

## GUIDE DE DISTRIBUTION

Nom du produit d'assurance : Protection contre les dommages en cas de collision  
Type de produit d'assurance : Assurance individuelle

Coordonnées de l'assureur :

Nom : La Compagnie d'assurance générale CUMIS  
Adresse : a/s d'*Allianz Global Assistance*  
Case Postale 277  
Waterloo (Ontario)  
N2J 4A4

Téléphone : 1 866 520-8823  
Télécopieur : 519 742-2581

Coordonnées du distributeur :

Nom : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_\_

***L'Autorité des Marchés Financiers ne s'est pas prononcée sur la qualité des produits offerts dans le présent guide. L'assureur est seul responsable de toute divergence entre le contenu du guide et celui de la police.***

## TABLE DES MATIÈRES

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>DESCRIPTION DES PRODUITS OFFERTS .....</b>	<b>3</b>
<b>(A) Nature de l'assurance .....</b>	<b>3</b>
<b>(B) Sommaire des conditions particulières .....</b>	<b>3</b>
<b>(I) Admissibilité.....</b>	<b>3</b>
<b>(II) Entrée en vigueur de l'assurance .....</b>	<b>4</b>
<b>(III) Confirmation de l'assurance .....</b>	<b>4</b>
<b>(IV) Garanties .....</b>	<b>4</b>
<b>Assurance collision sans franchise .....</b>	<b>4</b>
<b>(i) Risques couverts.....</b>	<b>4</b>
<b>(ii) Garanties couvertes .....</b>	<b>5</b>
<b>(V) Primes .....</b>	<b>6</b>
<b>(C) Conditions, exclusions, limites .....</b>	<b>6</b>
<b>(D) Fin de l'assurance .....</b>	<b>9</b>
<b>(E) Annulation .....</b>	<b>9</b>
<b>(F) Autres renseignements.....</b>	<b>10</b>
<b>DEMANDE D'INDEMNISATION.....</b>	<b>10</b>
<b>(A) Formuler une demande d'indemnisation .....</b>	<b>10</b>
<b>(I) Documents requis pour formuler une demande d'indemnisation .....</b>	<b>10</b>
<b>(II) Délai pour formuler une demande d'indemnisation .....</b>	<b>10</b>
<b>(B) Réponse de l'assureur .....</b>	<b>11</b>
<b>(C) Faire appel de la décision de l'assureur .....</b>	<b>11</b>
<b>(D) Responsabilité civile.....</b>	<b>11</b>
<b>PROCESSUS D'APPEL DE LA DEMANDE DE RÈGLEMENT.....</b>	<b>14</b>
<b>PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....</b>	<b>16</b>
<b>VOUS AVEZ DES QUESTIONS ? .....</b>	<b>17</b>
<b>PRODUITS SEMBLABLES .....</b>	<b>18</b>
<b>RENOI À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS .....</b>	<b>18</b>
<b>DÉFINITIONS .....</b>	<b>19</b>
<b>AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE.....</b>	<b>22</b>
<b>ACCUSÉ DE RÉCEPTION .....</b>	<b>24</b>

## **INTRODUCTION**

Dans ce Guide, '*nous, nos et notre*' correspond à La Compagnie d'assurance générale CUMIS. *Allianz Global Assistance* est le nom commercial enregistré d'AZGA Service Canada Inc. et AZGA Insurance Agency Canada Inc.

Dans ce Guide, '*vous, vos et votre*' correspond à toutes les personnes indiquées sur *vo*tre Page des déclarations, lorsque la prime d'assurance requise a été payée pour ces personnes avant la *date d'effet*.

Le présent Guide de distribution décrit les caractéristiques et garanties offertes par le Régime annuel. Le guide *vous* renseigne sur la nature de la couverture de même que sur les exclusions et limites qui s'appliquent. Le guide *vous* permet de déterminer si le produit est celui qui *vous* convient et s'il répond à *vos* besoins, sans devoir consulter un conseiller autorisé en assurance.

