevé nécessitant l'usage d'un *véhicule* motorisé au sol, dans l'eau ou dans l'air, y compris les entraînements pour ces événements, se déroulant sur des circuits approuvés ou ailleurs
2. Pilotage ou apprentissage du pilotage d'un aéronef, ou service en tant que membre d'équipage d'un aéronef.
3. Les blessures que vous vous êtes infligées, à moins qu'une attestation médicale n'établisse qu'elles sont reliées à un trouble mental.
4. Votre participation à des exercices d'entraînement ou à des manœuvres de forces armées.
5. Si la présente assurance a été souscrite à titre de complément d'une autre assurance, les frais reliés à un sinistre survenu pendant que l'autre assurance était en vigueur.
6. Toute demande de règlement liée à la perpétration ou à la tentative de perpétration d'un acte criminel ou d'un acte illégal posé par vous ou par votre bénéficiaire.

7. Tout *problème de santé* attribuable au fait que vous ne suivez pas le *traitement* qui vous a été prescrit ou au fait que vous ne prenez pas les médicaments prescrits.
8. Tout *problème de santé* :
 - Y compris les symptômes de sevrage, découlant de votre usage chronique d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes, ou s'y rapportant de quelque façon que ce soit, avant ou pendant votre *voyage*.
 - Survenant au cours de votre *voyage*, découlant ou se rapportant de quelque façon que ce soit à l'abus d'alcool, de drogues et d'autres substances intoxicantes
9. Tout sinistre découlant de vos *troubles mentaux ou affectifs mineurs*.
10. Toute perte causée directement ou indirectement par une maladie ou une déficience physique existante, même si une *blesseure* accidentelle active ou réactive le problème de santé existant.
11. Tout *acte de guerre*.
12. Tout *acte terroriste* causé par des moyens biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs.
13. Toute perte, tout *acte terroriste* ou tout *problème de santé* que vous subissez ou présentez, si, avant la *date d'effet*, le gouvernement canadien avait publié un avis officiel invitant à « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » vers le pays, la région ou la ville de destination. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site d'information sur les voyages du gouvernement du Canada.
Remarque : Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'une *urgence* ou d'un *problème de santé* qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.

GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

La couverture de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés commence à la *date d'effet*.

La couverture de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés prend fin à la première des dates suivantes :

- La date à laquelle vous revenez à votre *point de départ*.
- La date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation.

Cette garantie couvre la perte, les dommages et le retard des bagages et des effets personnels qui vous appartiennent et que vous utilisez durant votre *voyage*.

Nous versons jusqu'à concurrence de 500 \$ pour tout article ou ensemble d'articles, sous réserve d'un maximum de 1 000 \$ par *voyage*.

Remarque : Les bijoux ou les appareils photographiques (y compris le matériel photographique) sont respectivement considérés comme un seul article.

PRESTATIONS DE LA GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

La présente section décrit les prestations offertes par la présente garantie.

1. Nous remboursons les frais *raisonnables et habituels* pour remplacer les documents perdus ou volés suivants :
 - Passeport
 - Visa de voyage
 Nous couvrons également jusqu'à concurrence de 200 \$ par *voyage* les frais de déplacement et d'hébergement que vous engagez pendant que vous attendez les documents de remplacement.
2. Advenant la perte ou le vol de votre permis de conduire ou de votre certificat de naissance, nous paierons les frais de remplacement jusqu'à concurrence de 50 \$.
3. Si vos bagages enregistrés sont retardés d'au moins 10 heures par le *transporteur public* pendant votre *voyage*, nous payons jusqu'à concurrence de 400 \$ par *voyage* pour les articles de toilette ou les vêtements nécessaires. Remarque : Cette prestation s'applique uniquement lorsque le retard se produit avant le retour à votre *lieu de résidence*.
4. Si vos équipements de sport enregistrés sont retardés d'au moins 10 heures par le transporteur pendant votre *voyage*, nous payons jusqu'à concurrence de 150 \$ pour louer des équipements de sport. Remarque : Cette prestation s'applique uniquement lorsque le retard se produit avant le retour à votre *lieu de résidence*.
5. Fauteuil roulant retardé
Si votre fauteuil roulant est retardé d'au moins 10 heures par le *transporteur public* pendant votre *voyage*, nous payons jusqu'à concurrence de 100 \$ pour louer un équipement similaire pendant votre *voyage*.
Remarque : Cette prestation s'applique uniquement lorsque le retard se produit avant le retour à votre *lieu de résidence*. Lorsque vous présentez une demande de règlement, nous exigeons :
 - Une preuve du retard par le *transporteur public* ou la compagnie aérienne.
 - Les reçus originaux pour la location.

EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS DE LA GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

Nous n'indemnisons pas les pertes ou les frais décrits dans cette section.

1. N'importe lequel des éléments suivants :
 - Animaux
 - Articles périssables
 - Vélos non enregistrés comme bagage auprès du *transporteur public*
 - Articles ménagers et meubles
 - Prothèses dentaires ou membres artificiels
 - Appareils dentaires, lentilles cornéennes, lunettes de tout type
 - Argent, billets, titres négociables, documents

- Appareils électroniques personnels comme les téléphones cellulaires, les ordinateurs portables ou les tablettes
 - Objets liés à votre emploi
 - Antiquités, articles fragiles et articles de collection
 - Biens illégalement acquis
 - Articles assurés sur une base de valeur agréée par un autre assureur
2. Pertes ou dommages imputables à l'usure normale, à la détérioration, aux défauts, aux pannes mécaniques, à l'eau et à l'humidité de l'atmosphère, aux températures extrêmes chaudes ou froides ou à une imprudence ou omission de votre part.
 3. Tout article confisqué, retenu, saisi ou détruit par le service des douanes ou toute autre autorité
 4. N'importe lequel des éléments suivants :
 - Bagages qui n'accompagnent pas le voyageur
 - Biens personnels laissés sans surveillance
 - Biens personnels laissés dans un *véhicule* sans surveillance ou dans le coffre non verrouillé d'un *véhicule*
 - Bijoux ou appareils photo placés sous la garde d'un *transporteur public*
 - Bagages ou effets personnels expédiés par fret.
 5. Vos pertes consécutives à un vol qui n'ont pas été signalées aux autorités.
 6. Toute perte résultant d'un *acte de guerre* ou d'un *acte terroriste* dans une destination si, avant la *date d'effet*, le gouvernement canadien avait publié un des avis officiels « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » vers votre pays, région ou ville de destination. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site d'information sur les voyages du gouvernement du Canada.

COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Les demandes de règlement et les services administratifs relèvent de l'administrateur, Active Claims Management inc. Manuvie a désigné Administration des Soins Actifs (2018) Inc., qui exerce ses activités sous le nom 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.

Vous devez envoyer les preuves écrites, un formulaire de demande de règlement dûment rempli et tout autre renseignement que nous vous demandons dans les 90 jours suivant l'événement qui donne lieu à la demande de règlement. Dans certains cas, nous acceptons les demandes de règlement jusqu'à 12 mois après l'événement. Nous n'acceptons pas les demandes de règlement présentées après la période de 12 mois.

Dans la présente section, nous énumérons les documents et les renseignements dont nous avons besoin pour traiter votre demande de règlement. Nous pouvons demander différents renseignements selon le type de demande de règlement que vous présentez.

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT AU TITRE DE LA GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

Nous avons besoin des renseignements suivants lorsque vous présentez votre demande de règlement :

1. Des factures et relevés originaux détaillés.
2. Une preuve de paiement effectué par vous (reçu).
3. Une preuve de paiement par tout autre régime d'assurance ou *régime public d'assurance maladie*.
4. Les dossiers médicaux pertinents, y compris :
 - Un diagnostic complet posé par le *médecin* traitant
 - La documentation de l'*hôpital* indiquant que le *traitement* était approprié et conforme à votre diagnostic
 - La documentation attestant que le *traitement* ne pourrait pas être retardé avant votre retour à votre *lieu de résidence* sans que votre état de santé et la qualité de vos soins médicaux en souffrent
5. Une preuve de l'accident, si vous présentez une demande de règlement pour des frais dentaires engagés à la suite d'un accident
6. Une preuve du voyage indiquant votre *date de départ* et celle de votre retour
7. Un dossier de vos antécédents médicaux si nous le demandons

Si vous présentez une demande de règlement pour des frais de mise en quarantaine

Nous avons besoin des renseignements suivants, le cas échéant :

- Un certificat médical délivré par le *médecin* traitant indiquant les raisons pour lesquelles le voyage ne pouvait avoir lieu comme prévu ou un rapport d'une autorité expliquant les raisons de l'isolement ou de la mise en quarantaine.
- Les originaux des reçus pour les nouveaux billets de transport que vous avez dû acheter
- Les originaux des reçus pour les frais relatifs aux *réservations de voyage* que vous aviez payés d'avance
- Les originaux des reçus pour les frais supplémentaires d'hébergement et de repas.

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT AU TITRE DES GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Nous avons besoin des renseignements suivants lorsque vous présentez votre demande de règlement.

Remarque : Ces procédures ne s'appliquent pas aux crédits de voyage ou aux certificats échangeables que vous avez reçus lorsqu'un *fournisseur de services de voyage* annule une partie de votre *voyage*.

Si la demande de règlement est présentée pour des raisons médicales :

- Un certificat médical du *médecin* traitant expliquant pourquoi le *voyage* n'était pas possible.
- Un certificat de décès si vous annulez votre *voyage* en raison d'un décès.
- Le dossier médical de toute personne dont l'état de santé ou le *problème de santé* constitue la raison de votre demande de règlement.

Si la demande de règlement ne concerne pas une raison médicale, veuillez fournir des documents tels que :

- Une copie d'une assignation à témoigner si vous annulez votre *voyage* en raison d'une convocation comme juré ou d'une assignation à comparaître comme témoin.
- Un rapport de police si vous êtes impliqué dans un accident.
- Les documents d'une autorité responsable si vous manquez le service d'un *transporteur public* en raison d'une situation couverte.
- Tous les originaux des billets de transport et des bons non utilisés.
- Les reçus originaux des nouveaux billets de transport que vous avez achetés.
- Les reçus originaux de vos *réservations de voyage* prépayées et des frais supplémentaires que vous avez engagés pour les frais d'hébergement, de repas, de téléphone, d'Internet, de taxi ou de location de voiture.

Toute facture et tout reçu supplémentaires étayant votre demande.

UTILISATION D'UN CRÉDIT OU D'UN CERTIFICAT ÉCHANGEABLE LORSQU'UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE VOYAGE ANNULE VOTRE VOYAGE

Lorsqu'un *fournisseur de services de voyage* auprès duquel vous avez réservé votre *voyage* en annule une partie et vous offre un crédit ou un certificat en remboursement de la partie non utilisée de votre *réservation de voyage* assurée, nous considérons que vous êtes remboursé pour cette *réservation de voyage*.

Nous ne rembourserons aucune demande de règlement pour une *réservation de voyage* dans les cas suivants :

- Vous recevez un crédit ou un certificat échangeable pour la pleine valeur de la *réservation de voyage* assurée avec le *fournisseur de services de voyage*.
- On vous a offert un crédit ou un certificat échangeable, mais vous l'avez refusé.

Remarque : Si votre crédit ou votre certificat échangeable ne couvre pas la pleine valeur de votre *réservation de voyage* assurée avec le *fournisseur de services de voyage*, vous pouvez présenter une demande de règlement pour la différence.

