Assurance soins médicaux d'urgence

Sommaire de produit

UN SEUL VOYAGE, UN SEUL VOYAGE AU CANADA, VOYAGES MULTIPLES ET EXTENSIONS

1er octobre 2022

CAA QUEBEC MD

Assurance voyage

Comment *nous* joindre

Assureur :	Compagnie d'assurance voyage Orion Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3000608147 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut *vous* fournir de l'information sur les obligations de *votre* assureur ou de *votre* fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous vous* êtes procuré *votre* assurance au https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Ce produit couvre seulement les soins médicaux d'urgence. Si *vous* souhaitez une couverture pour l'annulation ou l'interruption de *voyage*, songez à souscrire d'autres produits d'assurance voyage de CAA-Québec, comme un régime forfait multirisque ou une assurance Annulation et interruption de voyage.

Les montants des prestations indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens et les franchises sont en dollars américains.

Principales définitions

Affection mineure signifie tout problème de santé, blessure ou condition qui se rapporte à une condition médicale qui prend fin au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de la couverture et qui ne nécessite pas :

a. l'utilisation de médicaments pour une période de plus de 15 jours; ou
b. plus d'une visite de suivi chez un médecin; ou
c. une hospitalisation; ou
d. une intervention chirurgicale; ou
e. la consultation d'un médecin spécialiste.

Éléments à prendre en considération

Une condition médicale chronique ou la complication d'une condition médicale chronique n'est pas considérée comme une *affection mineure*.

Condition médicale préexistante signifie toute condition médicale présente avant la date de départ de *votre voyage* ou la date de prise d'effet de *votre contrat* pour laquelle *vous* avez reçu un diagnostic ou *vous* avez reçu un *traitement médical* ou *vous* avez été hospitalisé ou *vous* avez reçu une prescription ou pris des médicaments ou *vous* avez reçu un changement de médication ou on a modifié *votre traitement médical* ou *vous* avez remarqué de nouveaux symptômes ou l'augmentation de la fréquence de ceux-ci ou une investigation s'avère nécessaire (autre qu'un examen de routine).

Cette exclusion ne s'applique pas si *vous* souscrivez la garantie facultative couverture pour *condition médicale préexistante.*

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Nous et ***notre*** s'entend de la Compagnie d'assurance voyage Orion.

Régime public d'assurance maladie s'entend du *régime public d'assurance maladie* provincial ou territorial canadien.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments prescrits (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Vous, ***votre*** et ***vos*** s'entend des personnes inscrites comme étant des « assurés » sur *votre* Attestation d'assurance, sur laquelle figure un numéro de *contrat* d'Assurance voyage CAA-Québec.

Voyage s'entend d'un voyage à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence et se termine lorsque *vous* retournez dans *votre* province ou territoire canadien de résidence.

***Voyages* au Québec :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* résidence permanente au Québec et prend fin lorsque *vous* revenez à *votre* résidence permanente au Québec.

Pour que *votre voyage* au Québec soit couvert, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé par un fournisseur de voyages ou des services d'hébergement privé.

***Voyages* à l'extérieur de *votre* province ou territoire de résidence :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence et prend fin lorsque *vous* revenez dans *votre* province ou territoire de résidence. Pour les non-résidents canadiens, un *voyage* signifie un déplacement en dehors de *votre* pays de résidence permanente.

***Voyages* à l'intérieur du Canada seulement :**

Lorsque *vous* effectuez un seul *voyage* au Canada et que *votre* destination indique le Canada sur *votre* Attestation d'assurance, *votre* couverture n'est valide qu'au Canada.

Éléments à prendre en considération

AVERTISSEMENT Le présent *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements inscrits sur *votre* demande ou que *vous nous* avez fournis dans le cadre de *votre* demande, y compris *vos* réponses dans le questionnaire médical, s'il y a lieu. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes. S'il s'avère que *vous* n'avez pas répondu de façon véridique et exacte à au moins une des questions du questionnaire médical, *vous* serez tenu de payer la première tranche de 5 000 $ de toute réclamation, en sus de toute franchise applicable. *Vous* serez également tenu de payer la prime supplémentaire exigée en fonction des réponses véridiques et exactes dans le questionnaire médical, sans quoi aucune couverture ne sera fournie par la suite en vertu du présent *contrat*.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute personne assurée en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez :

- être un résident canadien couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*.

***Vous* n'êtes pas admissible à la couverture si :**

- *vous* avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale pour laquelle un médecin a estimé qu'il *vous* restait moins de 6 mois à vivre;
- *vous* avez été informé par un médecin de ne pas voyager présentement;
- *vous* avez besoin de dialyse rénale;
- *vous* avez déjà reçu une greffe de la moelle osseuse ou une greffe d'organe (autre qu'une greffe de la cornée ou de la peau);
- *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* pour un cancer avec métastases au cours des 5 dernières années; ou
- *vous* avez reçu une prescription ou avez utilisé de l'oxygène à domicile pour une condition pulmonaire au cours des 12 derniers mois.

IMPORTANT : Un questionnaire médical, s'il est exigé, doit être rempli dans les **6** mois précédant la date de départ ou la date de prise d'effet afin que *nous* puissions évaluer *votre* admissibilité.

Un nouveau questionnaire médical pourrait être nécessaire pour toute demande de prolongation d'assurance ou d'extension, aux fins de la détermination de l'admissibilité et des primes.

Ce que couvre l'assurance

Cette assurance fournit une couverture pour une urgence médicale. Les prestations **jusqu'à 5 millions de dollars** seront payées pour les frais raisonnables encourus à la suite d'une urgence découlant d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure qui a eu lieu durant un *voyage*. Ces frais comprennent :

- frais pour hospitalisation, soins médicaux, soins dentaires et soins paramédicaux;
- frais de transport, par exemple ambulances, taxis ou frais de rapatriement;
- frais de transport d'un membre de la famille ou d'un ami proche qui *vous* rend visite;
- retour du véhicule, des bagages et des animaux de compagnie;
- garde d'enfants;
- remboursement des frais de rapatriement de *votre* dépouille, des frais d'enterrement ou de crémation;
- allocation de subsistance, suivi médical et services domestiques au Canada.

Maximum de **25 000 $** si, au moment de la réclamation :

i. *votre* couverture au titre du *régime public d'assurance maladie* avait pris fin; ou

ii. *vous* n'aviez pas obtenu l'autorisation du *régime public d'assurance maladie* pour couvrir *vos* jours de *voyage* excédant les jours couverts par le *régime public d'assurance maladie* à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence.

Cette assurance peut être souscrite dans le cadre des couvertures suivantes :

- **Un seul voyage et un seul voyage au Canada** : Couvre un *voyage* individuel, tel que mentionné sur *votre* Attestation d'assurance.
- **Régime voyages multiples** : L'assurance fournit une couverture pour plusieurs *voyages* distincts à l'extérieur ou à l'intérieur de *votre* province ou territoire de résidence pour un maximum de 4, 8, 15, 30, 60 ou 90 jours, selon l'option choisie.
- **Extension ou prolongation** : Pour faire l'extension ou prolonger *votre voyage* au-delà de la durée couverte en vertu du Régime voyages multiples, du Forfait multirisque voyages multiples ou du contrat d'un autre assureur.
- La **couverture des membres de la famille immédiate** est offerte pour 3 membres de la famille immédiate ou plus. Tous les membres de la famille immédiate doivent être assurés en vertu d'un seul *contrat* et doivent être mentionnés sur *votre* Attestation d'assurance et que la prime soit payée pour cette couverture. Référez-*vous* à la définition de membre de la famille immédiate dans la police.

Les couverture facultatives ne peuvent être souscrites que conjointement avec les produits contenant une couverture d'assurance Soins médicaux d'urgence (à l'exception un seul voyage au Canada, forfait multirisque un seul voyage au Canada et l'assurance visiteurs au Canada) :

- **Couverture pour *condition médicale préexistante* :** pour les dépenses admissibles d'hospitalisation et de soins médicaux en cas de maladie ou de blessure subie en raison d'une ***condition médicale préexistante*** qui n'était pas stable et qui existait avant la date de départ de *votre voyage*. *Vous* recevrez un remboursement maximal de 200 000 $ par assuré, par *voyage*.
- **Avenant pour activités d'aventures aériennes :** *vous* recevrez un **remboursement** pour les dépenses encourues découlant d'une blessure ou d'une maladie survenue alors que *vous* participiez à des activités comprenant la montgolfière, la paravoile et l'excursions en hélicoptère.

Ce que couvre l'assurance

- **Couverture pour les sports professionnels et participation à des concours de vitesse motorisé :** pour les frais encourus découlant d'une blessure ou d'une maladie lors de la participation de l'entraînement, l'exercice ou la compétition d'un sport professionnel ou d'un concours de vitesse motorisé.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximal de jours de *voyage* (y compris la prolongation d'assurance ou l'extension)	• Un seul voyage, Un seul voyage au Canada – 365 jours avec l'autorisation du *régime public d'assurance maladie** • Voyages Multiples – 4 à 90 jours par *voyage* selon ce qui est inscrit sur *votre* Attestation d'assurance et 365 jours avec les prolongations d'assurance
Questionnaire médical	• De 0 à 59 ans – non exigé • De 60 à 69 ans – exigé pour les *voyages* de 18 jours ou plus • 70 ans et plus – exigé pour tous les *voyages* • Peut être exigé pour les extensions et les prolongations d'assurance • Le questionnaire médical pour un seul voyage au Canada n'est pas requis.
Types de franchises	• 0 $, 300 $, 500 $, 1 000 $,3 000 $,5 000 $,10 000 $, 25 000 $ ou 50 000 $ • Applicable par *voyage* et par assuré

* Le nombre maximal de jours de *voyage* ne peut excéder la période pendant laquelle *vous* êtes couvert par *votre régime public d'assurance maladie* ou 365 jours.

Début de la période de couverture	**À la dernière des dates suivantes :** • la date à laquelle *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence; ou • la date de départ, la date de début ou la date de prise d'effet inscrite sur *votre* Attestation d'assurance.
Fin de la période de couverture	**La première des dates suivantes :** • la date à laquelle *vous* retournez dans *votre* province ou territoire de résidence; ou • la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance.

- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *votre* contrôle raisonnable.

  Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.

- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, que *nous* acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

Exclusions, limitations et conditions

Voici certaines des principales exclusions de la police. Veuillez consulter le *contrat* pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* couverture.

Exclusions Générales

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *votre traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *votre* part ou *votre* implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été chargées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site de voyage du gouvernement du Canada au https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion;
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions de l'assurance Soins médicaux d'urgence :

En plus des exclusions générales, il existe d'autres exclusions ou des réductions de la couverture. Référez-*vous* à la police pour l'information complète.

Il n'y aura pas de couverture et aucun paiment ne sera effectué pour une réclamation si :

1. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable pendant au moins 3 mois avant *votre* départ (ou 6 mois si *vous* avez 70 ans ou plus).

   Note : Si *vous* avez moins de 60 ans, cette exclusion s'applique si *vous* avez une affection pulmonaire au cours des **3 mois** précédant la date de départ et *vous* avez eu besoin d'un traitement à la Prednisone.

   Aucune exclusion des *conditions médicales préexistantes* ne s'applique si aux *voyages* au Canada.

   Toute condition ou symptôme qui sont apparus ou se sont aggravés à la date de départ ou à n'importe quel moment pendant les 7 jours qui ont précédé la date de départ, autre qu'une *affection mineure* pour la **couverture pour *condition médicale préexistante*** seulement.
2. Le *traitement médical* est non urgent, expérimental ou facultatif;
3. Enfant né en cours de *voyage*;
4. Toute maladie ou affection liée à une anomalie congénitale pour enfants assurés âgés de moins de deux ans;
5. Si *vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
6. *Votre* participation à certains sports et loisirs à haut risque;
7. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques;

Exclusions, limitations et conditions

8. *Vous* voyagez dans le but d'obtenir un *traitement médical*;
9. *Vous* voyagez alors qu'un *traitement médical* est prévu ou pourrait s'avérer nécessaire pendant le *voyage*;
10. *Vous* êtes un patient dans un établissement de soins prolongés, une maison de convalescence, une maison de soins infirmiers ou un centre de réadaptation;
11. *Vous* avez reçu des *traitements médicaux* à l'extérieur de *votre* province de résidence permanente que *vous* auriez pu obtenir dans *votre* province, à l'exception des *traitements médicaux* nécessaires à la suite d'un accident ou d'une maladie soudaine;
12. *Vous* avez acheté certains produits, même s'ils sont prescrits, tels que des suppléments alimentaires, des médicaments en vente libre, des aliments transformés pour les enfants en bas âge ou des médicaments non approuvés au Canada.
13. *Vous* n'avez pas reçu l'approbation de l'Assistance CAA pour certaines chirurgies et certains tests diagnostiques, tels que le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie ou une chirurgie cardiovasculaire (sauf en cas d'urgence médicale), l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie (scanographie), les sonogrammes, les échographies ou les biopsies;
14. Les services sont pour des soins continus ou récurrents ou tout *traitement médical* une fois l'urgence médicale initiale terminée;
15. Les services médicaux fournis dans *votre* province de résidence s'ils sont liés à un changement dans *votre* santé pendant un retour temporaire dans *votre* province ou territoire canadien de résidence;
16. Tout accident, maladie ou blessure survenant alors que *vous* étiez couvert par un autre assureur si, à la date de prise d'effet de la couverture du *contrat* d'extension de CAA-Québec, *vous* :
    i. êtes hospitalisé en raison d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure; ou
    ii. refusez d'être rapatrié; ou
    iii. devriez être hospitalisé ou rapatrié dans *votre* province de résidence.
17. *Vous* voyagez contre l'avis d'un médecin.

Pour obtenir de plus renseignements complets, consultez la section assurance Soins médicaux d'urgence de la police.

AUTRE CONDITIONS IMPORTANTES

1. La demande de prolongation d'assurance ou d'extension doit être présentée avant la date de retour de *votre contrat*.
2. *Vous* ne pouvez pas recevoir plus de 100 % de *vos* dépenses réelles en présentant une réclamation à *nous*. Si *nous* payons *votre* fournisseur de soins de santé ou *vous* remboursons les frais couverts, *nous* demanderons un remboursement à *votre régime public d'assurance maladie* ainsi qu'à tout autre régime d'assurance maladie en vertu duquel *vous* pourriez être couvert.
3. Si *vous* passez des examens dans le cadre d'une investigation médicale, recevez un *traitement médical* ou une chirurgie (y compris les examens invasifs) qui ne sont pas préalablement approuvés par l'Assistance CAA, *votre* réclamation sera refusée, sauf dans les cas extrêmes où la demande d'autorisation retarderait une intervention chirurgicale nécessaire pour corriger une situation grave mettant *votre* vie en danger.
4. Si *nous* établissons que *vous* devez être transféré à un autre établissement de soins de santé ou que *vous* devez retourner dans *votre* province ou territoire de résidence et que *vous* refusez, aucun autre *traitement médical* ne sera payé.
5. *Nous* ne sommes responsables ni de la disponibilité, ni de la qualité, ni des résultats de tout *traitement médical* ou du transport.

Exclusions, limitations et conditions

6. Si le directeur médical de l'Assistance CAA a établi que *votre* urgence est terminée, *nous* ne couvrirons pas le traitement continu, toute récidive ou complication ultérieure reliées à une condition médicale survenant après l'urgence.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

Vous devez appeler l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis ou à frais virés de partout ailleurs au +1 519 251-5179 avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence afin que *nous* puissions :

- confirmer la couverture; et
- autoriser au préalable le *traitement médical*.