Pour établir la couverture que *vous* avez souscrite ainsi que les montants maximaux correspondants, veuillez consulter *vo*tre Page des déclarations.

Les mots en *italique* contenus dans ce Guide ont une signification particulière. Pour la connaître, veuillez consulter la section 'Définitions'.

## **DESCRIPTION DES PRODUITS OFFERTS**

### **(A) Nature de l'assurance**

#### **Assurance collision sans Franchise**

Cette protection contre les dommages en cas de collision *vous* indemnise des frais occasionnés par la perte de votre voiture de location admissible ou des dommages matériels couverts, subis par celle-ci, pendant la période de couverture.

### **(B) Sommaire des conditions particulières**

#### **(I) Admissibilité**

Pour être admissible à la Protection contre les dommages en cas de collision vous devez répondre **à toutes les conditions suivantes** :

- *vous* devez être un citoyen canadien ou un résident permanent ou temporaire au Canada titulaire d'un permis de conduire canadien ou international valide;
- faire en sorte que *vo*tre demande de protection soit acceptée et que la prime entière soit payée avant la *date d'effet* de *vo*tre protection;
- au moment de l'achat de cette assurance, être âgé d'au moins 25 ans et jusqu'à 70 ans inclusivement;
- louer la voiture à *vo*tre nom et commencer la transaction de location au moment où *vous* prenez possession de la *voiture de location* (si coordonné préalablement, en réservant le véhicule en *vo*tre nom); **et**
- avoir conclu un *contrat de location de voiture* non renouvelable pour une *voiture de*

*location couverte* pour laquelle la période de location ne dépasse pas 31 jours et qu'il satisfasse aux exigences suivantes :

1. la *voiture de location* doit être louée auprès d'une *entreprise commerciale de location de voitures*;
2. vous devez refuser les bénéfices de l'assurance collision sans franchise (ou toute disposition semblable comme l'assurance 'pertes et dommages') offertes par l'*entreprise de location de voitures commerciale* (lorsque la loi le permet); si cette protection offerte par l'*entreprise de location* n'est pas refusée, alors les bénéfices de l'assurance contre les dommages en cas de collision ne sont pas offerts par la présente *police* d'assurance; **et**
3. il faut que la *voiture de location* soit conduite par vous ou une autre personne autorisée à la conduire en vertu du *contrat de location de voiture* et conformément à ses conditions, lorsque la perte a lieu. Tout conducteur supplémentaire autorisé doit également être âgé d'au moins 25 ans et de pas plus de 70 ans pour être couvert par cette assurance.

Si vous ne répondez pas aux conditions d'admissibilité décrites plus haut, *vo*tre assurance est nulle et *notre* responsabilité se limite au remboursement de la prime payée.

### **ATTENTION!**

***Vo*tre âge correspond à l'âge que vous avez à la date à laquelle vous présentez *vo*tre proposition d'assurance.**

### **(II) Entrée en vigueur de l'assurance**

*Vo*tre assurance commence à la *date d'effet*, dès que

- vous ou une autre personne autorisée à conduire la *voiture de location* en vertu du *contrat de location de voiture* prend charge de la *voiture de location*; **et**
- que la prime exigible a été payée pour la durée totale du *contrat de location de voiture* avant la *date d'effet*.

### **(III) Confirmation de l'assurance**

*Vo*tre Page des déclarations constitue la confirmation de *vo*tre assurance.

### **(IV) Garanties**

#### **Assurance collision sans franchise**

L'assurance-collision sans franchise pourra vous rembourser jusqu'à concurrence de 65 000 \$CA pour des dommages matériels ou la perte d'une *voiture de location* louée par vous auprès d'une entreprise commerciale de *location de voitures* et survenant pendant la *période de protection* et pendant que la *voiture de location* est en *vo*tre possession, garde et contrôle, ou en la possession, garde et contrôle des personnes qui ont droit de la conduire, conformément au contrat de location.