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT AU TITRE DE LA GARANTIE BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

1. Si vous êtes victime de vol, de cambriolage, d'acte malveillant, ou advenant la disparition ou la perte d'un article, vous devez :
 - Le signaler immédiatement à la police ou à la direction de l'hôtel, au guide touristique ou aux autorités de transport si la police n'est pas disponible.
 - Obtenir un rapport écrit de la police, du directeur de l'hôtel, du guide touristique ou des autorités de transport.
 - Prendre immédiatement toutes les précautions nécessaires pour protéger, conserver ou récupérer les biens.
 - Nous informer dès votre retour à votre *lieu de résidence*.
2. Si l'arrivée des biens que vous avez enregistrés auprès d'un *transporteur public* est retardée, nous prolongeons l'assurance jusqu'à ce que le *transporteur public* vous remette vos biens.
3. Nous couvrons la valeur en espèces réelle de vos biens le jour où surviennent les dommages ou la perte. Nous nous réservons également le droit de faire réparer ou de remplacer vos biens par des articles de même nature, qualité ou valeur. Il est possible que nous vous demandions de nous envoyer les articles afin qu'une évaluation des dommages soit faite. Si un article perdu ou endommagé fait partie d'un ensemble, nous remboursons une part juste et raisonnable de la valeur totale de l'ensemble, mais non sa valeur totale.
4. Lorsque vous présentez une demande de règlement pour des biens perdus, endommagés ou retardés, nous avons besoin :
 - D'une copie des rapports des autorités compétentes comme preuve de la perte, des dommages ou du retard.
 - De la preuve que vous étiez propriétaire des articles et les reçus des articles de remplacement.

PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT AU TITRE DES GARANTIES ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE PARTOUT DANS LE MONDE

Veuillez fournir les renseignements suivants :

- Un rapport de police, du coroner ou d'autopsie.
- Les renseignements médicaux.
- Le certificat de décès, s'il y a lieu.

Remarque : Si votre dépouille n'est pas retrouvée dans les 12 mois suivant l'accident de vol ou de *voyage*, nous présumons que vous êtes décédé des suites de vos *blessures*.

À QUI PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?

Application mobile

Avant votre voyage, téléchargez l'application mobile TravelAid de Manuvie sur Google Play ou sur l'App Store d'Apple. Utilisez l'application pour commencer le processus de présentation d'une demande de règlement et pour en faire le suivi.

En ligne

Visitez le site manulife.acmtravel.ca pour présenter votre demande de règlement en ligne.

Pour que les présentations soient plus simples et plus rapides, assurez-vous que tous vos documents sont accessibles en format électronique, en fichier PDF ou JPEG.

Par la poste

Envoyez toutes les demandes de règlement par la poste à l'adresse suivante :

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

Téléphone

Si vous avez des questions sur l'état de votre demande de règlement, communiquez avec le Centre d'assistance.

BÉNÉFICIAIRE DES PRESTATIONS ADVENANT UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Nous remboursons les frais couverts *raisonnables et habituels* soit à vous, soit au fournisseur de services, desquels nous retranchons toute franchise applicable.

Nous versons les prestations en cas de décès à votre succession.

Si nous déterminons qu'une dépense n'est pas admissible au titre de votre police, vous devez rembourser tout montant que nous avons payé ou que vous nous avez autorisés à payer en votre nom.

Tous les montants indiqués dans la présente police sont exprimés en dollars canadiens. Lorsque nous convertissons une devise, nous appliquons le taux de change à la date du service indiquée sur votre reçu. Nous ne remboursons pas les intérêts.

AUTRES RENSEIGNEMENTS À CONNAÎTRE LORSQUE VOUS PRÉSENTEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Vous pouvez être en désaccord avec notre décision concernant votre demande de règlement et la contester devant un tribunal en vertu des lois de la province ou du territoire du Canada où vous habitez au moment où vous avez souscrit la présente police.

Les poursuites et recours judiciaires intentés contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées au titre du présent contrat sont irrecevables s'ils ne sont pas entamés dans les délais fixés par la Loi sur les assurances ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario ou toute autre loi applicable.

AUTRES CHOSES À SAVOIR

CONDITIONS GÉNÉRALES

La présente assurance est nulle si, en tout temps au cours du processus de souscription ou pendant votre couverture, vous, toute personne qui agit en votre nom ou toute personne assurée au titre de la présente police :

- Commet une fraude ou une tentative de fraude.
- Tente de nous tromper d'une quelconque manière.

- Dissimule des faits ou des circonstances importants ou produit une fausse déclaration.
 - Fournit des renseignements incomplets ou inexacts.
- Lorsque nous traitons vos demandes de règlement, nous pouvons passer en revue vos antécédents médicaux. Si tout renseignement s'avère incomplet ou inexact, votre couverture est annulée et nous ne payons pas votre demande de règlement. La présente police est sans participation. Vous n'avez donc pas droit à nos excédents distribués.

Nous restreignons le droit de toute personne de désigner des personnes à qui ou pour qui les sommes assurées sont payables.

La présente police est régie par les lois de votre province ou territoire de résidence et doit être interprétée conformément à ces lois.

Nonobstant les autres dispositions y afférentes, le présent contrat est soumis aux dispositions légales de la Loi sur les assurances concernant les contrats d'assurance accident et *maladie* telles qu'elles s'appliquent dans votre province ou territoire de résidence.

LIMITES DE LA RESPONSABILITÉ

Notre responsabilité au titre de la présente police se limite strictement au paiement des prestations admissibles, à concurrence du maximum souscrit, pour tout sinistre ou toute dépense. Ni nous, lorsque des prestations sont versées au titre de la présente police, ni nos mandataires ou administrateurs n'assumons quelque responsabilité que ce soit pour la disponibilité, la qualité ou les résultats des *traitements* ou des services, ou pour l'impossibilité d'obtenir les *traitements* ou les services couverts par les dispositions contractuelles. La participation des assureurs est individuelle et non conjointe, et en aucun cas un assureur n'est partie aux intérêts et responsabilités des autres assureurs.

PRIME

Vous devez payer la prime lorsque vous souscrivez la présente assurance, conformément aux taux en vigueur à ce moment-là. Les modalités de la présente police peuvent être modifiées sans préavis.

Vous concluez un contrat exécutoire avec nous lorsque :

- Vous répondez à toutes les conditions d'admissibilité.
- Vous payez la prime exigible.
- Vous recevez un *avis de confirmation* incluant un numéro de police.