- L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. S'il est impossible d'effectuer un paiement direct, *nous vous* rembourserons les dépenses admissibles.
- Certaines prestations sont remboursables à *votre* retour. S'il y a lieu, consultez la police sous la section Soins médicaux d'urgence.

ATTENTION : *Vous* devez appeler l'Assistance CAA avant de recevoir tout *traitement médical* d'urgence. Si *vous* n'êtes pas en mesure d'un point de vue de médical de téléphoner avant de recevoir le *traitement médical*, téléphonez dès que possible ou demandez à quelqu'un d'appeler en *votre* nom. **Si *vous* n'appelez pas l'Assistance CAA avant d'obtenir le *traitement médical*, le maximum des prestations payables sera réduit à 80 % des dépenses jusqu'à un maximum de 25 000 $.**

Gardez également à l'esprit que certains *traitements médicaux* tels que l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie, les sonogrammes, les échographies, le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire ne seront pas couverts, à moins que l'Assistance CAA ne les ait préautorisés.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus et autres documents) décrits dans la police de la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) à :

Assistance CAA
A/s de Global Excel Management
73, rue Queen
Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9
Numéros de téléphone :
Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999
À frais virés, de tout autre pays: +1 519 251-5179

Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse www.globalexcel.com/orion_fr.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- *Nous* versons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'assurance Soins médicaux d'urgence sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge au moment de la souscription;
- le type de régime (un seul voyage ou voyages multiples);
- le nombre exact de jours de *votre voyage*;
- les *conditions médicales préexistantes*, si applicable;
- la franchise choisie;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si *vous* n'êtes pas parti pour *votre voyage* et aucune réclamation n'est en cours.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans un centre Voyages CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursements

La prime peut être remboursable pourvu qu'aucun sinistre n'ait été subi ou déclaré et qu'aucun réclamation n'ait été payé en vertu du présent *contrat*.

Assurance Soins médicaux d'urgence (Un seul voyage, Un seul voyage au Canada, extension ou prolongation)

Remboursements intégraux :

- Possibles s'ils sont demandés et approuvés avant le initiale départ ou la date de prise d'effet du *voyage*.

Remboursement partiel des jours non utilisés si :

- *vous* retournez dans *votre* province ou territoire canadien de résidence avant la date de retour prévue et que *vous* fournissez une preuve de départ de *votre* destination et de retour dans *votre* province ou territoire canadien de résidence (billet de la compagnie aérienne/carte d'embarquement ou cachet d'entrée de la douane ou des services d'immigration).

Régime d'assurance Soins médicaux d'urgence - Voyages multiples

- Aucun remboursement après la date de prise d'effet.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

Orion est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec Orion avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes des clients
Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Télécopieur : 905 771-3357
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.

  Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

_____
(Nom du client) (Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

Notes

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance voyage Orion

Nom du produit d'assurance : Assurance Soins Médicaux D'urgence – Un Seul Voyage, Un Seul Voyage au Canada, Voyages Multiples et Extensions

LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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

COMMENT CHOISIR

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

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective.**

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Assurance voyage

Avez-*vous* des questions concernant *votre contrat*?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis
+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés
caaquebec.com

L'Assurance voyage CAA-Québec est souscrite par la compagnie d'assurance voyage Orion. La marque de commerce Orion appartient à la Compagnie d'Assurance Voyage Orion, qui en accorde la permission del'utiliser. Certaines exclusions, limitations et restrictions s'appliquent. Peut être modifiée sans préavis.

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C021249
www.fsc.org

100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-20F(10/22)

Souscription Médicale Personnelle

Sommaire de produit

1er octobre 2022

Assurance voyage

Comment *nous* joindre

Assureur :	Compagnie d'assurance voyage Orion Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3000608147 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut *vous* fournir de l'information sur les obligations de *votre* assureur ou de *votre* fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous vous* êtes procuré *votre* assurance au https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Ce produit couvre seulement les soins médicaux d'urgence. Si *vous* souhaitez une couverture pour l'annulation ou l'interruption de *voyage*, songez à souscrire d'autres produits d'assurance voyage de CAA-Québec.

Les montants des prestations indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens et les franchises sont en dollars américains.

Principales définitions

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Nous et ***notre*** s'entend de la Compagnie d'assurance voyage Orion.

Régime public d'assurance maladie s'entend du *régime public d'assurance maladie* provincial ou territorial canadien.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments prescrits (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Éléments à prendre en considération

Vous, ***votre*** et ***vos*** s'entend des personnes inscrites comme étant des « assurés » sur *votre* Attestation d'assurance, sur laquelle figure un numéro de *contrat* d'Assurance voyage CAA-Québec.

Voyage s'entend d'un voyage à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence et se termine lorsque *vous* retournez dans *votre* province ou territoire canadien de résidence.

***Voyages* au Québec :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* résidence permanente au Québec et prend fin lorsque *vous* revenez à *votre* résidence permanente au Québec.

Pour que *votre voyage* au Québec soit couvert, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé par un fournisseur de voyages ou des services d'hébergement privé.

***Voyages* à l'extérieur de *votre* province ou territoire de résidence :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence et prend fin lorsque *vous* revenez dans *votre* province ou territoire de résidence.

AVERTISSEMENT : La présente *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements inscrits sur *votre* demande ou que *vous nous* avez fournis dans le cadre de *votre* demande, y compris *vos* réponses dans le questionnaire médical, s'il y a lieu. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes. Si *vous* présentez une réclamation, *nous* examinerons *vos* antécédents médicaux. Si une de *vos* réponses s'avère incomplète ou inexacte, *vous* serez tenu de payer la première tranche de 5 000 $ de toute réclamation, en sus de toute franchise applicable. *Vous* serez également tenu de payer la prime supplémentaire exigée en fonction des réponses véridiques et exactes dans le questionnaire médical, sans quoi aucune couverture ne sera fournie par la suite en vertu du présent *contrat*.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute personne assurée en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez :

- être un résident canadien couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*;
- souscrire cette assurance dans les 90 jours avant *votre* date de départ.

***Vous* n'êtes pas admissible à la couverture si :**

- *vous* avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale pour laquelle un médecin a estimé qu'il *vous* restait moins de 6 mois à vivre;
- *vous* avez été informé par un médecin de ne pas voyager présentement;
- *vous* avez besoin de dialyse rénale;
- *vous* avez déjà reçu une greffe de la moelle osseuse ou une greffe d'organe (autre qu'une greffe de la cornée ou de la peau);
- *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* pour un cancer avec métastases au cours des 5 dernières années; ou

Qui peut souscrire cette assurance

- *vous* avez reçu une prescription ou avez utilisé de l'oxygène à domicile pour une condition pulmonaire au cours des 12 derniers mois.

ATTENTION : *Vous* devez remplir un questionnaire médical dans le cadre de *votre* demande pour cette couverture.

Un nouveau questionnaire médical pourrait être nécessaire pour toute demande d'extension, aux fins de la détermination de l'admissibilité et des primes.

Ce que couvre l'assurance

Cette assurance fournit une couverture pour une urgence médicale. Les prestations **jusqu'à 5 millions de dollars** seront payées pour les frais raisonnables encourus à la suite d'une urgence découlant d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure qui a eu lieu durant un *voyage*. Ces frais comprennent :

- frais pour hospitalisation, soins médicaux, soins dentaires et soins paramédicaux;
- frais de transport, par exemple ambulances, taxis ou frais de rapatriement;
- frais de transport d'un membre de la famille ou d'un ami proche qui *vous* rend visite;
- garde d'enfants;
- retour du véhicule, des bagages et des animaux de compagnie;
- remboursement des frais de rapatriement de *votre* dépouille ou des frais d'enterrement ou de crémation;
- frais de subsistance, suivi médical et services domestiques au Canada.

Maximum de **25 000 $** si, au moment de la réclamation :

a. *votre* couverture au *régime public d'assurance maladie* avait pris fin; ou

b. *vous* n'aviez pas obtenu l'autorisation du *régime public d'assurance maladie* pour couvrir *vos* jours de *voyage* excédant les jours couverts par le *régime public d'assurance maladie* à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximal de jours de *voyage* (y compris la prolongation d'extension)	• 365 jours avec l'autorisation du *régime public d'assurance maladie**
Questionnaire médical	• Exigé • Un nouveau questionnaire médical pourrait être nécessaire pour les prolongations d'assurance
Types de franchises	• 0 $, 300 $, 500 $, 1 000 $, 3 000 $, 5 000 $, 10 000 $, 25 000 $ ou 50 000 $ • S'applique par *voyage* et par assuré

* Le nombre maximal de jours de *voyage* ne peut excéder la période pendant laquelle *vous* êtes couvert par *votre régime public d'assurance maladie* ou 365 jours.

Ce que couvre l'assurance

Début de la période de couverture	**À la dernière des dates suivantes :** • La date à laquelle *vous* quittez *votre* province ou territoire canadien de résidence; ou • La date de départ ou la date de prise d'effet inscrite sur *votre* Attestation d'assurance.
Fin de la période de couverture	**La première des dates suivantes :** • La date à laquelle *vous* retournez dans *votre* province ou territoire canadien de résidence; ou • La date d'expiration inscrite sur *votre* Attestation d'assurance.

- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *votre* contrôle raisonnable.

  Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.
- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, que *nous* acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

Exclusions, limitations et conditions

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* couverture.

Exclusions de l'assurance Soins médicaux d'urgence

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. Une condition préexistante que *vous* avez omis de *nous* divulguer au moment de la demande d'assurance ou un changement dans *votre* état de santé ou *votre* médicament dont *vous* ne *nous* avez pas fait part avant *votre* date effective;
2. Si *vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
3. *Votre* participation à certains sports et loisirs à haut risque;
4. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques;
5. Le suicide ou toute blessure auto-infligée;
6. Un acte de négligence de *votre* part ou *votre* implication dans la perpétration d'un acte criminel;
7. *Vous* voyagez expressément pour obtenir un *traitement médical*;
8. *Vous* voyagez alors qu'un *traitement médical* est prévu ou pourrait s'avérer nécessaire pendant le *voyage*;
9. Tout patient recevant des soins pour malades chroniques ou dans une maison de convalescence, une maison de soins infirmiers ou un centre de réadaptation;
10. Tout *traitement médical* reçu à l'extérieur de *votre* province de résidence permanente que *vous* auriez pu obtenir dans *votre* province, à l'exception des *traitements médicaux* nécessaires à la suite d'un accident ou d'une maladie soudaine;
11. Tout *traitement médical* non urgent, expérimental ou facultatif;
12. Certains produits, même lorsqu'ils sont prescrits, tels que les suppléments alimentaires, les médicaments en vente libre, les aliments transformés pour les

enfants en bas âge et les médicaments non approuvés au Canada;

13. Certaines chirurgies et certains tests diagnostiques, notamment le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire s'ils ne sont pas préalablement approuvés par l'Assistance CAA (sauf en cas d'urgence médicale), ou l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie (scanographie), les sonogrammes, les échographies ou les biopsies;
14. Les soins continus ou récurrents ou tout *traitement médical* une fois que l'urgence médicale initiale est terminée;
15. Les services médicaux fournis dans *votre* province de résidence s'ils sont liés à un changement dans *votre* santé pendant une pause de *votre voyage*;
16. *Vous* voyagez malgré l'avis contraire d'un médecin;
17. *Votre* condition médicale découle de *votre* non-observance d'un *traitement médical*;
18. Les dépenses qui ne seraient normalement pas facturées en l'absence d'une assurance;
19. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site de voyage du gouvernement du Canada au https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion;
20. Services professionnels ou autres rendus par un membre de la famille.

Pour obtenir de plus renseignements complet, consultez la police de la Souscription médicale personnelle à la section Assurance Soins médicaux d'urgence – Exclusions.

AUTRE CONDITIONS IMPORTANTES

1. La couverture doit être établie au Canada et souscrite avant la date de départ ou la date de prise d'effet.
2. La demande de prolongation d'assurance doit être présentée avant la date d'expiration de *votre contrat*, un nouveau questionnaire médical pourrait être nécessaire.
3. *Vous* ne pouvez pas recevoir plus de 100 % de *vos* dépenses réelles en présentant une réclamation à *nous*. Si *nous* payons *votre* fournisseur de soins de santé ou *vous* remboursons les frais couverts, *nous* demanderons un remboursement à *votre régime public d'assurance maladie* ainsi qu'à tout autre régime d'assurance maladie en vertu duquel *vous* pourriez être couvert.
4. Si *vous* passez des examens dans le cadre d'une investigation médicale, recevez un *traitement médical* ou une chirurgie (y compris les examens invasifs) qui ne sont pas préalablement approuvés par l'Assistance CAA, *votre* réclamation sera refusée, sauf dans les cas extrêmes où la demande d'autorisation retarderait une intervention chirurgicale nécessaire pour corriger une situation grave mettant *votre* vie en danger.
5. Si *nous* établissons que *vous* devez être transféré à un autre établissement de soins de santé ou que *vous* devez retourner dans *votre* province ou territoire de résidence et que *vous* refusez, aucun autre *traitement médical* ne sera payé.
6. *Nous* ne sommes responsables ni de la disponibilité, ni de la qualité, ni des résultats de tout *traitement médical* ou du transport.
7. Si le directeur médical de l'Assistance CAA a établi que *votre* urgence est terminée, *nous* ne couvrirons pas le traitement continu, toute récidive ou complication ultérieure survenant après l'urgence.

Pour l'information complète sur les conditions, consultez la police.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

Vous devez appeler l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis ou à frais virés de partout ailleurs au +1 519 251-5179 avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence afin que *nous* puissions :

- confirmer la couverture; et
- autoriser au préalable le *traitement médical*.

- L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. S'il est impossible d'effectuer un paiement direct, *nous vous* rembourserons les dépenses admissibles.
- Certaines prestations sont remboursables à *votre* retour. Veuillez-*vous* référez à la section de la police des prestations propres à la couverture que *vous* avez souscrite pour savoir si cette condition s'applique.

ATTENTION : *Vous* devez appeler l'Assistance CAA avant de recevoir tout *traitement médical* d'urgence. Si *vous* n'êtes pas en mesure d'un point de vue de médical de téléphoner avant de recevoir le *traitement médical*, téléphonez dès que possible ou demandez à quelqu'un d'appeler en *votre* nom. **Si *vous* omettez d'appeler l'Assistance CAA avant d'obtenir un *traitement médical*, le maximum des prestations payables sera réduit à 80 % des dépenses jusqu'à un maximum de 25 000 $.**

Gardez également à l'esprit que certains *traitements médicaux*, tels que l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie, les sonogrammes, les échographies, le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire ne seront pas couverts, à moins que l'Assistance CAA ne les ait préautorisés.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus et autres documents) décrits dans la police de la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) à :

Assistance CAA
A/s de Global Excel Management
73, rue Queen
Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9
Numéros de téléphone :
Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999
À frais virés, de tout autre pays : +1 519 251-5179

Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse www.globalexcel.com/orion_fr.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- *Nous* versons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'assurance Soins médicaux d'urgence (Souscription médicale personnelle) sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge au moment de la souscription;

Le coût du présent produit d'assurance

- le nombre exact de jours de *votre voyage*;
- les conditions médicales préexistantes;
- les rabais applicables, s'il y a lieu;
- la franchise choisie.

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si *vous* n'êtes pas parti pour *votre voyage* et aucune réclamation n'est en cours.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans un centre Voyages CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursements

La prime peut être remboursable pourvu qu'aucun sinistre n'ait été subi ou déclaré et qu'aucun réclamation n'ait été payé en vertu du présent *contrat*.