**(i) Risques couverts**

En vertu des modalités et conditions, *vous* êtes protégé contre les pertes suivantes :

1. *dommages matériels accidentels ou perte de la voiture de location;*
2. *dommages à la voiture de location ou à ses pièces et/ou accessoires respectifs ou encore vol de ceux-ci;*
3. *frais raisonnables et usuels de l'entreprise commerciale de location de voitures pour une perte d'usage admissible alors que la voiture de location est à la réparation; **et***
4. *frais raisonnables et usuels pour le remorquage de la voiture de location vers le lieu de réparation le plus proche **ou** vers l'établissement le plus proche affilié à l'entreprise commerciale de location de voitures auprès de laquelle le véhicule a été loué.*

**(ii) Garanties couvertes**

La protection est valide pour la plupart des *voitures de location* louées auprès d'une *entreprise commerciale de location de voitures* selon un *contrat de location* non renouvelable de 31 jours. Les camionnettes sont incluses, sauf selon ce qui est décrit à la section 'Les camionnettes ne sont pas couvertes lorsque :

Le montant maximal général est de 65 000 \$CA pour tous les bénéfices couverts réunis. *Nous* payerons le montant de bénéfice qui est égal ou inférieur à :

- 65 000 \$; **ou**
- les frais *raisonnables et usuels* de réparation (y compris la perte d'usage); **ou**
- la valeur actuelle au comptant du *véhicule de location* endommagée ou volée, moins tout montant ou montant partiel de la perte assumée, renoncée ou payée par *l'entreprise commerciale de location de voitures, son assureur ou un assureur de tierce partie*. La valeur au comptant de *la voiture de location* sera établie selon sa valeur actuelle au comptant au moment où a eu lieu la perte.

**ATTENTION!**

**Cette assurance n'est en aucun cas une assurance automobile couvrant les dommages matériels ou corporels subis par une tierce partie.**

**Cette assurance est secondaire à toute autre protection que *vous* pourriez avoir, mais devient principale lorsqu'il n'y en a aucune autre.**

**REMARQUE : Les véhicules qui font partie des catégories suivantes ne sont pas couverts :**

- **autobus;**
- **camions (y compris les camionnettes); ou tout véhicule qui peut-être spontanément transformé en camionnettes;**
- **véhicule récréatif ou remorque;**
- **véhicules tirant ou poussant des remorques ou tout autre objet;**
- **véhicules tout-terrain (les véhicules utilitaires sport sont couverts pourvu qu'ils**

### **ATTENTION (continue)**

n'aient pas de plateforme de chargement à découvert et qu'ils ne soient pas utilisés comme véhicules tout-terrain, mais plutôt comme véhicules sur des routes entretenues);

- **motocycles, cyclomoteurs, vélomoteurs et véhicules tout-terrain;**
- **voitures coûteuses ou *exotiques*;**
- ***voitures antiques*;**
- **véhicules récréatifs;**
- **véhicules loués avec une garantie d'achat en retour**
- **limousines (les modèles standards de ces véhicules qui ne sont pas utilisés comme limousines ne sont pas exclus pourvu que la valeur soit inférieure à 65 000 \$);**
- **véhicules qu'on n'est pas tenu d'immatriculer; et**
- **véhicules utilisés pour usage commercial ou pour livraison, qu'ils soient immatriculés à cet effet ou non (par commercial on entend le transport de matières ou de produits qui sont nécessaires pour qu'il y ait usage commercial ou livraison ou qui sont considérés comme faisant partie de l'aspect commercial ou de la livraison).**

**Les camionnettes ne sont pas couvertes lorsque :**

- **elles sont conçues pour l'usage de passagers privés et possèdent des sièges pour plus de 8 passagers, y compris le chauffeur; ou**
- **elles dépassent le classement de '3/4 de tonne'; ou**
- **elles sont spécialement conçues pour un usage récréatif (par exemple, sans toutefois s'y limiter, camping, utilisation sur routes non entretenues par une autorité municipale, provinciale, fédérale ou un État et qu'elles sont fabriquées ou conçues pour une utilisation hors route); ou**
- **elles sont utilisées pour être louées par d'autres personnes lorsqu'elles *vous* ont été louées.**