Si, à tout moment, nous déterminons que vous n'êtes pas admissible à la couverture, nous ne rembourserons que vos primes. Aucun autre remboursement n'est admissible. Il vous incombe de payer les frais que nous ne couvrons pas.

Si la prime que vous payez ne couvre pas le coût de la période de couverture que vous choisissez :

- Soit nous vous facturons et percevons la portion impayée de la prime,
- Soit nous raccourcissons la période d'assurance lorsqu'une prime ne peut pas être perçue. Nous vous informerons par écrit de la période raccourcie.

Votre couverture est nulle et non avenue si l'une des situations suivantes survient :

- Nous ne recevons pas de paiement de prime.
- Votre chèque est refusé.
- La carte de crédit n'est pas valide.
- Il n'y a pas de preuve de votre paiement.

COMMENT LA PRÉSENTE ASSURANCE SE COORDONNE-T-ELLE AVEC D'AUTRES GARANTIES QUE VOUS POURRIEZ AVOIR?

Le régime est de type « second payeur ». Les prestations totales que vous recevez de tous les assureurs ne peuvent dépasser les frais que vous avez effectivement engagés. Nous examinons les demandes de règlement portant sur des montants supérieurs au titre de vos autres polices, y compris notamment :

- La responsabilité des tiers.
- Les régimes ou contrats d'assurances soins médicaux collectives ou individuelles, de base ou complémentaires.
- Les régimes d'assurance automobile privée, provinciale ou territoriale qui couvrent les frais d'hospitalisation et les frais médicaux ou thérapeutiques.
- Toute autre assurance responsabilité civile.

Nous appliquons la coordination des prestations versées avec tous les assureurs qui vous versent des prestations semblables à celles prévues dans la présente police, jusqu'à concurrence de la somme la plus élevée stipulée par n'importe quel assureur.

Exception : Si vous détenez auprès de votre employeur actuel ou précédent un régime d'assurance maladie complémentaire vous offrant une couverture viagère maximale de 50 000 \$ ou moins, nous n'appliquons pas la coordination des prestations.

Si vous êtes couvert par plusieurs polices ou certificats d'assurance établis par nous, la somme maximale que nous remboursons correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause de l'une ou l'autre des polices ou de l'un ou l'autre des certificats d'assurance.

SUBROGATION

Nous disposons d'un plein droit de subrogation. Si nous remboursons une demande de règlement au titre de la présente police, nous avons le droit de poursuivre tout tiers qui pourrait être responsable de la présentation d'une demande de règlement au titre de la présente police. Nous pouvons procéder en votre nom à nos frais. Vous acceptez de nous fournir tout document dont nous avons besoin et de collaborer pleinement avec nous pour faire valoir nos droits. Vous acceptez de ne rien faire pour porter préjudice à nos droits.

DISPOSITIONS LÉGALES

COPIE DE LA PROPOSITION

Nous vous remettons sur demande, à vous ou à un demandeur au titre de la police, une copie de la proposition.

RENONCIATION

Nous nous réservons le droit de refuser toute proposition ou toute demande de prolongation de couverture. Les parties conviennent de ne renoncer à aucune disposition de la présente police, en tout ou en partie, à moins que la renonciation ne soit clairement exprimée dans un écrit signé par Manuvie.

FAITS IMPORTANTS

Les déclarations que vous faites à la souscription du présent contrat ne peuvent pas être utilisées pour appuyer une demande de règlement au titre du présent contrat ni pour vous soustraire à l'une des conditions énoncées dans celui-ci, à moins de figurer dans la proposition d'assurance ou dans toute autre déclaration ou réponse fournie par écrit comme preuve d'assurabilité.

RÉSILIATION PAR L'ASSUREUR

Nous pouvons résilier une partie ou la totalité du présent contrat à tout moment en vous fournissant un avis de résiliation écrit, accompagné du remboursement du montant de la prime payée qui excède la prime proportionnelle pour le temps écoulé de la police. L'avis de résiliation peut vous être livré ou il peut être envoyé par courrier recommandé à la plus récente adresse qui figure dans votre dossier. S'il vous est livré, le préavis de résiliation est de cinq (5) jours; s'il vous est transmis par la poste, le préavis est de dix (10) jours à compter du jour suivant la date de mise à la poste.

DROIT D'EXAMEN

Pour établir la validité d'une demande de règlement au titre de la présente police, nous pouvons nous procurer et vérifier les dossiers médicaux du ou des *médecins* traitants, y compris ceux du ou des *médecins* que vous avez l'habitude de consulter à votre *lieu de résidence*. Ces dossiers peuvent être utilisés pour établir la validité de la demande, que leur contenu ait été porté ou non à votre connaissance avant la présentation de votre demande de règlement au titre de la présente police. De plus, nous avons le droit, et vous devez nous en donner la possibilité, de vous faire subir des examens médicaux à une fréquence raisonnable tant que des prestations sont demandées au titre de la présente police. Si vous décédez, nous avons le droit d'exiger une autopsie, sauf si la loi l'interdit.

DÉFINITIONS

Les termes en italique dans la présente police ont le sens précis suivant :

- acte de guerre*** – Acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée ou non, commis en temps de paix ou de guerre par un gouvernement local ou étranger ou un groupe étranger; agitation civile, insurrection, rébellion ou guerre civile.
- acte terroriste*** – Toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant ou à l'utilisation de la force. Un tel acte vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les biens, les infrastructures ou les systèmes électroniques. L'activité en question vise à :
 - Créer un climat de peur dans la population générale.
 - Perturber l'économie.
 - Intimider ou renverser le gouvernement au pouvoir ou une puissance occupante, ou faire pression sur celui-ci.
 - Servir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.
- âge, âgé(e)*** – Votre âge au moment de la proposition d'assurance.

avion – Aéronef multimoteur exploité par une ligne aérienne qui assure des liaisons régulières entre des aéroports homologués et qui détient une licence et un permis valides délivrés par l'Office des transports du Canada ou son équivalent étranger pour exploiter des vols réguliers ou à la demande, et qui est piloté par un pilote accrédité.

avis de confirmation – La présente police, la proposition de la présente police et tout autre document confirmant que vous êtes couvert par la présente assurance après le paiement de la prime exigée.