Remboursements intégraux :

- Possibles s'ils sont demandés et approuvés avant le initiale départ ou la date de prise d'effet du *voyage*.

Remboursement partiel des jours non utilisés si :

- Doivent être demandés et approuvés par *nous* avant la date du retour du *voyage*. Des preuves d'un retour anticipé (par exemple, les cachets de la douane ou des services d'immigration, les reçus de carburant) ou de l'interruption du voyage sont exigées. Tout remboursement est calculé à partir de la date du cachet de la poste sur les demandes qui *nous* sont présentées par écrit ou de la date à laquelle *vous* présentez aux bureaux de la Voyages CAA-Québec ou *vous* l'appelez pour demander le remboursement, ou de la date figurant sur *votre* preuve de retour anticipé, selon la première éventualité.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

Orion est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec Orion avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes des clients
Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Télécopieur : 905 771-3357
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.

  Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

_____
(Nom du client) (Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance voyage Orion

Nom du produit d'assurance : Souscription Médicale Personnelle

LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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

COMMENT CHOISIR

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

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective.**

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Assurance voyage

Avez-*vous* des questions concernant *votre contrat*?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis
+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés
caaquebec.com

L'Assurance voyage CAA-Québec est souscrite par la compagnie d'assurance voyage Orion. La marque de commerce Orion appartient à la Compagnie d'Assurance Voyage Orion, qui en accorde la permission d'utiliser. Certaines exclusions, limitations et restrictions s'appliquent. Peut être modifiée sans préavis.

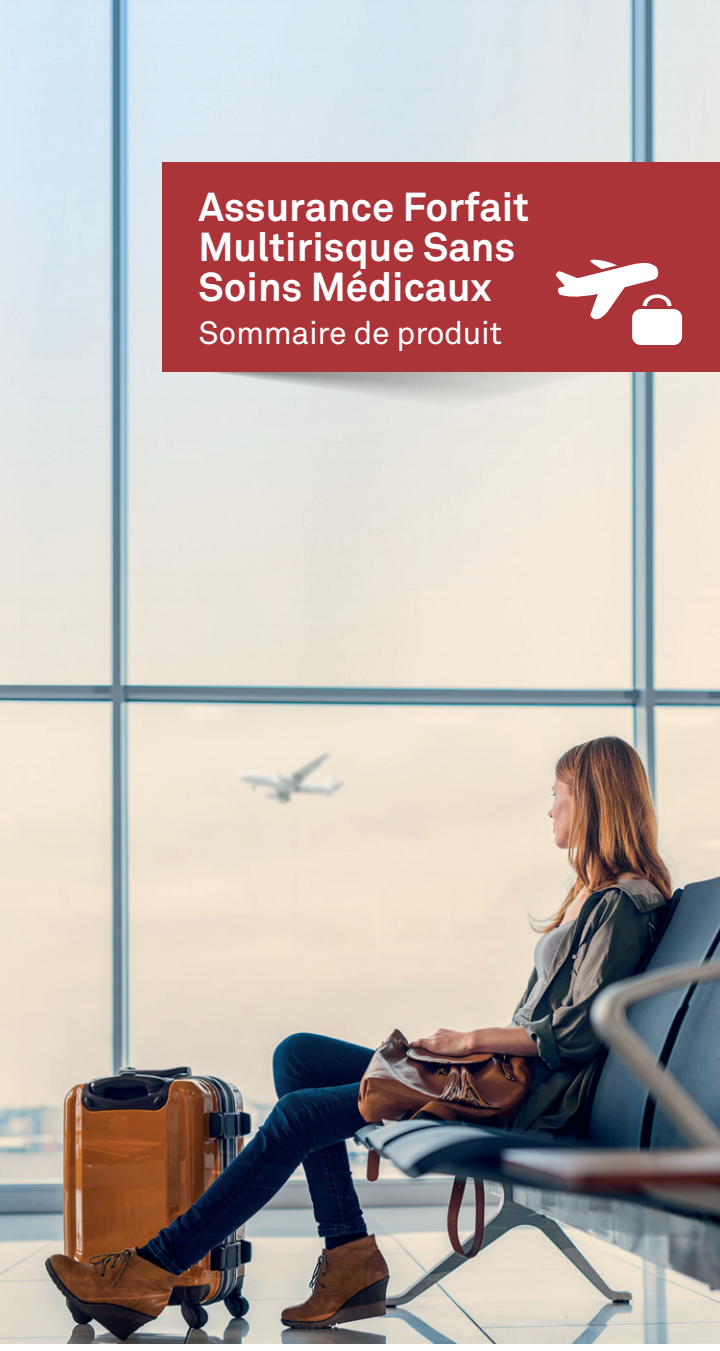
MIX
Paper from responsible sources
FSC® C021249
www.fsc.org

100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-28F(10/22)

Assurance Forfait Multirisque Sans Soins Médicaux

Sommaire de produit



1er octobre 2022

Assurance voyage

Comment *nous* joindre

Assureur :	Compagnie d'assurance voyage Orion Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3000608147 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut *vous* fournir de l'information sur les obligations de *votre* assureur ou de *votre* fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous vous* êtes procuré *votre* assurance au https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Ce régime ne couvre pas les *traitments médicaux* d'urgence. Si *vous* souhaitez une couverture des *traitments médicaux*, songez à souscrire l'assurance Soins médicaux d'urgence – Un seul voyage ou Voyages multiples, le Forfait multirisque un seul voyage, le Forfait multirisque voyages multiples.

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens, sauf indication contraire spécifié.

Principales définitions

Compagnon de voyage s'entend de toute personne qui *vous* accompagne au cours du *voyage*, et qui partage et a payé avec *vous*, avant le départ, les coûts d'hébergement et de transport. Un maximum de 6 personnes seront considérées comme des *compagnons de voyage* (incluant *vous*).

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Nous et ***notre*** s'entend de la Compagnie d'assurance voyage Orion.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments prescrits (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Éléments à prendre en considération

Vous, ***votre*** et ***vos*** s'entend des personnes inscrites comme étant des « assurés » sur *votre* Attestation d'assurance, sur laquelle figure un numéro de *contrat* d'Assurance voyage CAA-Québec.

Voyage s'entend d'un *voyage* à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence et se termine lorsque *vous* retournez dans *votre* province ou territoire canadien de résidence.

***Voyages* au Québec :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* résidence permanente au Québec et prend fin lorsque *vous* revenez à *votre* résidence permanente au Québec.

Pour que *votre voyage* au Québec soit couvert, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé par un fournisseur de voyages ou des services d'hébergement privé.

***Voyages* à l'extérieur de *votre* province ou territoire de résidence :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence et prend fin lorsque *vous* revenez dans *votre* province ou territoire de résidence.

AVERTISSEMENT : Le *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements fournis dans le cadre de *votre* proposition. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute personne assurée en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez être soit :

- un résident canadien; ou
- un résident non canadien vivant au Canada, en voyage ou en visite au Canada durant *votre voyage*. Certains risques assurés et bénéfices sont réservés aux résidents canadiens seulement.

***Vous* n'êtes pas admissible à la couverture si :**

- *vous* avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale pour laquelle un médecin a estimé qu'il *vous* restait moins de 6 mois à vivre;
- *vous* avez été informé par un médecin de ne pas voyager présentement;
- *vous* avez besoin de dialyse rénale;
- *vous* avez déjà reçu une greffe de la moelle osseuse ou une greffe d'organe (autre qu'une greffe de la cornée ou de la peau);
- *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* pour un cancer avec métastases au cours des 5 dernières années; ou
- *vous* avez reçu une prescription ou avez utilisé de l'oxygène à domicile pour une condition pulmonaire au cours des 12 derniers mois.

ATTENTION : Si, au moment de la souscription de cette assurance, *vous* êtes au courant d'un événement ou d'une condition qui fera en sorte que *vous* ou *votre compagnon de voyage* ne pourrez pas voyager ou terminer *votre voyage* comme prévu, la couverture sera refusée et aucun paiement ne *vous* sera versé en cas de réclamation.

Ce que couvre l'assurance

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
L'assurance Annulation et interruption de voyage	**Avant le départ :** Jusqu'à la somme assurée choisie
	Après le départ : Jusqu'à Illimitée
Assurance Accident de voyage	Assurance accident de vol : Jusqu'à **100 000 $** Accident de voyage : Jusqu'à **50 000 $**
Assurance Bagages	Jusqu'à **1 500 $**
• **Retard de bagages**	Jusqu'à **500 $**
• **Perte de documents**	Jusqu'à **250 $**
Couverture Vacances	Jusqu'à **750 $**

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximal de jours de *voyage*	Jusqu'à 365 jours
Questionnaire médical	Non exigé
Options de franchise	Non applicable
Début de la période de couverture	**Annulation de voyage :** • à la date et à l'heure de souscription de l'assurance. **Pour toutes les autres couvertures :** Au premier des suivants : • la date de départ de *votre* province ou territoire canadien de résidence; ou • la date de départ inscrite sur *votre* Attestation d'assurance. (Référez-*vous* à la police sous « Début de la période de couverture » dans les sections Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages).

Ce que couvre l'assurance

Fin de la période de couverture	**Annulation et Interruption de voyage :** • la date à laquelle survient la cause de l'annulation avant le départ; ou • la date à laquelle survient la cause d'interruption après le départ. **Pour les autres couvertures :** Au premier des suivants : • la date à laquelle *vous* retournez à *votre* résidence permanente; or • la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance; ou • pour les non-résidents canadiens, la date à laquelle *vous* quittez le Canada pour retourner à *votre* résidence permanente. (Référez-*vous* à la police sous « Fin de la période de couverture » dans les sections Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages).

- La **couverture des membres de la famille immédiate** est offerte pour 3 membres de la famille immédiate ou plus. Tous les membres de la famille immédiate doivent être assurés en vertu d'un seul *contrat* et doivent être mentionnés dans *votre* Attestation d'assurance, et que la prime soit payée pour la couverture des membres de la famille immédiate. *Vous* trouverez la définition de membre de la famille immédiate dans la police.
- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *votre* contrôle raisonnable.

  Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.
- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, que *nous* acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE POUR L'ANNULATION DE VOYAGE ET L'INTERRUPTION DE VOYAGE

L'Assurance Annulation de voyage et Interruption de voyage couvrent des prestations d'assurance y compris :

- 34 raisons admissibles pour l'annulation ou l'interruption de *votre voyage*.

Pour la liste complète des risques assurés, des prestations, des conditions et des exclusions, veuillez consulter le *contrat*.

Frais couverts pour l'annulation de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Partie prépayée, non remboursable de *vos* réservations de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service;
- Les frais de changement de réservation et/ou de modification;
- Différence de prix du nouveau tarif d'occupation si *votre compagnon de voyage* annule son *voyage* et que *vous* partez seul;

Ce que couvre l'assurance

- Partie prépayée, non remboursable de *vos* préparatifs de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service d'une réservation d'une plateforme en ligne approuvée.

ANNULATION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Vous pouvez annuler *votre voyage* dans les 3 heures précédant *votre* date de départ pour toutes raisons autre que les 34 événements couverts énumérés dans *votre contrat* et seules sont assujetties aux conditions et exclusions générales.

Pour être admissible pour l'Annulation pour toute autre raison

- *Vous* devez souscrire *votre* assurance dans les 72 heures suivant le paiement initial de ***vos* préparatifs de voyage ou avant que des frais de pénalité ne s'appliquent à l'annulation de ce voyage.**
- *Vous* devez annuler *votre voyage* 3 heures ou plus avant *votre* date de départ.

Frais Couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA-Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez ailleurs.

Frais couverts pour l'Interruption de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Les frais supplémentaires pour un billet aller simple en classe économique jusqu'à destination ou pour le retour au point de départ.
- Les services de voyage non remboursables inutilisés autres que le billet de retour initialement prévu lors de l'interruption de *votre voyage*, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrit sur *votre* Attestation d'assurance avant le départ.
- Les frais supplémentaires pour l'hébergement commercial et des autres dépenses (telles que les repas, les taxis, les appels téléphoniques) selon une limite de 400 $ par jour et jusqu'à un maximum de 4 000 $.
- Les frais supplémentaires pour modifier les dates de *votre* billet de retour initial.

INTERRUPTION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Les prestations d'interruption sont offertes seulement si *votre voyage* **est interrompu 48 heures ou plus après *votre* arrivée à *votre* destination de *voyage*** pour toutes raisons autre que les 34 événements couverts énumérés dans *votre contrat* et seules sont assujetties aux conditions et exclusions générales.

Pour être admissible pour l'Interruption pour toute autre raison

- Cette prestation est offerte si *votre voyage* est interrompu 48 heures ou plus après *votre* arrivée à *votre* destination de *voyage*.

Frais couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 $ quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA-Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 $ quand *vous* réservez ailleurs.
- Jusqu'à concurrence de 1 000 $ pour les frais supplémentaires d'un billet d'avion aller simple en classe économique au transport le plus économique pour revenir à *votre* domicile, ou tous frais supplémentaires encourus pour modifier les dates de *votre* billet de retour d'origine lorsqu'une telle option est possible.

Exclusions et limitations

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* couverture.

Exclusions générales :

Aucune couverture ne sera offerte et aucun paiement ne sera accordé pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *votre traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *votre* part ou *votre* implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été facturées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site de voyage du gouvernement du Canada au https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements);
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions pour l'assurance Annulation et interruption de voyage

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des exclusions précises.

Aucun paiement ne sera accordé pour une réclamation si :

1. *Votre voyage* est rendre visite à une personne malade ou blessée lorsque le voyage est annulé, interrompu ou retardé en raison de l'état de santé ou du décès de cette personne.
2. *Vous* faites défaut ou négligez de respecter les mesures requises des autorités gouvernementales des douanes aux points d'entrée ou de contrôle de la sécurité.
3. Tous les services de voyages prépayés non remboursables lorsque le *voyage* a été payé par un programme de points ou de récompenses.

Exclusions pour l'Assurance Accident de voyage

Aucun paiement ne sera accordé pour une réclamation si :

1. *Vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
2. *Votre* participation à certains sports et loisirs à haut risque;
3. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des exclusions.

La demande de prolongation d'assurance ou d'extension doit être présentée avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

Vous devez appeler l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis continentaux, ou frais virés, de tout autre pays au +1 519 251-5179:

- **immédiatement** en cas de réclamation pour Interruption de voyage ou la Couverture Vacances; et
- **dans un délai d'un jour ouvrable** suivant l'événement qui cause l'annulation en cas de réclamation pour annulation de *voyage*. Si *vous* n'appelez pas, le montant des prestations pourrait être réduit en raison des pénalités d'annulation qui sont imposées par le fournisseur de voyages;
- dans un délai **d'un jour ouvrable** dans le cas d'une réclamation en vertu de l'assurance Bagages.

Si *vous* n'appelez pas, *vos* prestations peuvent être réduites en raison des pénalités d'annulation imposées par le fournisseur de voyages.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus et autres documents) décrits dans la police de la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) à :

Assistance CAA
A/s de Global Excel Management
73, rue Queen
Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9
Numéros de téléphone :
Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999
À frais virés, de tout autre pays : +1 519 251-5179
Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse www.globalexcel.com/orion_fr.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

- Si un fournisseur de voyages cesse ses activités, un avis de réclamation écrit doit être soumis **dans les 60 jours** suivant la date à laquelle le fournisseur de voyages à annoncé qu'il était en défaillance, et il doit être accompagné des reçus, preuves de paiement et autres documents justificatifs (voir la section – Soumettre une réclamation).