**Les camionnettes ne sont PAS couvertes lorsque :**

- **elles sont conçues pour le transport de passagers privés et possèdent des sièges pour plus de 8 passagers y compris le conducteur; ou**
- **elles dépassent le classement de ' 3/4 de tonne'; ou**
- **elles sont spécialement conçues pour un usage récréatif (comme le camping, la conduite sur route non entretenue par une autorité locale fédérale ou par un État et sont spécialement conçues et fabriquées pour un usage hors-route, etc.); ou**
- **elles sont utilisées pour être louées par d'autres personnes alors qu'elles *vous* ont été louées.**

### **(V) Primes**

Le montant de la prime exigée est indiqué sur *votre* formulaire de demande ou en ligne lors de votre processus de demande si vous souscrivez *votre* protection en ligne. La taxe de vente provinciale sera ajoutée au montant de la prime.

Sauf indication contraire, toutes les primes, tous les montants des garanties et tous les paiements sont indiqués en devise canadienne (\$CA).

Vous devez payer la totalité de la prime avant la *date d'entrée en vigueur* de votre protection.

## **(C) Conditions, exclusions, limites**

### **ATTENTION!**

#### **(I) Conditions**

1. **Que cela soit exigé ou non par l'entreprise commerciale de location de voitures, vous devez :**
  - **examiner la voiture de location et prendre en note, par écrit, tous les dommages existants avant d'accepter la voiture de location (ci-après le rapport de perte/dommages); et**
  - **conserver une copie du rapport de pertes/dommages que vous devez nous soumettre s'il y a réclamation.**
2. **Vous devez refuser la garantie de Protection contre les dommages en cas de collision (ou toute garantie semblable, comme 'l'assurance perte/dommages') offerte par l'entreprise de location de voitures commerciale.**
3. **Cette protection ne s'applique pas aux voitures de location qui sont louées pour une période de plus de 31 jours consécutifs.**
4. **Vous ne devez entreprendre aucune réparation autre que celles qui sont immédiatement nécessaires pour la protection de la voiture de location contre toute autre perte ou tout autre dommage, et vous ne devez aucunement retirer toute preuve tangible de perte ou de dommages sans avoir préalablement obtenu notre consentement.**
5. **nous ne payerons pas les frais d'une assurance offerte ou achetée par l'intermédiaire de l'entreprise commerciale de location de voitures, même si ces frais sont obligatoires ou qu'ils sont inclus dans le prix de la location.**

#### **(II) Exclusions**

**Nous ne payerons aucune indemnité si une réclamation résulte directement ou indirectement de l'une ou de plusieurs des situations suivantes :**

- **Les dommages causés par :**
  - **l'usure et la détérioration,**
  - **la corrosion ou le gel, la détérioration graduelle,**
  - **un bris mécanique,**
  - **des insectes ou de la vermine; un défaut ou dommage inhérent; ou**
- **Infraction au contrat de location de voiture – l'utilisation de la voiture de location en infraction avec les modalités du contrat de location de voiture; ou**
- **Actes délibérés – dommages causés par des actes délibérés, que la personne soit**

## ATTENTION (continue)

saine ou non;