Le cas échéant, cela comprend aussi les billets ou reçus délivrés par une compagnie aérienne, un agent de voyages, un voyageur, une agence de location, un croisiériste ou tout autre *fournisseur de services de voyage* ou d'hébergement auprès desquels vous avez fait des *réservations de voyage*.

bléssure – Lésion corporelle soudaine qui résulte directement d'une cause d'origine externe et purement accidentelle, indépendamment de toute *maladie* ou affection.

changement de médication – Changement de type de médicament, réduction ou augmentation de la fréquence ou de la posologie d'un médicament, arrêt d'un médicament ou ordonnance d'un nouveau médicament.

Exceptions :

- Analyses sanguines régulières qui entraînent des rajustements périodiques de Coumadin, de la warfarine ou de l'insuline, pourvu que ces médicaments ne soient pas nouvellement prescrits ou récemment arrêtés.
- Remplacement d'un médicament de marque par un médicament générique dont la posologie n'a pas été modifiée.

changement d'horaire – Désigne :

- Le départ retardé du vol d'un transporteur aérien ayant pour conséquence que vous manquez votre correspondance suivante avec un autre transporteur aérien.
- Le départ retardé du vol d'un transporteur aérien ayant pour conséquence que vous manquez votre correspondance suivante avec un autre transporteur aérien.
- Le départ avancé du vol d'un transporteur aérien ayant pour conséquence que le billet acheté pour votre correspondance précédente sur le vol d'un autre transporteur aérien devient inutilisable.

Les retards consécutifs à une grève, un conflit de travail, une alerte de sécurité ou une faillite ne sont pas considérés comme des *changements d'horaire*.

compagnon de voyage – Personne qui voyage avec vous et qui partage les réservations d'un *voyage*; groupe de 5 personnes au plus, incluant vous-même.

conjoint – Personne légalement mariée ou partageant sa vie avec une autre et qui se présente en public comme le *conjoint* de cette dernière.

date de départ – Date à laquelle vous partez en *voyage*.

date d'effet – Date à laquelle votre couverture commence. La couverture de la garantie Annulation de *voyage* entre en vigueur à la date et à l'heure où vous payez la prime.

*Les couvertures des garanties Interruption de *voyage*, Soins médicaux d'*urgence*, Accident de vol et Accident de *voyage* partout dans le monde et Bagages perdus, endommagés ou retardés commencent toutes à votre *date de départ*.

*Remarque : Si vous souscrivez la présente assurance comme complément à un autre régime, la couverture commence à la date d'effet indiquée sur l'*avis de confirmation* reçu pour votre complément. La couverture doit être souscrite auprès de nos services avant l'expiration de l'autre régime.

date d'expiration – Date à laquelle votre couverture prend fin.

- Dans le cas de la garantie Annulation de *voyage*, la couverture prend fin à la date de départ indiquée sur votre *avis de confirmation*.
- Les couvertures des garanties Interruption de *voyage*, Accident de vol et Accident de *voyage* partout dans le monde et Bagages perdus, endommagés ou retardés prennent toutes fin à la plus rapprochée des dates suivantes :
 - La date à laquelle vous revenez à votre *point de départ*, ou
 - La date d'expiration indiquée dans votre *avis de confirmation*.

La garantie Soins médicaux d'*urgence* prend fin à la plus rapprochée des dates suivantes :

- La date de votre retour à votre *lieu de résidence*, ou
- La *date d'expiration* indiquée dans votre *avis de confirmation*.

défaillance – Incapacité d'un *fournisseur de services de voyage* de fournir les *services de voyage* qu'il s'est engagé par contrat à fournir en raison d'un arrêt complet ou quasi complet de ses activités lié directement ou indirectement à sa faillite ou à son insolvabilité.

enfant(s) – Fils, fille ou petit-enfant à charge et sans conjoint qui voyage avec vous ou qui vous rejoint durant votre *voyage* et qui :

- Est *âgé* de moins de 21 ans.
- Est *âgé* de moins de 26 ans s'il étudie à temps plein.
- A n'importe quel *âge* s'il est atteint d'une déficience physique ou intellectuelle.

Remarque : Pour être admissible à la garantie Soins médicaux d'*urgence*, l'*enfant* doit être *âgé* d'au moins 30 jours.

famille immédiate – *Conjoint*, parents, tuteur légal, parents par remariage, grands-parents, grands-parents par remariage, petits-enfants, belle famille, enfants, enfants du conjoint, frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, tantes, oncles, nièces ou neveux.

fournisseur de services de voyage – Voyageur, grossiste en voyages, transporteur aérien, croisiériste, fournisseur de transport terrestre, de services d'hébergement ou de tout autre service qui :

- S'engage par contrat à vous fournir des *services de voyage*.
- Est titulaire d'un permis, est agréé ou est légalement autorisé, dans la région où il exerce ses activités, à exploiter une entreprise de services de voyage et à offrir les *services de voyage*.

hôpital – Établissement habilité à fournir des services de santé, dûment autorisé et exploité à cette fin, doté du personnel nécessaire pour soigner et traiter les patients hospitalisés et les patients en consultation externe.

Les *traitements* doivent être supervisés par un *médecin* et du personnel infirmier autorisé doit être en service 24 heures sur 24. L'établissement doit aussi disposer d'installations de diagnostic et d'une salle d'opération sur place ou dans des lieux sous sa direction.

Sont exclus les établissements qui sont principalement des cliniques, les établissements de soins palliatifs ou de longue durée, les centres de réadaptation, les centres de désintoxication, les maisons de convalescence ou de repos, les centres d'hébergement et de soins de longue durée, les foyers pour personnes âgées et les stations thermales.

lieu de résidence – Province ou territoire où vous résidez au Canada. Si vous avez demandé que votre couverture débute lorsque vous quittez le Canada, le *lieu de résidence* désigné est le Canada.