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- *Nous* versons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.
- Les prestations en vertu de l'assurance Annulation et interruption de voyage sont payables à *vous*, à moins que *vous nous* autorisiez par écrit à payer directement une tierce partie.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'Assurance Forfait multirisque sans soins médicaux sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge à la date d'achat;
- la somme assurée;
- le nombre exact de jours de *votre voyage*;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si :

i. *vous* n'êtes pas parti pour *votre voyage* et aucune réclamation n'est en cours; et

ii. *vous* avez souscrit le *contrat* 11 jours ou plus avant *votre* date de départ.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans un centre Voyages CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursements

La prime peut être remboursable pourvu qu'aucun sinistre n'ait été subi ou déclaré et qu'aucun réclamation n'ait été payé en vertu du présent *contrat*.

Assurance Forfait Multirisque Sans Soins Médicaux

Remboursement intégral si :

a. *vous* annulez *votre voyage* avant l'entrée en vigueur de toute pénalité d'annulation; ou

b. le transporteur/fournisseur de voyages *vous* fournit un remboursement intégral (en argent ou en crédit de voyage) lorsqu'il annule le *voyage* au complet et que toutes les pénalités sont supprimées. De plus, *vous* devez fournir une facture du fournisseur de voyages prouvant le remboursement intégral ou mentionnant que toutes les pénalités sont supprimées; ou

c. le transporteur/fournisseur de voyages change les dates de *votre voyage*, *vous* n'êtes alors plus en mesure de partir et toutes les pénalités sont supprimées. De plus, *vous* devez fournir une facture du fournisseur de voyages prouvant le remboursement intégral ou mentionnant que toutes les pénalités sont supprimées; ou

d. le financement par l'entremise du fournisseur de voyages est refusé; ou

e. si la somme assurée avant le départ qui figure à la page d'Attestation d'assurance est de 0 $, un remboursement intégral peut être fourni avant la date de départ.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

Orion est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec Orion avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes des clients
Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Télécopieur : 905 771-3357
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.

  Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

_____
(Nom du client) (Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance voyage Orion

Nom du produit d'assurance : Assurance Forfait Multirisque Sans Soins Médicaux

LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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

COMMENT CHOISIR

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

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective.**

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Assurance voyage

Avez-*vous* des questions concernant *votre contrat*?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis
+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés
caaquebec.com

L'Assurance voyage CAA-Québec est souscrite par la compagnie d'assurance voyage Orion. La marque de commerce Orion appartient à la Compagnie d'Assurance Voyage Orion, qui en accorde la permission d'utiliser. Certaines exclusions, limitations et restrictions s'appliquent. Peut être modifiée sans préavis.

FSC www.fsc.org
MIX
Paper from responsible sources
FSC® C021249

100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-22F(10/22)

Assurance Dommages Matériels Au Véhicule Loué

Sommaire de produit

1er octobre 2022

Assurance voyage

Comment *nous* joindre

Assureur :	Compagnie d'assurance voyage Orion Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3000608147 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut *vous* fournir de l'information sur les obligations de *votre* assureur ou de *votre* fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous vous* êtes procuré *votre* assurance au https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Cette assurance ne fournit aucune couverture de responsabilité civile vis-à-vis des tiers ni de responsabilité quant aux blessures corporelles personnelles.

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens, sauf indication contraire spécifié.

Principales définitions

Agence de location commerciale s'entend d'une agence de location de *véhicules* autorisée en vertu des lois du territoire de compétence où elle est située.

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Dommages matériels ou perte s'entend des dommages à un *véhicule* de location ou de la perte de celui-ci pour lesquels *vous* êtes responsable et qui sont attribuables à une collision, à un incendie, à un vol, à la grêle, à une tempête de vent, à un tremblement de terre, à une inondation, à un méfait, à une émeute ou à des mouvements populaires. La perte de pneus ou les dommages causés à ceux-ci ne sont pas considérés comme étant des *dommages matériels ou une perte* découlant d'un autre sinistre couvert en vertu des présentes.

Nous et ***notre*** s'entend de la Compagnie d'assurance voyage Orion.

Éléments à prendre en considération

Véhicule s'entend une voiture de tourisme, une mini-fourgonnette, une maison mobile autopropulsée, un véhicule récréatif, un camion-campeur ou une remorque que *vous* utilisez ou louez, y compris un break ou un véhicule utilitaire sport sur route. Le *véhicule* ne comprend pas un camion, une fourgonnette, un autobus, un véhicule utilitaire sport pendant que *vous* l'utilisez hors route, un véhicule tout-terrain, une motocyclette, une moto, un véhicule récréatif, un véhicule tout-terrain, un campeur, une remorque ou une automobile de plus de 20 ans, une limousine ou un véhicule exotique de ces marques ou de marques similaires : Aston Martin, Bentley, Ferrari, Porsche ou Rolls Royce.

Vous, ***votre*** et ***vos*** s'entend des personnes inscrites comme étant des « assurés » sur *votre* Attestation d'assurance, sur laquelle figure un numéro de *contrat* d'Assurance voyage CAA-Québec.

AVERTISSEMENT : Le *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements inscrits sur *votre* demande ou que *vous nous* avez fournis dans le cadre de *votre* demande. Les informations fournies doivent être complètes et exactes.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute personne assurée en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez :

- être un résident canadien;
- avoir souscrit cette couverture pour toute la période durant laquelle *vous* êtes en possession du *véhicule* de location;
- détenir un permis de conduire valide;
- répondre aux exigences relatives au contrat de location.

Quelles sont les conditions de la couverture

***Vous* devez :**

- examiner le *véhicule* et déposer un rapport écrit des dommages existants auprès de l'*agence de location commerciale* avant de l'accepter.
- prendre des mesures raisonnables et nécessaires pour protéger le *véhicule* de location et éviter qu'il ne soit endommagé.
- produire pour l'*agence de location commerciale* un rapport écrit décrivant tous les dommages matériels survenus pendant la durée du contrat de location au moment où *vous* retournez le *véhicule*.
- *vous* devez immédiatement remplir un rapport de dommages matériels ou de perte pour lesquels *vous* pourriez être tenu responsable auprès de l'Assistance CAA.
- ne pas enlever les preuves de *dommages matériels* et ne pas effectuer de réparations autres que celles nécessaires pour protéger le *véhicule* de location contre d'autres dommages ou perte sans l'accord préalable de l'Assistance CAA.

Ce que couvre l'assurance

Cette assurance fournit une couverture contre la collision, le vol, l'incendie ou le vandalisme d'un *véhicule* que *vous* louez auprès d'une *agence de location commerciale*.

Vous serez indemnisé **jusqu'à un maximum de 80 000 $** pour :

1. Les *dommages matériels* concernant un *véhicule* utilisé par *vous* ou par une personne ayant autrement la permission d'utiliser ledit *véhicule* de location en vertu du contrat de location, et pendant qu'il est couvert par le présent *contrat*, mais qui sont limités au montant de la perte qui aurait été exonérée si *vous* aviez souscrit une assurance collision sans franchise auprès de l'*agence de location commerciale*, moins tout montant :
   a. déboursé, exonéré ou payé par l'*agence de location commerciale* ou son assureur; et
   b. payable par *votre* assurance véhicule personnelle ou commerciale ou toute autre assurance.
2. Les frais raisonnables de remorquage, d'avaries communes, de sauvetage, de services d'incendie, de droits de douane et de perte d'usage du *véhicule* de location.
3. Les jours non utilisés en vertu de *votre* contrat de location si le *véhicule* de location est endommagé et considéré comme étant non utilisable pendant la durée de *votre* contrat de location.
4. Les frais pour *vous* défendre lors de toute action au civil intentée contre *vous* en raison des dommages ou de la perte du *véhicule* de location.
5. *Notre* paiement de tous les frais qui *vous* sont facturés dans le cadre d'une action au civil que *nous* avons contestée et l'intérêt couru après le jugement, sur la partie de celui-ci qui est couverte par *notre* garantie.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximal de jours de voyage	• 60 jours
Questionnaire médical	• Non exigé
Options de franchises	• Non applicable
Âge maximum	• Aucun
Début de la période de couverture	**À la dernière des dates suivantes :** • Le moment où *vous* prenez possession du *véhicule* de location; ou • La date de départ ou la date de prise d'effet inscrite sur *votre* Attestation d'assurance.
Fin de la période de couverture	**À la première des dates suivantes :** • Le moment où *l'agence de location commerciale* prend possession du *véhicule* de location sur les lieux de l'agence ou ailleurs; ou • L'expiration du contrat de location ou le moment de la résiliation du contrat; ou • La date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance.

Exclusions et limitations

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* couverture.

Exclusions générales

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un *véhicule* commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *votre* traitement médical prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *votre* part ou *votre* implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été facturées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site de voyage du gouvernement du Canada au https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements);
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions propres à l'Assurance dommages matériels au véhicule loué

Aucun paiement de sera accordé pour une réclamation découlant de ce qui suit :

1. *Dommages matériels ou perte* du *véhicule* de location si :
   a. *vous* avez abusé d'alcool ou de toute autre substance toxique (y compris le cannabis), ou avez conduit en ayant les facultés affaiblies par une drogue ou avec un taux d'alcoolémie de plus de 80 mg d'alcool par 100 ml de sang;
   b. *vous* êtes impliqués de quelque façon que ce soit dans une entreprise de location de *véhicule*;
   c. les frais sont payés ou déclarés non payables par l'*agence de location commerciale* ou ses assureurs;
   d. l'utilisation du *véhicule* est faite en violation des conditions du contrat de location du véhicule;
   e. le *véhicule* est utilisé pour transporter des passagers contre rémunération ou embauche, ou pour de la livraison commerciale, pour transporter des marchandises de contrebande ou pour du commerce illégal;
   f. le véhicule de location est loué auprès d'une organisation autre qu'une *agence de location commerciale* dûment autorisée;
   g. lorsque plus d'un *véhicule* de location est en *votre* possession ou celle d'un conducteur autorisé;
   h. *vous* avez souscrit une assurance collision sans franchise auprès de *l'agence de location commerciale*.
2. Toute forme de responsabilité civile ou relative au *véhicule* d'un tiers ou toute blessure accidentelle personnelle.
3. Toute panne mécanique, corrosion, usure normale, détérioration graduelle ou défaut inhérent.

Exclusions et limitations

4. Une perte ayant eu lieu dans un territoire de compétence où une telle couverture d'assurance est interdite par la loi.
5. *Votre* défaut de préserver ou de protéger le *véhicule* de location ou *votre* négligence ou abus relativement au *véhicule* de location.
6. Les *dommages matériels ou la perte* survenus pendant *votre* participation à un événement ou à un concours de vitesse.
7. Les *dommages matériels ou la perte* qui sont couverts par *votre* contrat d'assurance de véhicule personnelle ou commerciale.
8. Tout acte de terrorisme.

Pour obtenir de plus renseignements complets, consultez la section Assurance dommages matériels au véhicule loué – Exclusions de la police.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

- *Vous* devez **immédiatement** produire, avec l'aide de l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis ou à frais virés de partout ailleurs au +1 519 251-5179, un rapport relatif aux *dommages matériels ou à la perte* pour lesquels *vous* pourriez être reconnu responsable.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus, rapports de police et autres documents) décrits dans la police de la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) à :

Assistance CAA
A/s de Global Excel Management
73, rue Queen
Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9
Numéros de téléphone :
Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999
À frais virés, de tout autre pays : +1 519 251-5179

Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse www.globalexcel.com/orion_fr.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- *Nous* versons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'Assurance dommages matériels au véhicule loué sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- le nombre exact de jours durant lesquels *vous* louez le *véhicule*;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si *vous* annulez *votre* contrat avant la date effective et aucune réclamation n'est en cours.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans une succursale de CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursements

Assurance Dommages matériels au véhicule loué

Le remboursement complet peut être effectué avant la date de prise d'effet. Un remboursement complet sera effectué avec une preuve d'assurance de location de voiture en double si cette assurance est rejetée par *l'agence de location commerciale* à la destination du voyage.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

Orion est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec Orion avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance de générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes des clients
Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Télécopieur : 905 771-3357
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.

  Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

_____
(Nom du client) (Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

Notes

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance voyage Orion

Nom du produit d'assurance : Assurance Dommages Matériels Au Véhicule Loué

LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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

COMMENT CHOISIR

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

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective.**

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Assurance voyage

Avez-*vous* des questions concernant *votre contrat*?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis
+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés
caaquebec.com

L'Assurance voyage CAA-Québec est souscrite par la compagnie d'assurance voyage Orion. La marque de commerce Orion appartient à la Compagnie d'Assurance Voyage Orion, qui en accorde la permission del'utiliser. Certaines exclusions, limitations et restrictions s'appliquent. Peut être modifiée sans préavis.

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C021249
www.fsc.org

100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-27F(10/22)

Assurance Annulation et Interruption de Voyage

Sommaire de produit

1er octobre 2022

Assurance voyage

Comment *nous* joindre

Assureur :	Compagnie d'assurance voyage Orion Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3000608147 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut *vous* fournir de l'information sur les obligations de *votre* assureur ou de *votre* fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous vous* êtes procuré *votre* assurance au https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Ce régime ne couvre pas les frais médicaux. Si *vous* souhaitez une couverture des frais médicaux, songez à souscrire l'assurance Soins médicaux d'urgence – Un seul voyage ou Voyages multiples, le Forfait multirisque un seul voyage, le Forfait multirisque voyages multiples.

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens, sauf indication contraire spécifié.

Principales définitions

Compagnon de voyage s'entend de toute personne qui *vous* accompagne au cours du *voyage*, et qui partage et a payé avec *vous*, avant le départ, les coûts d'hébergement et de transport. Un maximum de 6 personnes seront considérées comme des *compagnons de voyage* (incluant *vous*).

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Nous et ***notre*** s'entend de la Compagnie d'assurance voyage Orion.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments prescrits (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Éléments à prendre en considération

Vous, ***votre*** et ***vos*** s'entend des personnes inscrites comme étant des « assurés » sur *votre* Attestation d'assurance, sur laquelle figure un numéro de *contrat* d'Assurance voyage CAA-Québec.

Voyage s'entend d'un *voyage* à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence et se termine lorsque *vous* retournez dans *votre* province ou territoire canadien de résidence.

***Voyages* au Québec :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* résidence permanente au Québec et prend fin lorsque *vous* revenez à *votre* résidence permanente au Québec.

Pour que *votre voyage* au Québec soit couvert, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé par un fournisseur de voyages ou des services d'hébergement privé.

***Voyages* à l'extérieur de *votre* province ou territoire de résidence :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence et prend fin lorsque *vous* revenez dans *votre* province ou territoire de résidence.

AVERTISSEMENT : Le *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements fournis dans le cadre de *votre* proposition. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute *personne assurée* en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez être soit :

- un résident canadien;
- un résident non canadien vivant au Canada, en voyage ou en visite au Canada durant *votre voyage*. Certains risques assurés et certaines prestations sont réservés aux résidents canadiens seulement.

***Vous* n'êtes pas admissible à la couverture si :**

- *vous* avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale pour laquelle un médecin a estimé qu'il *vous* restait moins de 6 mois à vivre;
- *vous* avez été informé par un médecin de ne pas voyager présentement;
- *vous* avez besoin de dialyse rénale;
- *vous* avez déjà reçu une greffe de la moelle osseuse ou une greffe d'organe (autre qu'une greffe de la cornée ou de la peau);
- *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* pour un cancer avec métastases au cours des 5 dernières années; ou
- *vous* avez reçu une prescription ou avez utilisé de l'oxygène à domicile pour une condition pulmonaire au cours des 12 derniers mois.