- Utilisation tout-terrain – dommages causés à la *voiture de location* lorsque celle-ci n'est pas utilisée sur des routes publiques entretenues;
- Concours de vitesse – dommages causés à la *voiture de location* lorsque celle-ci participe à un concours de vitesse;
- Intoxication – tout événement qui se produit lorsque :
  - vous êtes sous influence de substances illicites;
  - ou d'alcool (lorsque la concentration d'alcool dans *votre sang* excède 80 milligrammes d'alcool pour 100 millilitres de sang);
  - lorsque vous démontrez des facultés affaiblies en raison de l'absorption d'alcool ou de substances illicites;
- Drogues ou poison – toute ingestion volontaire de :
  - poison, substances toxiques ou substances non toxiques;
  - drogues, sédatifs ou narcotiques, qu'ils soient illégaux ou sur ordonnance, selon une quantité telle qu'ils deviennent toxiques;
  - l'inhalation volontaire de gaz;
- Commerce illégal – le transport ou le commerce illégal de matériel interdit;
- Acte criminel – le fait de commettre ou de tenter de commettre un acte criminel, ou de commettre ou de provoquer une agression;
- Guerre ou insurrection – qu'il s'agisse d'une guerre déclarée ou non, ou de tout acte de guerre, d'émeute ou d'insurrection, ou d'un *acte de terrorisme*; ou le service dans les forces armées de tout pays ou de tout organisme international;
- Confiscation – confiscation selon les ordres de tout gouvernement ou de toute autorité publique;
- Saisie ou destruction – saisie ou destruction en vertu d'une quarantaine ou du règlement douanier;
- Responsabilité – autre que pour la perte ou les dommages causés à la *voiture de location*;
- Dépenses – qui sont prises en charge ou payées par l'*entreprise commerciale de location de voitures* ou ses assureurs ou payables en vertu de toute autre assurance;
- Contenu – de la *voiture de location*

### (III) Exclusions générales

Ces exclusions s'appliquent à tous les régimes. La présente assurance ne prévoit aucun paiement pour les pertes se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :



### **ATTENTION (continue)**

- **Lorsqu'au moment de souscrire la *police*, vous étiez au courant d'un ou de plusieurs éléments qui pourraient vous inciter à formuler une demande d'indemnisation en vertu de la présente *police*.**
- **L'automutilation volontaire, le suicide ou la tentative de suicide (quel que soit votre état mental);**
- **La réaction nucléaire, la radiation ou la *contamination* radioactive;**
- **La *contamination* chimique ou biologique;**
- **Fuite, pollution ou *contamination*;**
- **Une épidémie ou une pandémie;**
- **L'effondrement financier ou faute de tout prestataire de transport, circuit ou hébergement et/ou tout autre prestataire de services;**
- **Tout acte illégal commis par vous, votre famille ou vos compagnons de voyage, que ces personnes soient assurées ou non;**
- **Vous partez en voyage dans un pays, une région ou une ville où le gouvernement canadien a émis une mise en garde écrite aux voyageurs, avant la date de votre départ; ou**
- **Vous voyagez vers un pays sanctionné pour affaire ou activité dans la mesure où ladite couverture irait à l'encontre de la loi ou des réglementations en vigueur sur les sanctions économiques et commerciales nationales.**

#### **(IV) Exclusions générales**

- **Toutes les indemnités qui vous sont payables au titre de la présente *police* viennent en complément des montants qui vous sont payables par un autre assureur pour des garanties identiques ou semblables;**
- **Si des indemnités semblables à celles pour lesquelles vous êtes assuré en vertu des présentes vous sont payables par plus d'une garantie d'assurance, le total des indemnités qui vous sont payées par tous les assureurs ne peut dépasser vos pertes totales réelles.**
- **Si vous êtes couvert en vertu d'une autre police que nous aurions émise qui procure une couverture identique ou semblable, nous ajusterons votre demande en fonction des conditions et modalités de la couverture la plus avantageuse. Le montant que nous paierons ne dépassera pas le total de votre perte monétaire.**
- **Vous devez nous rembourser tout montant payé ou autorisé pour paiement en votre nom, si nous établissons que ce montant n'est pas payable au titre de la présente assurance.**
- **Vous devez faire preuve de diligence et faire tout ce qui est raisonnable pour éviter ou réduire toute perte ou tout dommage aux biens protégés par la présente assurance.**

### ATTENTION (continue)

- **Aucun agent ni aucune autre personne n'est autorisé à recevoir ou à fournir des commentaires ou des renseignements ou à modifier ou abandonner toute disposition de la présente *police*.**
- **Cette assurance ne couvre aucun intérêt.**

### (D) Fin de l'assurance

L'assurance cesse à la **première des dates suivantes** :

- 23 h 59 à *votre date d'expiration*; **ou**
- à la date et à l'heure auxquelles *l'entreprise commerciale de location de voitures* reprend possession de la *voiture de location*, que se soit à leur établissement commercial ou ailleurs; **ou**
- à la date et à l'heure auxquelles le *contrat de location de voiture* se termine; **ou**
- à 00 h 01, le **32<sup>e</sup> jour consécutif** suivant le début du *contrat de location de voiture*.