Dans le cas des garanties Annulation de *voyage*, Interruption de *voyage*, Accident de vol et Accident de *voyage* partout dans le monde, et Bagages perdus, endommagés ou retardés, votre *lieu de résidence* est votre *point de départ*.

médecin – Personne qui :

- Est autre que vous-même, un membre de votre *famille immédiate* ou votre *compagnon de voyage*.
- Est autorisée, dans le territoire où les services sont fournis, à prescrire et à administrer un *traitement* médical.

maladie – Affection, trouble de santé ou tout symptôme connexe.

personne clé – Personne :

- Qui garde à temps plein une personne à votre charge et qui ne peut pas raisonnablement être remplacée.
- Qui est un associé d'affaires.
- Qui est un employé indispensable à la conduite des affaires courantes de votre entreprise.

personnel médical essentiel – Professionnels de la santé autorisés à fournir des services de santé, à établir un diagnostic ou à prodiguer des soins, notamment par la prescription de médicaments et la prestation d'interventions chirurgicales.

point de départ – Endroit d'où vous partez pour votre *voyage* et où vous retournerez.

problème de santé – Affection, *maladie* ou *blessure* et symptômes d'affections non diagnostiquées.

problème de santé préexistant – *Problème de santé* qui existait avant la *date d'effet* de votre assurance.

raisonnables et habituels – Frais engagés pour acquérir des biens et des services comparables aux frais exigés par d'autres fournisseurs pour des biens et services similaires dans la même région.

régime public d'assurance maladie – Couverture d'assurance maladie offerte aux personnes résidant au Canada par le gouvernement de leur province ou territoire de résidence.

réservations de voyage – Transport ou hébergement (y compris les frais prépayés dans les forfaits tout compris). Les *réservations de voyage* ne comprennent pas les frais relatifs aux fleurs, aux services de traiteur et aux autres dépenses liées aux cérémonies ou aux célébrations.

services de voyage – Transport, hébergement ou autres services fournis par un *fournisseur de services de voyage*, excluant les taxes et l'assurance.

stable – *Problème de santé* auquel tous les énoncés suivants s'appliquent :

1. Aucun nouveau *traitement* n'a été prescrit ou recommandé ou le *traitement* en cours n'a pas été modifié ni interrompu.
2. Aucun *changement de médication* ou aucun autre médicament n'a été recommandé ou prescrit.
3. Aucune aggravation du *problème de santé* n'est survenue.
4. Aucun nouveau symptôme n'est apparu ou il n'y a eu aucune aggravation ou augmentation de la fréquence des symptômes existants.
5. Aucune hospitalisation ou recommandation de consulter un spécialiste n'a été nécessaire.
6. Il n'y a aucun examen, test médical à des fins d'enquête ou *traitement* recommandé mais non complété ou pour lequel les résultats sont attendus.
7. Aucun *traitement* n'est planifié ou en attente.

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

traitement – Hospitalisation ou acte prescrit, accompli ou recommandé par un *médecin* pour un *problème de santé*. Cela comprend notamment la prescription de médicaments, les méthodes d'enquête et les interventions chirurgicales. Important : Toute référence aux tests, aux résultats de tests ou aux examens exclut les tests génétiques. Les tests génétiques sont les tests qui analysent 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.

transporteur public – Autocar, taxi, train, bateau, *avion* ou autre *véhicule* commercial exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé à cette fin.

troubles mentaux ou affectifs mineurs – État d'une personne qui éprouve de l'anxiété, traverse des crises de panique ou est perturbée par ses émotions ou une situation stressante. Un *trouble mental ou affectif mineur* est un état pour lequel votre *traitement* comprend seulement des tranquillisants ou des anxiolytiques légers ou, encore, pour lequel aucun médicament n'a été prescrit.

urgence – *Problème de santé* soudain et imprévu qui nécessite des soins médicaux immédiats.

Votre *problème de santé* n'est plus considéré comme une *urgence* si les preuves examinées par le Centre d'assistance indiquent qu'aucun autre *traitement* n'est requis à destination ou que vous êtes en mesure de retourner dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir d'autres traitements.

véhicule – Voiture de tourisme, moto, bateau, caravane motorisée, fourgonnette de camping ou caravane non motorisée personnels ou de location que vous utilisez durant votre *voyage* exclusivement pour le transport de passagers non payants.

voyage – Période comprise entre la date d'effet et la date d'expiration indiquée dans votre avis de confirmation.

ASSISTAÉRO MANUVIE

Les paiements et les services sont fournis par notre partenaire, Blink Parametric (Blink). La disponibilité de ce service peut être modifiée sans préavis.

Blink effectue la surveillance et le suivi de tous les vols que vous inscrivez auprès d'elle au moins une heure avant l'heure de départ prévue. Si la compagnie aérienne retarde ou annule votre vol, Blink coordonne le paiement des prestations couvertes.

Vous devez enregistrer votre numéro de téléphone cellulaire auprès de Blink pour que l'on puisse communiquer avec vous si votre vol est retardé ou annulé au-delà du seuil qui vous donne droit à un paiement. Par exemple, vous recevrez un avis de paiement de 40 \$ seulement si le vol est retardé de 3 heures ou plus.

Les paiements sont envoyés au moyen du service de virement Interac^{MD}.

Remarque : Dans certains cas, par exemple lorsque vous voyagez à bord d'un vol nolisé ou d'un vol exploité par un transporteur aérien à la demande, les vols peuvent ne pas figurer dans le système de Blink et ne font donc pas l'objet d'un suivi. Blink déploie tous les efforts nécessaires pour assurer la surveillance de ces vols et vous aviser lorsqu'un retard ou une annulation admissible survient.

Si vous ne recevez pas d'avis comme prévu de la part de Blink, communiquez avec le Service à la clientèle de Manuvie :

voyage@manuvie.ca ou 1 800 565-2338

DÉBUT DE VOTRE COUVERTURE

Votre couverture prend fin dès le départ de chaque vol enregistré.