AVERTISSEMENT : Si au moment de la souscription de cette assurance, *vous* êtes au courant d'un événement ou d'une condition qui fera en sorte que *vous* ou *votre compagnon de voyage* ne pourrez pas voyager ou terminer *votre voyage* comme prévu, la couverture sera refusée et aucun paiement ne *vous* sera versé en cas de réclamation.

Ce que couvre l'assurance

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
Assurance Annulation et interruption de voyage	**Avant le départ :** Jusqu'à la somme assurée choisie
	Après le départ : Jusqu'à Illimitée

Nombre maximal de jours de *voyage*	Jusqu'à 365 jours
Questionnaire médical	Non exigé
Options de franchise	Non applicable
Début de la période de couverture	**Annulation de voyage** : • à la date et à l'heure de souscription de l'assurance. **Interruption de voyage** : • à la date de départ *votre* province ou territoire de résidence ou la date de départ inscrite sur *votre* Attestation d'assurance.
Fin de la période de couverture	**Assurance Annulation de voyage :** • la date à laquelle survient la cause de l'annulation avant le départ. **Interruption de voyage :** **La première des dates suivantes :** • la date à laquelle survient la cause d'interruption après le départ; ou • la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance; ou • Pour les résidents non-canadiens, la date à laquelle *vous* quittez le Canada pour retourner à *votre* résidence permanente.

- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *votre* contrôle raisonnable.

  Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.
- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, que *nous* acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE POUR L'ANNULATION DE VOYAGE ET L'INTERRUPTION DE VOYAGE

L'Assurance Annulation de voyage et Interruption de voyage couvrent des prestations d'assurance y compris :

- 34 raisons admissibles pour l'annulation ou l'interruption de *votre voyage*.

Ce que couvre l'assurance

Pour la liste complète des risques assurés, des prestations, des conditions et des exclusions, veuillez consulter le *contrat*.

Frais Couverts pour l'Annulation de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Partie prépayée, non remboursable de *vos* réservations de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service.
- Les frais de changement de réservation et/ou de modification.
- Différence de prix du nouveau tarif d'occupation si *votre compagnon de voyage* annule son *voyage* et que *vous* partez seul.
- Partie prépayée, non remboursable de *vos* préparatifs de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service d'une réservation d'une plateforme en ligne approuvée.

ANNULATION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Vous pouvez annuler *votre voyage* dans les 3 heures précédant *votre* date de départ pour toutes raisons autre que les 34 événements couverts énumérés dans *votre contrat* et seules sont assujetties aux conditions et exclusions générales.

Pour être admissible pour l'Annulation pour toute autre raison

- *Vous* devez souscrire *votre* assurance dans les 72 heures suivant le paiement initial de ***vos* préparatifs de voyage ou avant que des frais de pénalité ne s'appliquent à l'annulation de ce voyage.**
- *Vous* devez annuler *votre voyage* 3 heures ou plus avant *votre* date de départ.

Frais couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA - Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez ailleurs.

Frais couverts pour l'Interruption de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Les frais supplémentaires pour un billet aller simple en classe économique jusqu'à destination ou pour le retour au point de départ.
- Les services de voyage non remboursables inutilisés autres que le billet de retour initialement prévu lors de l'interruption de *votre voyage*, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrit sur *votre* Attestation d'assurance avant le départ.
- Les frais supplémentaires pour l'hébergement commercial et des autres dépenses (telles que les repas, les taxis, les appels téléphoniques) selon une limite de 400 $ par jour et jusqu'à un maximum de 4 000 $.
- Les frais supplémentaires pour modifier les dates de *votre* billet de retour initial.

INTERRUPTION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Les prestations d'interruption sont offertes seulement si *votre voyage* **est interrompu 48 heures ou plus après *votre* arrivée à *votre* destination de *voyage*** pour toutes raisons autre que les 34 événements couverts énumérés dans *votre contrat* et seules sont assujetties aux conditions et exclusions générales.

Ce que couvre l'assurance

Pour être admissible pour l'Interruption pour toute autre raison

- Cette prestation est offerte si *votre voyage* est interrompu 48 heures ou plus après *votre* arrivée à *votre* destination de *voyage*.

Frais couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 $ quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA - Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 $ quand *vous* réservez ailleurs;
- Jusqu'à concurrence de 1 000 $ pour les frais supplémentaires d'un billet d'avion aller simple en classe économique au transport le plus économique pour revenir à *votre* domicile, ou tous frais supplémentaires encourus pour modifier les dates de *votre* billet de retour d'origine lorsqu'une telle option est possible.

Exclusions et limitations

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* couverture.

Exclusions générales

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *votre traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *votre* part ou *votre* implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été facturées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site de voyage du gouvernement du Canada au https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements);
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions propres à l'assurance Annulation et interruption de voyage

Il n'y aura aucune couverture et aucun paiement ne sera effectué pour une demande de règlement si :

1. *Votre voyage* est rendre visite à une personne malade ou blessée lorsque le *voyage* est annulé, interrompu ou retardé en raison de l'état de santé ou du décès de cette personne.
2. *Vous* faites défaut ou négligez de respecter les mesures requises des autorités gouvernementales des douanes aux points d'entrée ou de contrôle de la sécurité.

Exclusions et limitations

3. Tous les services de voyages prépayés non remboursables lorsque le *voyage* a été payé par un programme de points ou de récompenses.

Référez-*vous* au *contrat* pour obtenir la liste complète des exclusions.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

Vous devez appeler l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis continentaux, ou frais virés, de tout autre pays au +1 519 251-5179:

- **immédiatement** en cas de réclamation pour interruption de voyage; et
- **dans un délai d'un jour ouvrable** suivant l'événement qui cause l'annulation en cas de réclamation pour l'annulation de voyage.

Si *vous* n'appelez pas, le montant des prestations pourrait être réduit en raison des pénalités d'annulation qui sont imposées par le fournisseur de voyages.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus et autres documents) décrits dans la police de la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) à :

Assistance CAA
A/s de Global Excel Management
73, rue Queen
Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9
Numéros de téléphone :
Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999
À frais virés, de tout autre pays : +1 519 251-5179
Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse www.globalexcel.com/orion_fr.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

- Si un fournisseur de voyages cesse ses activités, un avis de réclamation écrit doit être soumis **dans les 60 jours** suivant la date à laquelle le fournisseur de voyages a annoncé qu'il était en défaillance, et il doit être accompagné des reçus, preuves de paiement et autres documents justificatifs (voir la section – Soumettre une réclamation).

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- *Nous* versons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.
- Les prestations sont payables à *vous*, à moins que *vous nous* autorisiez par écrit à payer directement une tierce partie.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'assurance Annulation et interruption de voyage sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge à la date d'achat;
- la somme assurée;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler *votre contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si :

i. *vous* n'êtes pas parti pour *votre voyage* et aucune réclamation n'est en cours; et

ii. *vous* avez souscrit le *contrat* 11 jours ou plus avant *votre* date de départ.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans un centre Voyages CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursements

La prime peut être remboursable pourvu qu'aucun sinistre n'ait été subi ou déclaré et qu'aucun réclamation n'ait été payé en vertu du présent *contrat*.

Assurance Annulation et interruption de voyage

Remboursement intégral si :

a. *vous* annulez *votre voyage* avant l'entrée en vigueur de toute pénalité d'annulation; ou

b. le transporteur/fournisseur de voyages *vous* fournit un remboursement intégral (en argent ou en crédit de voyage) lorsqu'il annule le *voyage* au complet et toutes les pénalités sont supprimées; ou

c. le transporteur/fournisseur de voyages change les dates de *votre voyage*, *vous* n'êtes alors plus en mesure de partir et toutes les pénalités sont supprimées et *vous* devez fournir une facture du fournisseur de voyages prouvant le remboursement intégral ou mentionnant que toutes les pénalités sont supprimées; ou

d. le financement par l'entremise du fournisseur de voyages est refusé; ou

e. si la somme assurée avant le départ qui figure à la page d'Attestation d'assurance est de 0 $, un remboursement intégral peut être fourni avant la date de départ.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

Orion est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec Orion avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes des clients
Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Télécopieur : 905 771-3357
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.

  Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

_____
(Nom du client) (Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance voyage Orion

Nom du produit d'assurance : Assurance Annulation et Interruption de Voyage

LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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

COMMENT CHOISIR

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

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective.**

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Assurance voyage

Avez-*vous* des questions concernant *votre contrat*?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis
+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés
caaquebec.com

L'Assurance voyage CAA-Québec est souscrite par la compagnie d'assurance voyage Orion. La marque de commerce Orion appartient à la Compagnie d'Assurance Voyage Orion, qui en accorde la permission d'utiliser. Certaines exclusions, limitations et restrictions s'appliquent. Peut être modifiée sans préavis.

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C021249
100 % de fibres recyclées postconsommation.
QC-21F(10/22)

Assurance Visiteurs au Canada

Sommaire de produit

1er octobre 2022

Assurance voyage

Comment *nous* joindre

Assureur :	Compagnie d'assurance voyage Orion Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3000608147 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut *vous* fournir de l'information sur les obligations de *votre* assureur ou de *votre* fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous vous* êtes procuré *votre* assurance au https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Ce produit n'est pas destiné aux résidents canadiens couverts par un *régime public d'assurance maladie* puis qu'il ne couvre que les frais médicaux. Pour une couverture supplémentaire, songez à souscrire un forfait vacances sans soins médicaux. Si *vous* êtes un résident canadien, songez à souscrire l'assurance Soins médicaux d'urgence – un Seul Voyage ou Voyages Multiples.

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens, sauf indication contraire spécifié.

Principales définitions

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Nous et ***notre*** s'entend de la Compagnie d'assurance voyage Orion.

Régime public d'assurance maladie s'entend du *régime public d'assurance maladie* provincial ou territorial canadien.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments prescrits (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Éléments à prendre en considération

Vous, ***votre*** et ***vos*** s'entend des personnes inscrites comme étant des « assurés » sur *votre* Attestation d'assurance, sur laquelle figure un numéro de *contrat* d'Assurance voyage CAA-Québec.

AVERTISSEMENT : Le *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements inscrits sur *votre* demande ou que *vous nous* avez fournis dans le cadre de *votre* demande. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute personne assurée en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez :

- Appartenir à l'une des catégories suivantes :
  - un visiteur au Canada;
  - le titulaire d'un visa de travail au Canada ou d'un visa d'étudiant au Canada;
  - un immigrant au Canada; ou
  - un Canadien non couvert par un *régime public d'assurance maladie*.
- avoir moins de 85 ans à la date de la demande.
- souscrire l'assurance avant l'arrivée au Canada ou dans les 30 jours qui suivent.

***Vous* n'êtes pas admissible à la couverture si :**

- *vous* avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale pour laquelle un médecin a estimé qu'il *vous* restait moins de 6 mois à vivre;
- *vous* avez été informé par un médecin de ne pas voyager présentement;
- *vous* avez besoin de dialyse rénale;
- *vous* avez déjà reçu une greffe de la moelle osseuse ou une greffe d'organe (autre qu'une greffe de la cornée ou de la peau);
- *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* pour un cancer avec métastases au cours des 5 dernières années; ou
- *vous* avez reçu une prescription ou avez utilisé de l'oxygène à domicile pour une condition pulmonaire au cours des 12 derniers mois.

Ce que couvre l'assurance

Cette assurance couvre les frais raisonnables que *vous* engagez pour des *traitements médicaux* d'urgence nécessaires en raison d'une maladie, un accident ou d'une blessure imprévue survenant pendant que *vous* êtes au Canada ou pendant une visite temporaire dans un autre pays (sauf *votre* pays de résidence permanente) dans le cadre de *votre* voyage.

Les dépenses suivantes sont couvertes, jusqu'à un maximum de 50 000 $, 100 000 $ ou 150 000 $ (selon *votre* âge et le montant choisi), comme le mentionne *votre* Attestation d'assurance, **à condition que *vous* obteniez l'autorisation préalable de l'Assistance CAA :**

- frais pour hospitalisation, soins médicaux, soins dentaires et soins paramédicaux;
- frais de transport, par exemple services d'ambulance ou de taxi ou frais de rapatriement;

Ce que couvre l'assurance

- frais de transport d'un membre de la famille ou d'un ami proche qui *vous* rend visite;
- remboursement des frais de rapatriement de *votre* dépouille, des frais d'enterrement ou de crémation;
- allocation de subsistance pour l'hébergement et les repas, jusqu'à 350 $ par jour, à un maximum de 3 500 $.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximal de jours de voyage	• Jusqu'à 365 jours
Questionnaire médical	• Non exigé
Maximum des prestations au choix	• Jusqu'à 69 ans – 50 000 $, 100 000 $, 150 000 $ • Entre 70 et 85 ans – 50 000 $, 100 000 $
Types de franchises	• 0 $, 300 $, 500 $, 1 000 $,3 000 $,5 000 $,10 000 $, 25 000 $ ou 50 000 $
Début de la période de couverture	**À la dernière des dates suivantes :** • *votre* date d'arrivée au Canada; ou • la date de départ, la date de début ou la date de prise d'effet inscrite sur *votre* Attestation d'assurance; ou • la fin de toute couverture similaire que *vous* aviez au Canada en vertu d'un autre contrat d'assurance. Une preuve de cette autre couverture pourrait être nécessaire.
Fin de la période de couverture	**La première des dates suivantes :** • pour les **non-résidents canadiens** : la date à laquelle *vous* quittez le Canada pour rentrer dans *votre* pays de résidence permanente. • la date de retour ou d'expiration inscrite sur *votre* Attestation d'assurance. • pour les **résidents canadiens** non couverts par le *régime public d'assurance maladie*: la date à laquellel couverture du *régime public d'assurance maladie* débute.

- La **couverture des membres de la famille immédiate** est offerte pour 3 membres de la famille immédiate ou plus. Tous les membres de la famille immédiate doivent être assurés en vertu d'un seul *contrat* et doivent être mentionnés sur *votre* Attestation d'assurance, et que la prime soit payée pour cette couverture. *Vous* trouverez la définition de membre de la famille immédiate dans la police.

- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *votre* contrôle raisonnable.

  Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.

- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, que *nous* acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

Exclusions et limitations

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* couverture.

Exclusions générales

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un *véhicule* commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *votre traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *votre* part ou *votre* implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été facturées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site de voyage du gouvernement du Canada au https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion;
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions propres à l'assurance Visiteurs au Canada

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. Toute maladie, blessure ou condition médicale, qui n'est pas stable au cours de la période de 120 jours avant le date de prise d'effet;
2. Une maladie ou de nouveaux symptômes qui se manifestent dans les 48 heures suivant la date de prise d'effet si *vous* souscrivez cette assurance après *votre* arrivée au Canada;
3. Enfant né en cours de voyage;
4. Toute maladie ou affection liée à une anomalie congénitale pour enfants assurés âgés de moins de deux ans;
5. Si *vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
6. *Votre* participation à certains sports et loisirs à haut risque;
7. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques;
8. *Vous* voyagez dans le but d'obtenir un *traitement médical*;
9. *Vous* voyagez alors qu'un *traitement médical* est prévu ou pourrait s'avérer nécessaire pendant le voyage;
10. *Vous* êtes un patient recevant des soins pour malades chroniques ou dans une maison de convalescence, une maison de soins infirmiers ou un centre de réadaptation;
11. Tout *traitement médical* qui n'a pas été déclaré par les autorités appropriées comme étant nécessaire pour traiter la blessure, la maladie, ou pour stabiliser la condition médicale;
12. Les soins ou services de garde fournis pour *vous* accommoder;

Exclusions et limitations

13. Les traitements reçus à l'extérieur de *votre* pays de résidence permanente :
    i. que *vous* auriez pu obtenir dans *votre* pays, à l'exception de tout traitement nécessaire du point de vue médical à la suite d'un accident ou d'une maladie soudaine; ou
    ii. qui ne sont pas couverts en vertu des programmes gouvernementaux où les services sont fournis.
14. Tout traitement non urgent, expérimental ou facultatif;
15. Certains produits, même lorsqu'ils sont prescrits, tels que les suppléments alimentaires, les médicaments en vente libre, les aliments transformés pour les enfants en bas âge ou les médicaments non approuvés au Canada;
16. Certaines chirurgies et certains tests diagnostiques, tels que le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire s'ils ne sont pas préalablement approuvés par l'Assistance CAA (sauf en cas d'urgence médicale), ou l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie (scanographie), les sonogrammes, les échographies ou les biopsies;
17. Les soins ou *traitements médicaux* continus une fois l'urgence médicale initiale terminée;
18. Toute condition médicale pour laquelle *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* après la date de départ et avant la date de l'extension ou de la prolongation d'assurance, s'il y a lieu;
19. Tout acte de terrorisme;
20. Les soins médicaux administrés dans *votre* pays de résidence permanente (sauf pour les Canadiens non couverts par un *régime public d'assurance maladie* qui retournent au Canada);
21. Si *vous* voyagez contre l'avis d'un médecin;
22. Tout dommage à des prothèses auditives, verres correcteurs, lunettes de soleil, verres de contact, prothèses dentaires ou membres artificiels ou la perte de ceux-ci et toute ordonnance qui s'ensuit.