### (E) Annulation

Cette assurance peut être annulée par :

- *vous* / l'assuré; **ou**
- *nous* / l'assureur.

#### (i) Annulation de votre part / vous l'assuré

Si *vous nous* avisez que *vous* n'êtes pas entièrement satisfait dans les **5 jours** suivant la *date d'émission* de la *police d'assurance*, laquelle est indiquée sur *votre* Page des déclarations, *nous vous* offrirons un **remboursement complet** si :

- si vous avez fait votre demande préalablement à la *date d'entrée en vigueur*; **et**
- votre demande de remboursement sera soumise à des **frais administratifs de 25 \$**.

#### (ii) Annulation de notre part / nous l'assureur

*Nous* pouvons annuler *votre police* si :

- *vous* avez commis une fraude ou tenté de commettre une fraude;
- *vous* avez déformé les faits ou circonstances matérielles; **ou**
- *vous* avez caché les faits ou circonstances matérielles.

*Nous* pouvons également, à *notre* discrétion, annuler toute *votre* couverture si la demande d'assurance n'a pas été dûment et correctement remplie.

### (F) Autres renseignements

Pour obtenir plus de détails à propos de cette assurance, veuillez communiquer avec *Allianz Global Assistance* en composant le numéro sans frais 1 866 520-8823 ou à frais virés au 519 742-9013.

Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel à [contact@allianz-assistance.ca](mailto:contact@allianz-assistance.ca).

## **DEMANDE D'INDEMNISATION**

### **(A) FORMULER UNE DEMANDE D'INDEMNISATION**

#### **(I) Documents requis pour formuler une demande d'indemnisation**

Pour obtenir un formulaire de demande de règlement, veuillez communiquer avec *Allianz Global Assistance* au 1 866 520-8823 ou en vous rendant sur le site [www.allianzassistanceclaims.ca](http://www.allianzassistanceclaims.ca).

Pour toute question au sujet de votre demande de règlement, veuillez communiquer avec nous à l'adresse [Claims@allianz-assistance.ca](mailto:Claims@allianz-assistance.ca).

Comme condition au paiement des indemnités au titre de la présente assurance, *vous* devez nous fournir certains renseignements si *vous* devez présenter une demande de règlement. Les documents qui suivent, sans toutefois s'y limiter, sont requis :

#### **Documentation générale :**

Les documents qui suivent, sans toutefois s'y limiter, sont requis :

- l'original des reçus et des factures ainsi que le détail de toutes les dépenses;
- le formulaire de demande de règlement dûment rempli qui *vous* a été remis par *Allianz Global Assistance*;

Pour traiter votre demande, nous pourrions également avoir besoin des documents suivants :

- une copie détaillée des devis de réparation, de la facture de réparation finale détaillée et des factures des pièces pour *la voiture de location*;
- la facture et/ou le reçu qui fait preuve du paiement de la location.
- une copie du rapport de perte/dommages que *vous* avez rempli avec *l'entreprise commerciale de location de voitures* avant que *vous* n'ayez accepté *la voiture de location*;
- le recto et le verso du *contrat de location de voiture* ouvert et fermé;
- le formulaire de demande de règlement dûment rempli qui *vous* a été remis par *Allianz Global Assistance*;
- le rapport de police original du moment où a eu lieu la perte ou le vol de plus de 500 \$;
- une copie du permis de conduire de la personne qui conduisait *la voiture de location* au moment où s'est produit *l'accident*;
- la preuve de protection des autres régimes d'assurance ou de bénéficiaires; **ou**
- si une accusation de perte d'usage se fait, une copie du registre d'utilisation quotidienne de *l'entreprise commerciale de location de voitures*, et ce depuis la date à laquelle *la voiture de location* n'était pas disponible pour la location jusqu'à la date où *celle-ci* était à nouveau disponible pour la location.