PRESTATION

Le service Assistaéro Manuvie offre les avantages suivants, jusqu'à concurrence de 140 \$ par police, pour chaque assuré inscrit.

Retard

- Si le vol est retardé d'au moins 3 heures, chaque personne inscrite reçoit 40 \$.
- Si le vol est retardé d'au moins 6 heures, chaque personne inscrite reçoit 140 \$.

Annulation

Si le vol est annulé, chaque personne inscrite reçoit 140 \$.

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. La couverture s'applique uniquement aux vols effectués à l'intérieur, en direction ou en provenance du Canada, y compris les correspondances de ces vols, qui sont enregistrés par vous auprès d'Assistaéro Manuvie.
2. Le téléphone cellulaire que vous inscrivez auprès de Blink doit être doté d'un niveau de charge de la batterie suffisant et avoir accès à un service cellulaire, à un service de transmission de données ou à une connexion Wi-Fi.
3. Le téléphone cellulaire que vous inscrivez auprès de Blink doit demeurer en votre possession pendant votre voyage. Blink utilise le même numéro de téléphone cellulaire pour effectuer le versement des prestations durant votre voyage.
4. Blink n'est aucunement responsable des frais de transmission de données et des frais d'itinérance liés à votre téléphone cellulaire.
5. Si Blink reçoit de faux renseignements ou des demandes de règlement frauduleuses de votre part ou de la part de quiconque en votre nom, elle traitera cette couverture comme si elle n'avait jamais existé.
6. Votre nom doit figurer sur la liste d'embarquement de la compagnie aérienne pour être admissible à Assistaéro Manuvie.
7. Tous les montants sont en dollars canadiens.
8. Vous devez détenir un compte bancaire auprès d'une institution financière exerçant ses activités légalement au Canada pour recevoir des paiements par le service de virement Interac.
9. Après 3 heures de retard, Blink prendra toutes les dispositions nécessaires pour vous aviser du retard ou de l'annulation du vol, le cas échéant, et virer les fonds, mais elle ne peut être tenue responsable si, pour quelque raison que ce soit, vous ne recevez pas son message ou le virement électronique par l'intermédiaire de votre téléphone cellulaire.
10. Les frais remboursables au titre de la garantie Assistaéro Manuvie sont versés uniquement au titulaire du contrat qui a enregistré le vol ou les vols à l'adresse assistaeromanuvie.com. Cette personne reçoit le remboursement complet au nom de tous les voyageurs couverts dont le ou les vols sont enregistrés au titre de son contrat.

AVIS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Bien que la législation en matière de protection des renseignements personnels soit plutôt récente, Manuvie assure la confidentialité des renseignements personnels de sa clientèle depuis des décennies. La protection de vos renseignements personnels et le respect de votre vie privée nous tiennent à cœur. En tant que fournisseur de produits et services financiers, la collecte de renseignements personnels et leur utilisation sont fondamentales pour notre entreprise. La confiance que vous accordez à notre traitement de vos renseignements personnels l'est tout autant.

Dans la présente déclaration, les termes « vous », « votre » et « vos » renvoient au titulaire de contrat ou à la personne titulaire des droits attachés au contrat, à l'assuré et au parent ou au tuteur de tout enfant désigné comme assuré, mais n'ayant pas atteint l'âge de la majorité pour donner son consentement. Les termes « nous », « notre », « nos » et « la Compagnie » renvoient à La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, ses sociétés affiliées et ses filiales.

Les mises à jour concernant la présente déclaration et d'autres renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels sont publiés à l'adresse www.manuvie.ca.

Nous recueillons, utilisons, vérifions et communiquons vos renseignements personnels à des fins déterminées, et seulement avec votre consentement, ou dans la mesure où la loi l'exige ou l'autorise. Vous nous avez donné votre consentement lors du processus de demande pour que nous recueillions, utilisions et communiquons vos renseignements personnels, tel qu'il est indiqué dans la présente *Déclaration relative aux renseignements personnels*. Toute modification au consentement doit faire l'objet d'une entente écrite avec la Compagnie.

Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Selon le produit que vous avez demandé, nous recueillons des renseignements personnels précis à votre sujet, notamment :

- des renseignements visant à vérifier votre identité comme votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, votre adresse de courriel, votre date de naissance et votre numéro de permis de conduire;
- des renseignements médicaux que toute organisation ou personne possède à votre sujet;
- toute analyse dont nous pourrions avoir besoin pour décider de vous assurer ou non, et à quelles conditions, par exemple un examen médical ou une analyse de sang;
- une copie de tout dossier de conduite automobile provenant des autorités provinciales ou territoriales;
- un rapport d'enquête, d'évaluation du crédit ou de solvabilité ou un rapport contenant des renseignements financiers provenant d'autres organisations ou d'une autre personne ou source possédant des renseignements ou des dossiers à votre sujet;
- des renseignements sur la façon dont vous utilisez nos produits et services, ainsi que des renseignements sur vos préférences, caractéristiques démographiques et champs d'intérêt;
- d'autres renseignements personnels dont nous pourrions avoir besoin pour administrer notre relation d'affaires avec vous.

Nous utilisons des moyens honnêtes et licites pour recueillir des renseignements personnels à votre sujet.

Où recueillons-nous des renseignements personnels à votre sujet?

- Dans les demandes et formulaires que vous avez remplis et les enregistrements des entretiens téléphoniques avec vous;
- Dans d'autres interactions entre vous et la Compagnie;

- Après d'autres sources, notamment :
 - votre conseiller ou vos représentants autorisés,
 - des tiers avec lesquels nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre contrat maintenant et dans l'avenir,
 - des sources publiques, comme les organismes gouvernementaux, et les sites Internet.

À quelles fins utilisons-nous vos renseignements personnels?