Pour obtenir de plus renseignements complets, consultez la section Visiteurs au Canada de la police.

AUTRES CONDITIONS

1. *Vous* pouvez visiter temporairement un autre pays (autre que *votre* pays de résidence permanente – sauf pour un résident Canadien non couvert par un *régime public d'assurance maladie*) dans le cadre de *votre* voyage, à condition que ce séjour temporaire ne dépasse pas la moitié de la durée totale de *votre* voyage.
2. Si *nous* établissons que *vous* devez être transféré à un autre établissement de soins de santé ou que *vous* devez retourner dans *votre* pays de résidence et que *vous* refusez, aucun autre *traitement médical* ne sera payé.
3. Si le directeur médical de l'Assistance CAA a établi que *votre* urgence est terminée, *nous* ne couvrirons pas le traitement permanent, toute récidive ou complication ultérieure se rapportant à une condition médicale survenant après le traitement d'urgence.
4. *Nous* ne sommes responsables ni de la disponibilité, ni de la qualité, ni des résultats de tout *traitement médical* ou du transport.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

Vous devez appeler l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis ou à frais virés de partout ailleurs au +1 519 251-5179 avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence afin que *nous* puissions :

- confirmer la couverture; et

Soumettre une réclamation

- autoriser au préalable le *traitement médical*.

L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. Si ce n'est pas possible de le faire, les dépenses admissibles seront remboursées.

ATTENTION : *Vous* devez appeler l'Assistance CAA avant de recevoir tout *traitment médical* d'urgence. Si *vous* n'êtes pas en mesure d'un point de vue de médical de téléphoner avant de recevoir le *traitement médical*, téléphonez dès que possible ou demandez à quelqu'un d'appeler en *votre* nom. **Si *vous* n'appelez pas l'Assistance CAA avant d'obtenir le *traitement médical*, le maximum des prestations payables sera réduit à 80 % des dépenses jusqu'à un maximum de 25 000 $.**

L'Assistance CAA doit approuver préalablement toute intervention chirurgicale ou procédure invasive (y compris le cathétérisme cardiaque). *Vous* devez demander à *votre* médecin traitant de téléphoner à l'Assistance CAA pour obtenir une autorisation préalable, sauf cas extrêmes où la demande d'autorisation retarderait une intervention chirurgicale nécessaire pour corriger une situation grave mettant *votre* vie en danger.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez présenter, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus, rapports de police et autres documents) décrits dans le policy de la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) à :

Assistance CAA
A/s de Global Excel Management
73, rue Queen
Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9
Numéros de téléphone :
Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999
À frais virés, de tout autre pays : +1 519 251-5179

Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse www.globalexcel.com/orion_fr.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- *Nous* versons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'assurance Visiteurs au Canada sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge au moment de l'achat;
- le nombre exact de jours de *votre* voyage;
- le montant de la couverture choisie;
- la franchise choisie.

Les primes peuvent changer sans préavis.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si *vous* n'êtes pas parti pour *votre* voyage et aucune réclamation n'est en cours.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans un centre Voyages CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursements

La prime peut être remboursable pourvu qu'aucun sinistre n'ait été subi ou déclaré et qu'aucun réclamation n'ait été payé en vertu du présent *contrat*.

Remboursement intégral si :

- *vous* demandez l'annulation avant la date de prise d'effet;
- si le *contrat* avait été souscrit comme condition à l'obtention ou au maintien d'un super visa, et que *vous* fournissez la preuve remise par Citoyenneté et Immigration Canada que *votre* super visa a été refusé.

Remboursement partiel si :

- *vous* devenez admissible ou couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant la période de couverture de *votre contrat*; ou
- *vous* revenez dans *votre* pays de résidence permanente avant *votre* date de retour prévue.

Vous devez fournir :

- la preuve de la date à laquelle *vous* êtes devenu admissible au *régime public d'assurance maladie* ou couvert en vertu de celui-ci; ou
- la preuve de *votre* départ du Canada et de *votre* retour dans *votre* pays de résidence permanente (billet d'avion/carte d'embarquement ou étampe des douanes ou du service d'immigration); ou
- la preuve de *votre* retour anticipé dans *votre* pays de résidence permanente, remise par Citoyenneté et Immigration Canada, si le *contrat* a été souscrit pour l'obtention d'un super visa.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

Orion est aussi membre du Service de conciliation en assurance de dommages, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec Orion avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance de dommages.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes des clients
Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Télécopieur : 905 771-3357
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.

  Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

_____
(Nom du client) (Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance voyage Orion

Nom du produit d'assurance : Assurance Visiteurs au Canada

LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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

COMMENT CHOISIR

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

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective.**

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Assurance voyage

Avez-*vous* des questions concernant *votre contrat*?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis
+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés
caaquebec.com

L'Assurance voyage CAA-Québec est souscrite par la compagnie d'assurance voyage Orion. La marque de commerce Orion appartient à la Compagnie d'Assurance Voyage Orion, qui en accorde la permission del'utiliser. Certaines exclusions, limitations et restrictions s'appliquent. Peut être modifiée sans préavis.

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C021249
www.fsc.org

100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-26F(10/22)

Forfait Multirisque Voyages Multiples

Sommaire de produit

1er octobre 2022

Assurance voyage

Comment *nous* joindre

Assureur :	Compagnie d'assurance voyage Orion Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3000608147 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut *vous* fournir de l'information sur les obligations de *votre* assureur ou de *votre* fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous vous* êtes procuré *votre* assurance au https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Ce régime fournit une couverture pour plusieurs *voyages* individuels à l'extérieur de *votre* province ou territoire de résidence.

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens, sauf indication contraire spécifié.

Principales définitions

Affection mineure signifie tout problème de santé, blessure ou condition qui se rapporte à une condition médicale qui prend fin au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de la couverture et qui ne nécessite pas :

a. l'utilisation de médicaments pour une période de plus de 15 jours; ou
b. plus d'une visite de suivi chez un médecin; ou
c. une hospitalisation; ou
d. une intervention chirurgicale; ou
e. la consultation d'un médecin spécialiste.

Une condition médicale chronique ou la complication d'une condition médicale chronique n'est pas considérée comme une *affection mineure*.

Compagnon de voyage s'entend de toute personne qui *vous* accompagne au cours du *voyage*, et qui partage et a payé avec *vous*, avant le départ, les coûts d'hébergement et de transport. Un maximum de 6 personnes seront considérées comme des *compagnons de voyage* (incluant *vous*).

Condition médicale préexistante signifie toute condition médicale présente avant la date de départ de *votre voyage* ou la date de prise d'effet de *votre contrat* pour laquelle *vous* avez reçu un diagnostic ou *vous* avez reçu un *traitement médical*

Éléments à prendre en considération

ou *vous* avez été hospitalisé ou *vous* avez reçu une prescription ou pris des médicaments ou *vous* avez reçu un changement de médication ou on a modifié *votre traitement médical* ou *vous* avez remarqué de nouveaux symptômes ou l'augmentation de la fréquence de ceux-ci ou une investigation s'avère nécessaire (autre qu'un examen de routine).

Cette exclusion ne s'applique pas si *vous* souscrivez la garantie facultative couverture pour *condition médicale préexistante.*

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Nous et ***notre*** s'entend de la Compagnie d'assurance voyage Orion.

Régime public d'assurance maladie s'entend du *régime public d'assurance maladie* provincial ou territorial canadien.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments sur ordonnance (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Vous, ***votre*** et ***vos*** s'entend des personnes inscrites comme étant des « assurés » sur *votre* Attestation d'assurance, sur laquelle figure un numéro de *contrat* d'Assurance voyage CAA-Québec.

Voyage s'entend d'un *voyage* à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence et se termine lorsque *vous* retournez dans *votre* province ou territoire canadien de résidence.

***Voyages* au Québec :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* résidence permanente au Québec et prend fin lorsque *vous* revenez à *votre* résidence permanente au Québec.

Pour que *votre voyage* au Québec soit couvert, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé par un fournisseur de voyages ou des services d'hébergement privé.

***Voyages* à l'extérieur de *votre* province ou territoire de résidence :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence et prend fin lorsque *vous* revenez dans *votre* province ou territoire de résidence. Pour les non-résidents canadiens, un *voyage* signifie un déplacement en dehors de *votre* pays de résidence permanente.

AVERTISSEMENT : Le présent *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements inscrits sur *votre* demande ou que *vous nous* avez fournis dans le cadre de *votre* demande, y compris *vos* réponses dans le questionnaire médical, s'il y a lieu. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes. Si *vous* présentez une réclamation, *nous* examinerons *vos* antécédents médicaux. Si une de *vos* réponses s'avère incomplète ou inexacte, *vous* serez tenu de payer la première tranche de 5 000 $ de toute réclamation, en sus de toute franchise applicable. *Vous* serez également tenu de payer la prime supplémentaire exigée en fonction des réponses véridiques et exactes dans le questionnaire médical, sans quoi aucune couverture ne sera fournie par la suite en vertu du présent *contrat*.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute personne assurée en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez :

- être un résident canadien couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*;
- avoir au maximum 84 ans à la date de la demande;
- remplir un questionnaire médical au plus 6 mois avant la date de prise d'effet si *vous* avez entre 60 et 69 ans pour tous *voyages* de 18 jours ou plus;
- remplir un questionnaire médical au plus 6 mois avant de partir si *vous* êtes agées entre 70 et 84 ans, et ce, peu importe la durée de *votre voyage*.

***Vous* n'êtes pas admissible à la couverture si :**

- *vous* avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale pour laquelle un médecin a estimé qu'il *vous* restait moins de 6 mois à vivre;
- *vous* avez été informé par un médecin de ne pas voyager présentement;
- *vous* avez besoin de dialyse rénale;
- *vous* avez déjà reçu une greffe de la moelle osseuse ou une greffe d'organe (autre qu'une greffe de la cornée ou de la peau);
- *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* pour un cancer avec métastases au cours des 5 dernières années; ou
- *vous* avez reçu une prescription ou avez utilisé de l'oxygène à domicile pour une condition pulmonaire au cours des 12 derniers mois.

ATTENTION : Si, au moment de la souscription de cette assurance, *vous* êtes au courant d'un événement ou d'une condition qui fera en sorte que *vous* ou *votre compagnon de voyage* ne pourrez pas voyager ou terminer *votre voyage* comme prévu, la couverture sera refusée et aucun paiement ne *vous* sera versé en cas de réclamation.

Ce que couvre l'assurance

- L'assurance fournit une couverture pour plusieurs *voyages* distincts à l'extérieur ou à l'intérieur de *votre* province ou territoire de résidence pour un maximum de 4, 8, 15 ou 30 jours, selon l'option choisie.
- Le maximum des prestations pour l'annulation de voyage s'applique par assuré, par *voyage*.
- Les prestations pour retard de bagages d'un maximum de 500 $ par *voyage* et dommages ou perte de bagages sont payables jusqu'à un maximum de 1 500 $ par *voyage* et 3 000 $ par année d'assurance.
- *Voyages* au Canada et au Québec, voir la définition de *voyage*.
- La **couverture des membres de la famille immédiate** est offerte pour 3 membres de la famille immédiate ou plus. Tous les membres de la famille immédiate doivent être assurés en vertu d'un seul *contrat* et doivent être mentionnés sur *votre* Attestation d'assurance, et que la prime soit payée pour la couverture des membres de la famille immédiate. *Vous* trouverez la définition de membre de la famille immédiate dans la police.

Les couverture facultatives ne peuvent être souscrites que conjointement avec les produits contenant une couverture d'assurance Soins médicaux d'urgence (à l'exception un seul voyage au Canada, forfait multirisque un seul voyage au Canada et l'assurance visiteurs au Canada) :

- **Couverture pour *condition médicale préexistante* :** pour les dépenses admissibles d'hospitalisation et de soins médicaux en cas de maladie ou de

blessure subie en raison d'une ***condition médicale préexistante*** qui n'était pas stable et qui existait avant la date de départ de *votre voyage*. *Vous* recevrez un remboursement maximal de 200 000 $ par assuré, par *voyage*.

- **Avenant pour activités d'aventures aériennes** : *vous* recevrez un remboursement pour les dépenses encourues découlant d'une blessure ou d'une maladie survenue alors que *vous* participiez à des activités comprenant la montgolfière et la paravoile et l'excursions en hélicoptère.
- **Couverture pour les sports professionnel et participation à des concours de vitesse motorisé :** pour les frais encourus découlant d'une blessure ou d'une maladie lors de la participation de l'entraînement, l'exercice ou la compétition d'un sport professionnel ou d'un concours de vitesse motorisé.

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
Assurance Soins médicaux d'urgence	Jusqu'à **5 millions de dollars**
Assurance Annulation de voyage et Assurance Interruption de voyage (par *voyage*)	**Avant le départ :** 2 000 $, 3 000 $, 4 000 $, ou 5 000 $ par *voyage* (selon *votre* choix effectué) et de 10 000 $ par année d'assurance. **Après le départ :** Jusqu'à Illimitée
Assurance accident de voyage	Jusqu'à **100 000 $** – Assurance accident de vol Jusqu'à **50 000 $** – Accident de voyage
Assurance bagages	Jusqu'à **1 500 $** par *voyage* **/ 3 000 $** par année d'assurance
• **Retard de bagages**	Jusqu'à **500 $**
• **Perte de documents**	Jusqu'à **250 $**
Couverture des enfants en bas âge	Jusqu'à **5 millions $:** Assurance Soins médicaux d'urgence
Couverture Vacances	Jusqu'à **750 $**

Maximum de **25 000 $** si, au moment de la réclamation :

i. *votre* couverture au titre du *régime public d'assurance maladie* avait pris fin; ou

ii. *vous* n'aviez pas obtenu l'autorisation du *régime public d'assurance maladie* pour couvrir *vos* jours de *voyage* excédant les jours couverts par le *régime public d'assurance maladie* à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence.