Nous utilisons vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- Administrer adéquatement les produits et services que nous vous fournissons et gérer notre relation avec vous;
- Confirmer votre identité et vérifier l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez;
- Évaluer votre demande, établir le contrat et administrer les droits qui y sont attachés;
- Respecter les exigences légales et réglementaires;
- En apprendre davantage sur vous et sur la manière dont vous préférez faire affaire avec nous;
- Analyser les données qui nous aident à mieux comprendre nos clients afin que nous puissions améliorer les produits et services que nous fournissons;
- Déterminer votre admissibilité à d'autres produits et services qui sont susceptibles de vous intéresser, et vous fournir des précisions sur ces produits et services.

À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?

- Aux personnes, institutions financières et autres parties avec lesquelles nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre contrat maintenant et dans l'avenir;
- Aux employés, agents et représentants autorisés;
- À votre conseiller et à ses employés et à toute agence qui a signé une entente avec nous et dispose du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés;
- À toute personne ou à toute organisation à qui vous avez donné votre consentement;
- Aux personnes autorisées par la loi à consulter vos renseignements personnels;
- Aux fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour nous fournir leurs services (par exemple des services de traitement des données, de programmation, de stockage des données, d'étude de marché, d'impression, de distribution, de soins paramédicaux et d'enquête);
- À votre médecin;
- Aux organismes de santé publique concernés, si les analyses de laboratoire effectuées sur vous à notre demande donnent des résultats positifs relativement à des maladies infectieuses.

Les personnes, organisations et fournisseurs de services susmentionnés se trouvent au Canada et dans des territoires à l'étranger, et sont ainsi soumis aux lois de ces territoires. Lorsque nous transmettons des renseignements personnels à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent

de façon conforme à nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

Les renseignements personnels que vous fournissez dans le cadre de cette demande :

- feront partie de tous les contrats découlant de la présente demande, même si vous n'êtes ni le titulaire ni l'une des personnes à assurer au titre de ce contrat imprimé;
- seront communiqués à tous les titulaires de ces contrats et à tout titulaire ultérieur ainsi qu'à toutes les personnes à assurer.

Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?

La plus longue des périodes suivantes :

- La durée exigée par la loi et par les lignes directrices établies pour le secteur des services financiers;
- La durée nécessaire à l'administration des produits et services que nous offrons.

Retrait de votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à ce que nous utilisions vos renseignements personnels pour vous offrir d'autres produits ou services, à l'exception des offres accompagnant les relevés qui vous sont envoyés par la poste.

À moins que les lois fédérales ou provinciales ne vous en donnent le droit, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation ou à la communication des renseignements personnels dont nous avons besoin pour établir ou administrer le contrat. Si vous retirez votre consentement, un contrat ne pourra être établi et les sommes dues ne pourront être versées aux termes du contrat, ou nous pourrions traiter le retrait de votre consentement comme une demande de résiliation du contrat. Si vous souhaitez retirer votre consentement, téléphonez à notre Centre de service à la clientèle au 1 888 MANUVIE (626-8843) au Québec, ou au 1 888 MANULIFE (626-8543) à l'extérieur du Québec, ou écrivez au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après.

Exactitude et accès

Vous nous informerez de tout changement apporté à vos coordonnées. Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, d'en vérifier l'exactitude et au besoin d'y faire apporter les corrections appropriées. Si vous avez des questions, si vous voulez recevoir des renseignements supplémentaires au sujet des personnes qui ont accès à vos renseignements personnels ou en ce qui concerne nos politiques et procédures en matière de protection des renseignements personnels, ou si vous voulez consulter ou corriger les renseignements personnels vous concernant que nous avons en dossier, veuillez vous adresser par écrit au :

Responsable de la protection des renseignements personnels
Manuvie

500 King Street North

Waterloo (Ontario) N2J 4C6

Privacy_office_canadian_division@manulife.com

Veillez noter qu'il est impossible de garantir la protection des communications par courriel. Ne nous envoyez pas de renseignements de nature confidentielle par courriel. En communiquant avec nous par courriel, vous nous autorisez à utiliser ce moyen pour communiquer avec vous.

DE L'AIDE AU BOUT DU FIL

En cas d'*urgence*, communiquez immédiatement avec le Centre d'assistance. Nous sommes à votre service tous les jours, à toute heure du jour et de la nuit.

Depuis le Canada ou les États-Unis : 1 888 881-8010
Appels à frais virés, si possible : +1 519 945-8346

Aide avant le départ en voyage

- Renseignements sur les passeports et les visas
- Avis sur les risques pour la santé
- Météo
- Taux de change
- Emplacement des consulats et des ambassades

En cas d'*urgence* médicale

- Confirmation et explication de la couverture
- Aiguillage vers un médecin, un *hôpital* ou tout autre fournisseur de services médicaux
- Suivi de votre situation et information à votre famille
- Coordination du transport pour le retour à votre *lieu de résidence* si cela est nécessaire du point de vue médical
- Facturation directe des frais couverts, lorsque c'est possible

Autres services

- Assistance pour les bagages perdus, volés ou retardés
- Assistance pour l'obtention de fonds d'*urgence*
- Services de messages d'*urgence*
- Services de traduction et d'interprétation en cas d'*urgence* médicale
- Assistance pour remplacer des billets d'*avion* perdus ou volés
- Assistance pour l'obtention de médicaments sur ordonnance
- Aide pour l'obtention de conseils juridiques ou de cautionnement

TravelAid est une marque de d'Active Claims Management (2018) Inc. que Manuvie et ses sociétés affiliées utilisent sous licence. CPP Innovation Limited, une filiale de CPP Group plc, faisant affaire sous la raison sociale Blink Parametric (Blink) offre le programme Assistaéro Manuvie conjointement avec La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie).

Virement Interac est une marque déposée d'Interac Inc.

StandbyMD est une marque de commerce de Healthcare Concierge Services Inc., propriété de Gestion Global Excel Inc.

App Store est une marque de commerce d'Apple Inc.

Google Play est une marque de commerce de Google LLC.

Manuvie, le M stylisé et Manuvie & M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisés par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.

C. P. 670, succ. Waterloo, Waterloo (Ontario) N2J 4B8.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse manuvie.ca/accessibilite pour en savoir plus.

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