Ce que couvre l'assurance

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximum de jours de *voyage*, y compris les extensions	• Jusqu'à 59 ans – 4 à 30 jours par *voyage* et 365 jours avec les prolongations d'assurance * • Entre 60 et 84 ans – 4 à 30 jours par *voyage* et 63 jours avec les prolongations d'assurance
Questionnaire médical	• Jusqu'à 59 ans – non exigé • Entre 60 et 69 ans pour tous *voyages* de 18 jours ou plus • Entre 70 et 84 ans, et ce, peu importe la durée de *votre voyage*
Options de franchises	Non applicable

* Le nombre maximal de jours de *voyage* s'entend de la période pendant laquelle *vous* êtes couvert par *votre régime public d'assurance maladie* jusqu'à un maximum de 365 *jours*. La couverture ne peut être prolongée au-delà de 365 jours à compter de la date de départ ou de la date de prise d'effet.

Début de la période de couverture	**Annulation de voyage :** • à la date et à l'heure de souscription de l'assurance. **Pour les autres couvertures** **La première des dates suivantes :** • à la date à laquelle *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence; ou • à la date de départ, la date de début ou la date d'effet indiquée sur *votre* Attestation d'assurance. La date de début varie en fonction des différentes couvertures. Pour les détails complets, veuillez *vous* référer à la police sous « Début de la période de couverture » dans les sections Assurance Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages.
Fin de la période de couverture	**Annulation et Interruption de voyage :** • la date à laquelle survient la cause de l'annulation, avant le départ; • la date à laquelle une cause d'interruption survient après le départ. **Pour les autres couvertures** **La première des dates suivantes :** • la date à laquelle *vous* retournez à *votre* résidence permanente; ou • la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance. La date de fin varie en fonction des différentes couvertures. Pour les détails complets, veuillez *vous* référer à la police sous « Fin de la période de couverture » dans les sections Assurance Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages.

Ce que couvre l'assurance

- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *votre* contrôle raisonnable.

  Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.

- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, que *nous* acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE POUR L'ANNULATION DE VOYAGE ET L'INTERRUPTION DE VOYAGE

L'Assurance Annulation de voyage et Interruption de voyage couvrent des prestations d'assurance y compris :

- 34 raisons admissibles pour l'annulation ou l'interruption de *votre voyage*.

Pour la liste complète des risques assurés, des prestations, des conditions et des exclusions, veuillez consulter le *contrat*.

Frais couverts pour l'Annulation de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Partie prépayée, non remboursable de *vos* réservations de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service.
- Les frais de changement de réservation et/ou de modification.
- Différence de prix du nouveau tarif d'occupation si *votre compagnon de voyage* annule son *voyage* et que *vous* partez seul.
- Partie prépayée, non remboursable de *vos* préparatifs de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service d'une réservation d'une plateforme en ligne approuvée.

ANNULATION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Vous pouvez annuler *votre voyage* dans les 3 heures précédant *votre* date de départ pour toutes raisons autre que les 34 événements couverts énumérés dans *votre contrat* et seules sont assujetties aux conditions et exclusions générales.

Pour être admissible pour l'Annulation pour toute autre raison

- *Vous* devez souscrire *votre* assurance dans les 72 heures suivant le paiement initial de ***vos* préparatifs de voyage ou avant que des frais de pénalité ne s'appliquent à l'annulation de ce voyage.**
- *Vous* devez annuler *votre voyage* 3 heures ou plus avant *votre* date de départ.

Frais Couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA - Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez ailleurs.

Frais couverts pour l'Interruption de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de:

- Les frais supplémentaires pour un billet aller simple en classe économique jusqu'à destination ou pour le retour au point de départ.

Ce que couvre l'assurance

- Les services de voyage non remboursables inutilisés autres que le billet de retour initialement prévu lors de l'interruption de *votre voyage*, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrit sur *votre* Attestation d'assurance avant le départ.
- Les frais supplémentaires pour l'hébergement commercial et des autres dépenses (telles que les repas, les taxis, les appels téléphoniques) selon une limite de 400 $ par jour et jusqu'à un maximum de 4 000 $.
- Les frais supplémentaires pour modifier les dates de *votre* billet de retour initial.

INTERRUPTION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Les prestations d'interruption sont offertes seulement si *votre voyage* **est interrompu 48 heures ou plus après *votre* arrivée à *votre* destination de *voyage*** pour toutes raisons autre que les 34 événements couverts énumérés dans *votre contrat* et seules sont assujetties aux conditions et exclusions générales.

Pour être admissible pour l'Interruption pour toute autre raison

- Cette prestation est offerte si *votre voyage* est interrompu 48 heures ou plus après *votre* arrivée à *votre* destination de *voyage*.

Frais couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 $ quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA - Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 $ quand *vous* réservez ailleurs.
- Jusqu'à concurrence de 1 000 $ pour les frais supplémentaires d'un billet d'avion aller simple en classe économique au transport le plus économique pour revenir à *votre* domicile, ou tous frais supplémentaires encourus pour modifier les dates de *votre* billet de retour d'origine lorsqu'une telle option est possible.

Exclusions et limitations

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* couverture.

Exclusions générales

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *votre traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *votre* part ou *votre* implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été facturées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site de voyage du gouvernement du Canada au

https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion (s'applique seulement aux réclamation l'assurance Soins medicaux d'urgence);

9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions de l'assurance Soins médicaux d'urgence

En plus des exclusions générales, aucune couverture n'est offerte si :

1. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable pendant au moins 3 mois avant *votre* date de départ (ou 6 mois si *vous* avez 70 ans ou plus).

   Note : **Si *vous* avez moins de 60 ans**, cette exclusion s'applique si *vous* avez une affection pulmonaire et au cours des 3 mois précédant la date de départ, *vous* avez eu besoin d'un traitement à la Prednisone.

   Aucune exclusion des *conditions médicales préexistantes* ne s'applique si aux *voyages* au Canada.

   Toute condition ou symptôme qui sont apparus ou se sont aggravés à la date de départ ou à n'importe quel moment pendant les 7 jours qui ont précédé la date de départ, autre qu'une *affection mineure* pour la **couverture pour *condition médicale préexistante*** seulement.

2. Les services pour des traitements non urgents, expérimentaux ou facultatifs.

Exclusions de l'assurance Annulation et interruption de voyage

Il n'y aura aucune couverture et aucun paiement ne sera effectué pour une demande de règlement si :

1. *Votre voyage* est rendre visite à une personne malade ou blessée lorsque le *voyage* est annulé, interrompu ou retardé en raison de l'état de santé ou du décès de cette personne.
2. *Vous* faites défaut ou négligez de respecter les mesures requises des autorités gouvernementales des douanes aux points d'entrée ou de contrôle de la sécurité.
3. Tous les services de voyages prépayés non remboursables lorsque le *voyage* a été payé par un programme de points ou de récompenses.

Assurance Soins médicaux d'urgence, assurance Accident de voyage et assurance Annulation et interruption de voyage :

Il existe des exclusions ou des réductions de la couverture :

1. Si *vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
2. Les frais engagés pour *votre* ou *vos* enfants nés durant le *voyage*;
3. Le renouvellement ou le remplacement de suppléments alimentaires, de médicaments en vente libre, d'aliments transformés pour les enfants en bas âge et les médicaments non approuvés au Canada;
4. *Votre* participation à certains sports et loisirs à haut risque;
5. La reprise ou la poursuite du *traitement médical* lorsque l'urgence médicale est terminée;
6. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques;
7. Si *vous* voyagez malgré l'avis contraire de *votre* médecin;
8. Si *vous* voyagez dans le but d'obtenir un *traitement médical*;
9. Les réclamations de patients recevant des soins pour malades chroniques ou dans une maison de convalescence;
10. Tout événement dont *vous* aviez pris connaissance au moment de la souscription de cette assurance et qui pourrait donner lieu à une réclamation.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des exclusions.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

Vous devez appeler l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis continentaux, ou frais virés, de tout autre pays au +1 519 251-5179 :

- avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence;
- **immédiatement** dans le cas d'une interruption de voyage;
- **dans un délai d'un jour ouvrable** dans le cas d'une réclamation en vertu de l'assurance Annulation ou Bagages.

- L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. S'il est impossible d'effectuer un paiement direct, *nous vous* rembourserons les dépenses admissibles.
- Certaines prestations sont remboursables à *votre* retour. Consultez les sections précises des prestations pour savoir si cette condition s'applique.

AVERTISSEMENT : *Vous* devez appeler l'Assistance CAA avant de recevoir tout *traitement médical* d'urgence. Si *vous* n'êtes pas en mesure d'un point de vue de médical de téléphoner avant de recevoir le *traitement médical*, téléphonez dès que possible ou demandez à quelqu'un d'appeler en *votre* nom. **Si *vous* n'appelez pas l'Assistance CAA avant d'obtenir le *traitement médical*, le maximum des prestations payables sera réduit à 80 % des dépenses jusqu'à un maximum de 25 000 $.**

Gardez également à l'esprit que certains *traitements médicaux*, tels que l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie, les sonogrammes, les échographies, le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire ne seront pas couverts, à moins que l'Assistance CAA ne les ait préautorisés.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus, rapports de police et autres documents) décrits dans la police de la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) à :

Assistance CAA
A/s de Global Excel Management
73, rue Queen
Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9
Numéros de téléphone :
Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999
À frais virés, de tout autre pays : +1 519 251-5179
Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse www.globalexcel.com/orion_fr.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

- Si un fournisseur de voyages cesse ses activités, un avis de réclamation écrit doit être soumis **dans les 60 jours** suivant la date à laquelle le fournisseur de voyages a annoncé qu'il était en défaillance, et il doit être accompagné des reçus, preuves de paiement et autres documents justificatifs (voir la section du police – Soumettre une réclamation).

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- *Nous* versons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.
- Les prestations en vertu de l'assurance Annulation et interruption de voyage sont payables à *vous*, à moins que *vous* ne *nous* autorisiez par écrit à payer directement une tierce partie.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes du Forfait multirisque voyages multiples sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge à l'achat;
- le nombre exact de jours de *votre* régime;
- la somme assurée choisie;
- les *conditions médicales préexistantes*, le cas échéant;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si :

i. *vous* n'êtes pas parti pour *votre voyage* et aucune réclamation n'est en cours; et
ii. *vous* avez souscrit le *contrat* 11 jours ou plus avant *votre* date de départ.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans un centre Voyages CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursement

Forfait multirisque Voyages multiples

Aucun remboursement après la date de prise d'effet.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

Orion est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec Orion avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes des clients
Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Télécopieur : 905 771-3357
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.

  Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

_____ _____
(Nom du client) (Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

Notes

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance voyage Orion

Nom du produit d'assurance : Forfait Multirisque Voyages Multiples

LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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

COMMENT CHOISIR

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

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective.**

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Assurance voyage

Avez-*vous* des questions concernant *votre contrat*?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis
+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés
caaquebec.com

L'Assurance voyage CAA-Québec est souscrite par la compagnie d'assurance voyage Orion. La marque de commerce Orion appartient à la Compagnie d'Assurance Voyage Orion, qui en accorde la permission del'utiliser. Certaines exclusions, limitations et restrictions s'appliquent. Peut être modifiée sans préavis.

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C021249
www.fsc.org

100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-24F(10/22)

Assurance Forfait Multirisque un Seul Voyage, Forfait Multirisque un Seul Voyage au Canada

Sommaire de produit

1er octobre 2022

Assurance voyage

Comment *nous* joindre

Assureur :	Compagnie d'assurance voyage Orion Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 3000608147 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut *vous* fournir de l'information sur les obligations de *votre* assureur ou de *votre* fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous vous* êtes procuré *votre* assurance au https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Ce produit couvre un seul *voyage*. Si *vous* souhaitez obtenir une couverture pour plusieurs *voyages*, songez à souscrire un Forfait multirisque voyages multiples.

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens, sauf indication contraire spécifié.

Principales définitions

Affection mineure signifie tout problème de santé, blessure ou condition qui se rapporte à une condition médicale qui prend fin au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de la couverture et qui ne nécessite pas :

a. l'utilisation de médicaments pour une période de plus de 15 jours; ou
b. plus d'une visite de suivi chez un médecin; ou
c. une hospitalisation; ou
d. une intervention chirurgicale; ou
e. la consultation d'un médecin spécialiste.

Une condition médicale chronique ou la complication d'une condition médicale chronique n'est pas considérée comme une *affection mineure*.

Compagnon de voyage s'entend de toute personne qui *vous* accompagne au cours du *voyage*, et qui partage et a payé avec *vous*, avant le départ, les coûts d'hébergement et de transport. Un maximum de 6 personnes seront considérées comme des *compagnons de voyage* (incluant *vous*).

Éléments à prendre en considération

Condition médicale préexistante signifie toute condition médicale présente avant la date de départ de *votre voyage* ou la date de prise d'effet de *votre contrat* pour laquelle *vous* avez reçu un diagnostic ou *vous* avez reçu un *traitement médical* ou *vous* avez été hospitalisé ouvous avez reçu une prescription ou pris des médicaments ou *vous* avez reçu un changement de médication ou on a modifié *votre traitement médical* ou *vous* avez remarqué de nouveaux symptômes ou l'augmentation de la fréquence de ceux-ci ou une investigation s'avère nécessaire (autre qu'un examen de routine).

Cette exclusion ne s'applique pas si *vous* souscrivez la garantie facultative couverture pour *condition médicale préexistante.*

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Nous et ***notre*** s'entend de la Compagnie d'assurance voyage Orion.

Régime public d'assurance maladie s'entend du *régime public d'assurance maladie* provincial ou territorial canadien.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments sur ordonnance (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Vous, ***votre*** et ***vos*** s'entend des personnes inscrites comme étant des « assurés » sur *votre* Attestation d'assurance, sur laquelle figure un numéro de *contrat* d'Assurance voyage CAA-Québec.

Voyage s'entend d'un *voyage* à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence et se termine lorsque *vous* retournez dans *votre* province ou territoire canadien de résidence.

***Voyages* au Québec :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* résidence permanente au Québec et prend fin lorsque *vous* revenez à *votre* résidence permanente au Québec.

Pour que *votre voyage* au Québec soit couvert, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé par un fournisseur de voyages ou des services d'hébergement privé.

***Voyages* à l'extérieur de *votre* province ou territoire de résidence :**

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence et prend fin lorsque *vous* revenez dans *votre* province ou territoire de résidence. Pour les non-résidents canadiens, un *voyage* signifie un déplacement en dehors de *votre* pays de résidence permanente.

AVERTISSEMENT : Le présent *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements inscrits sur *votre* demande ou que *vous nous* avez fournis dans le cadre de *votre* demande. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute personne assurée en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez être :

- un résident canadien couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*;
- âgés de 84 ans ou moins pour un Forfait multirisque Un seul voyage;
- **Aucun âge limite** pour le Forfait multirisque un seul voyage au Canada.

***Vous* n'êtes pas admissible à la couverture si :**

- *vous* avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale pour laquelle un médecin a estimé qu'il *vous* restait moins de 6 mois à vivre;
- *vous* avez été informé par un médecin de ne pas voyager présentement;
- *vous* avez besoin de dialyse rénale;
- *vous* avez déjà reçu une greffe de la moelle osseuse ou une greffe d'organe (autre qu'une greffe de la cornée ou de la peau);
- *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* pour un cancer avec métastases au cours des 5 dernières années; ou
- *vous* avez reçu une prescription ou avez utilisé de l'oxygène à domicile pour une condition pulmonaire au cours des 12 derniers mois.

ATTENTION : Si, au moment de la souscription de cette assurance, *vous* êtes au courant d'un événement ou d'une condition qui fera en sorte que *vous* ou *votre compagnon de voyage* ne pourrez pas voyager ou terminer *votre voyage* comme prévu, la couverture sera refusée et aucun paiement ne *vous* sera versé en cas de réclamation.

Ce que couvre l'assurance

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
Assurance Soins médicaux d'urgence	Jusqu'à **5 millions de dollars**
L'assurance Annulation et interruption de voyage	**Avant le départ :** Jusqu'à la somme assurée choisie
	Après le départ : Jusqu'à Illimitée
Assurance Accident de voyage	Jusqu'à **100 000 $** – Assurance accident de vol Jusqu'à **50 000 $** – Accident de voyage
Assurance Bagages	Jusqu'à **1 500 $**
• **Retard de bagages**	Jusqu'à **500 $**
• **Perte de documents**	Jusqu'à **250 $**
Couverture des enfants en bas âge	Jusqu'à **5 millions $:** Assurance Soins médicaux d'urgence
Couverture Vacances	Jusqu'à **750 $**

Ce que couvre l'assurance

Maximum de **25 000 $** si, au moment de la réclamation :

i. *votre* couverture au titre du *régime public d'assurance maladie* avait pris fin; ou

ii. *vous* n'aviez pas obtenu l'autorisation du *régime public d'assurance maladie* pour couvrir *vos* jours de *voyage* excédant les jours couverts par le *régime public d'assurance maladie* à l'extérieur de *votre* province ou territoire canadien de résidence.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximal de jours de *voyage*	• Jusqu'à 59 ans – 365 jours avec l'autorisation du *régime public d'assurance maladie** • Entre 60 et 84 ans – 63 jours • Tous les ages - pour Forfait multirisque un seul voyage au Canada - 365 jours avec l'autorisation *régime public d'assurance maladie* *
Questionnaire médical	Non exigé
Options de franchises	Non applicable

* Le nombre maximal de jours de *voyage* ne peut excéder la période pendant laquelle *vous* êtes couvert par *votre régime public d'assurance maladie* ou 365 jours.

Début de la période de couverture	**Annulation de voyage :** • À la date et à l'heure de souscription de l'assurance **Pour les autres couvertures** **La première des dates suivantes :** • À la date à laquelle *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence; ou • À la date de départ, date de debut ou date de prise d'effet inscrite sur *votre* Attestation d'assurance. (Pour les détails complets, veuillez *vous* référer à la police « Début de la période de couverture » dans les sections Assurance Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages).
Fin de la période de couverture	**Annulation et Interruption de voyage :** • La date à laquelle survient la cause de l'annulation, avant le départ; • La date à laquelle une interruption est survenue après le départ. **Pour les autres couvetures** **La première des dates suivantes :** • La date de *votre* retour dans *votre* province ou territoire de résidence au Canada; ou • La date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance. (Pour les détails complets, veuillez *vous* référer à la police « Fin de la période de couverture » dans les sections Assurance Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages).

Ce que couvre l'assurance

- La **couverture des membres de la famille immédiate** est offerte pour 3 membres de la famille immédiate ou plus. Tous les membres de la famille immédiate doivent être assurés en vertu d'un seul *contrat* et doivent être mentionnés sur *votre* Attestation d'assurance, et que la prime soit payée pour la couverture des membres de la famille immédiate. *Vous* trouverez la définition de membre de la famille immédiate dans la police.
- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *votre* contrôle raisonnable.

  Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.
- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, que *nous* acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

Les couverture facultatives ne peuvent être souscrites que conjointement avec les produits contenant une couverture d'assurance Soins médicaux d'urgence (à l'exception un seul voyage au Canada, forfait multirisque un seul voyage au Canada et l'assurance visiteurs au Canada) :

- **Couverture pour *condition médicale préexistante* :** pour les dépenses admissibles d'hospitalisation et de soins médicaux en cas de maladie ou de blessure subie en raison d'une ***condition médicale préexistante*** qui n'était pas stable et qui existait avant la date de départ de *votre voyage*. *Vous* recevrez un remboursement maximal de 200 000 $ par assuré, par *voyage*.
- **Avenant pour activités d'aventures aériennes :** *vous* recevrez un remboursement pour les dépenses encourues découlant d'une blessure ou d'une maladie survenue alors que *vous* participiez à des activités comprenant la montgolfière et la paravoile et l'excursions en hélicoptère.
- **Couverture pour les sports professionnel et participation à des concours de vitesse motorisé** : pour les frais encourus découlant d'une blessure ou d'une maladie lors de la participation de l'entraînement, l'exercice ou la compétition d'un sport professionnel ou d'un concours de vitesse motorisé.

RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE POUR L'ANNULATION DE VOYAGE ET L'INTERRUPTION DE VOYAGE

L'Assurance Annulation de voyage et Interruption de voyage couvrent des prestations d'assurance y compris :

- 34 raisons admissibles pour l'annulation ou l'interruption de *votre voyage*.

Pour la liste complète des risques assurés, des prestations, des conditions et des exclusions, veuillez consulter le *contrat*.

Frais Couverts pour l'Annulation de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Partie prépayée, non remboursable de *vos* réservations de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service;
- Les frais de changement de réservation et/ou de modification;
- Différence de prix du nouveau tarif d'occupation si *votre compagnon de voyage* annule son *voyage* et que *vous* partez seul;
- Partie prépayée, non remboursable de *vos* préparatifs de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service d'une réservation d'une plateforme en ligne approuvée.

Ce que couvre l'assurance

ANNULATION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Vous pouvez annuler *votre voyage* dans les 3 heures précédant *votre* date de départ pour toutes raisons autre que les 34 événements couverts énumérés dans *votre contrat* et seules sont assujetties aux conditions et exclusions générales.

Pour être admissible pour l'Annulation pour toute autre raison

- *Vous* devez souscrire *votre* assurance dans les 72 heures suivant le paiement initial de ***vos* préparatifs de voyage ou avant que des frais de pénalité ne s'appliquent à l'annulation de ce voyage.**
- *Vous* devez annuler *votre voyage* 3 heures ou plus avant *votre* date de départ.

Frais Couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA - Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez ailleurs.

Frais couverts pour l'Interruption de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Les frais supplémentaires pour un billet aller simple en classe économique jusqu'à destination ou pour le retour au point de départ.
- Les services de voyage non remboursables inutilisés autres que le billet de retour initialement prévu lors de l'interruption de *votre voyage*, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrit sur *votre* Attestation d'assurance avant le départ.
- Les frais supplémentaires pour l'hébergement commercial et des autres dépenses (telles que les repas, les taxis, les appels téléphoniques) selon une limite de 400 $ par jour et jusqu'à un maximum de 4 000 $.
- Les frais supplémentaires pour modifier les dates de *votre* billet de retour initial.

INTERRUPTION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Les prestations d'interruption sont offertes seulement si *votre voyage* **est interrompu 48 heures ou plus après *votre* arrivée à *votre* destination de *voyage*** pour toutes raisons autre que les 34 événements couverts énumérés dans *votre contrat* et seules sont assujetties aux conditions et exclusions générales.

Pour être admissible pour l'Interruption pour toute autre raison

- Cette prestation est offerte si *votre voyage* est interrompu 48 heures ou plus après *votre* arrivée à *votre* destination de *voyage*.

Frais couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 $ quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA - Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 $ quand *vous* réservez ailleurs.
- Jusqu'à concurrence de 1 000 $ pour les frais supplémentaires d'un billet d'avion aller simple en classe économique au transport le plus économique pour revenir à *votre* domicile, ou tous frais supplémentaires encourus pour modifier les dates de *votre* billet de retour d'origine lorsqu'une telle option est possible.

Exclusions et limitations

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* couverture.

Exclusions générales

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *votre traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *votre* part ou *votre* implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été facturées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site de voyage du gouvernement du Canada au https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion (s'applique seulement aux réclamation l'assurance Soins medicaux d'urgence);
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions de l'assurance Soins médicaux d'urgence

En plus des exclusions générales, aucune couverture n'est offerte si :

1. *Vous* avez moins de 60 ans :
   a. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable au cours des 3 mois précédent *votre* départ;
   b. *Vous* avez un trouble pulmonaire qui a nécessité un traitement à la prednisone au cours des 3 mois précédant *votre* date de départ.
2. *Vous* avez entre 60 et 84 ans :
   a. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable dans les 6 mois avant *votre* date de départ;
   b. *Vous* avez un trouble pulmonaire qui a nécessité un traitement à la prednisone au cours des 6 mois précédant *votre* date de départ;
   c. Un problème cardiaque si :
      - *Vous* avez subi un pontage ou une chirurgie valvulaire plus de 8 ans avant la date de départ;
      - Durant les 6 mois précédant la date de départ, on *vous* a prescrit ou *vous* avez pris 3 médicaments ou plus pour *votre* condition cardiaque;
      - *Vous* avez reçu un diagnostic ou avez été traité pour **LES 3** conditions suivantes : condition cardiaque, diabète (traité avec un médicament oral ou de l'insuline) et hypertension artérielle; ou
      - On *vous* a prescrit ou *vous* prenez un médicament pour traiter une insuffisance cardiaque.

Aucune exclusion des conditions médicales préexistantes ne s'applique si aux voyages au Canada.

Exclusions et limitations

3. Toute condition ou symptôme qui sont apparus ou se sont aggravés à la date de départ ou à n'importe quel moment pendant les 7 jours qui ont précédé la date de départ, autre qu'une *affection mineure* pour la **couverture pour *condition médicale préexistante*** seulement.

Exclusions de l'assurance Annulation et interruption de voyage

Il n'y aura aucune couverture et aucun paiement ne sera effectué pour une demande de règlement si:

1. *Votre voyage* est rendre visite à une personne malade ou blessée lorsque le *voyage* est annulé, interrompu ou retardé en raison de l'état de santé ou du décès de cette personne.
2. *Vous* faites défaut ou négligez de respecter les mesures requises des autorités gouvernementales des douanes aux points d'entrée ou de contrôle de la sécurité.
3. Tous les services de voyages prépayés non remboursables lorsque le *voyage* a été payé par un programme de points ou de récompenses.

Autres exclusions applicables à l'Assurance Soins médicaux d'urgence, l'Assurance Accident de voyage et l'Assurance d'Annulation et interruption de voyage :

Aucun paiement ne sera accordé pour une réclamation si :

1. Si *vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
2. Les frais engagés pour *votre* ou *vos* enfants nés durant le *voyage*;
3. *Votre* participation à certains sports et loisirs à haut risque;
4. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques;
5. Si *vous* voyagez dans le but d' obtenir un *traitement médical*;
6. Les réclamations de patients recevant des soins pour malades chroniques ou dans une maison de convalescence;
7. Le renouvellement ou le remplacement de suppléments alimentaires, de médicaments en vente libre, d'aliments transformés pour les enfants en bas âge et les médicaments non approuvés au Canada;
8. La reprise ou la poursuite du traitement lorsque l'urgence médicale est terminée;
9. Si *vous* voyagez malgré l'avis contraire de *votre* médecin;
10. Tout événement dont *vous* aviez pris connaissance au moment de la souscription de cette assurance et qui pourrait donner lieu à une réclamation.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des exclusions.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

Vous devez appeler l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis continentaux, ou frais virés, de tout autre pays au +1 519 251-5179 :

- avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence;
- **immédiatement** dans le cas d'une interruption de voyage;
- **dans un délai d'un jour ouvrable** dans le cas d'une réclamation en vertu de l'assurance Annulation ou Bagages.

- L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. S'il est impossible d'effectuer un paiement direct, *nous vous* rembourserons les dépenses admissibles.
- Certaines prestations sont remboursables à *votre* retour. Veuillez-*vous* reporter à la section des prestations propres à la couverture que *vous* avez souscrite pour savoir si cette condition s'applique.

Soumettre une réclamation

AVERTISSEMENT : *Vous* devez appeler l'Assistance CAA avant de recevoir tout *traitement médical* d'urgence. Si *vous* n'êtes pas en mesure d'un point de vue de médical de téléphoner avant de recevoir le *traitement médical*, téléphonez dès que possible ou demandez à quelqu'un d'appeler en *votre* nom. **Si *vous* n'appelez pas l'Assistance CAA avant d'obtenir le *traitement médical*, le maximum des prestations payables sera réduit à 80 % des dépenses jusqu'à un maximum de 25 000 $.**

Gardez également à l'esprit que certains *traitements médicaux*, tels que l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie, les sonogrammes, les échographies, le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire ne seront pas couverts, à moins que l'Assistance CAA ne les ait préautorisés.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus, rapports de police et autres documents) décrits dans la police de la couverture applicable (voir la section du police – Soumettre une réclamation) à :

Assistance CAA
A/s de Global Excel Management
73, rue Queen
Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9
Numéros de téléphone :
Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999
À frais virés, de tout autre pays : +1 519 251-5179

Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse www.globalexcel.com/orion_fr.

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

- Si un fournisseur de voyages cesse ses activités, un avis de réclamation écrit doit être soumis **dans les 60 jours** suivant la date à laquelle le fournisseur de voyages a annoncé qu'il était en défaillance, et il doit être accompagné des reçus, preuves de paiement et autres documents justificatifs (voir la section du police – Soumettre une réclamation).

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- *Nous* versons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.
- Les prestations en vertu de l'assurance Annulation et interruption de voyage sont payables à *vous*, à moins que *vous* ne *nous* autorisiez par écrit à payer directement une tierce partie.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes du Forfait multirisque un seul *voyage* sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge à la date d'achat;
- le nombre exact de jours de *votre voyage*;
- la somme assurée;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si :

i. *vous* n'êtes pas parti pour *votre voyage* et aucune réclamation n'est en cours et;

ii. *vous* avez souscrit le *contrat* 11 jours ou plus avant *votre* date de départ.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans un centre Voyages CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursement

La prime peut être remboursable pourvu qu'aucun sinistre n'ait été subi ou déclaré et qu'aucun réclamation n'ait été payé en vertu du présent *contrat*.

Remboursement intégral si :

a. *vous* annulez *votre voyage* avant l'entrée en vigueur de toute pénalité d'annulation; ou

b. le transporteur/fournisseur de voyages *vous* fournit un remboursement intégral (en argent ou en crédit de voyage) lorsqu'il annule le voyage au complet et toutes les pénalités sont supprimées. De plus, *vous* devez fournir une facture du fournisseur de voyages prouvant le remboursement intégral ou mentionnant que toutes les pénalités sont supprimées; ou

c. le transporteur/fournisseur de voyages change les dates de *votre voyage*, *vous* n'êtes alors plus en mesure de partir et toutes les pénalités sont supprimées. De plus, *vous* devez fournir une facture du fournisseur de voyages prouvant le remboursement intégral ou mentionnant que toutes les pénalités sont supprimées; ou

d. le financement par l'entremise du fournisseur de voyages est refusé; ou

e. si la somme assurée avant le départ qui figure à la page d'Attestation d'assurance est de 0 $, un remboursement intégral peut être fourni avant la date de départ.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

Orion est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec Orion avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes des clients
Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Télécopieur : 905 771-3357
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I
Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.

  Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Compagnie d'assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

_____ _____
(Nom du client) (Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

Notes

AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Compagnie d'assurance voyage Orion

Nom du produit d'assurance : Assurance Forfait Multirisque un Seul Voyage et Forfait Multirisque un Seul Voyage au Canada

LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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

COMMENT CHOISIR

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

RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.

DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective.**

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.

Assurance voyage

Avez-*vous* des questions concernant *votre contrat*?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis
+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés
caaquebec.com

L'Assurance voyage CAA-Québec est souscrite par la compagnie d'assurance voyage Orion. La marque de commerce Orion appartient à la Compagnie d'Assurance Voyage Orion, qui en accorde la permission del'utiliser. Certaines exclusions, limitations et restrictions s'appliquent. Peut être modifiée sans préavis.

MIX
Paper from responsible sources
FSC® C021249
www.fsc.org

100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-25F(10/22)