#### **(II) Délai pour formuler une demande d'indemnisation**

- Vous devez présenter votre demande de règlement à *Allianz Global Assistance*
- dans les 30 jours suivant la date du sinistre.

- Vous devez présenter votre demande de règlement à *Allianz Global Assistance*
- dans les 90 jours suivant la date d'une perte

**ATTENTION!**

**Le défaut de remplir le formulaire de demande de règlement et d'autorisation requis retardera L'évaluation de *vous* demande.**

**(B) Réponse de l'assureur**

L'assureur *vous* informera par écrit de sa décision d'approuver ou de refuser *vous* demande d'indemnisation. Cet avis *vous* parviendra dans les **10 jours** après que l'assureur aura reçu tous les renseignements requis sur lesquels il doit appuyer sa décision. Le paiement sera effectué dans les **5 jours** après que *vous* demande aura été approuvée.

L'assureur *vous* informera du refus d'une demande d'indemnisation ainsi que des raisons pour lesquelles elle aura été refusée de **5 à 10 jours** après avoir reçu tous les renseignements requis sur lesquels il doit appuyer sa décision.

Toutes les indemnités seront payées en devise canadienne (\$CA), à moins d'indication contraire. S'il est nécessaire de convertir les devises, *nous* utiliserons le taux de change en vigueur à la date à laquelle le dernier service *vous* a été rendu. À *notre* gré, *nous* pouvons payer une demande d'indemnité dans la devise du pays où le sinistre a eu lieu ou en devise canadienne.

Si *vous* êtes couvert en vertu d'une autre police que nous aurions émise qui procure une couverture identique ou semblable, nous ajusterons *vous* demande en fonction des conditions et modalités de la couverture la plus avantageuse. Le montant que nous paierons ne dépassera pas le total de *vous* perte monétaire.

**ATTENTION!**

**L'assurance ne couvre aucun intérêt.**

**(C) Faire appel de la décision de l'assureur**

Toutes les questions en litige, controverses ou demandes de règlement relevant de la présente *police* seront décidées par arbitrage, lequel aura force obligatoire et sera sans recours aux tribunaux ni possibilité de faire appel de la décision.

Cet arbitrage sera mené devant un seul arbitre dans la province ou le territoire canadien dans lequel la *police* a été émise conformément aux règles régissant l'arbitrage dans la province ou le territoire en question. En l'absence d'une telle législation, la Loi sur l'arbitrage commercial R.S.C. 1998, C.17 (deuxième supplément), s'applique dans sa version modifiée.

Toute action en justice ou tout recours à l'arbitrage contre *nous* pour le recouvrement d'une demande de règlement en vertu de la *police* ne pourra être entrepris plus **d'un an** après le sinistre faisant l'objet de la demande de règlement.

Cependant, si ce délai est non valide selon les lois de la province ou territoire de résidence d'établissement de la *police*, *vous* devez intenter *vous* action ou procédure

d'arbitrage dans le délai le plus court prescrit par les lois du lieu d'établissement de la police.

*Vous* pouvez également consulter l'Autorité des marchés financiers ou *votre* avocat personnel.

**(D) Responsabilité civile**

Si *vous* subissez des pertes couvertes par la présente assurance dues à un tiers, *nous* pouvons entreprendre à *nos* frais des procédures judiciaires contre cette personne. *Nous* avons pleins droits de subrogation. *Vous* acceptez que nous utilisions pleinement *nos* droits de subrogation et de collaborer pleinement avec *nous* à produire les documents demandés. *Vous* acceptez de ne rien faire qui porterait préjudice à *nos* droits de récupérer des fonds de toute source.

## **PROCESSUS D'APPEL DE LA DEMANDE DE RÈGLEMENT**

### **A. Pour nous les transmettre**

Si *vous* êtes en désaccord avec *notre* décision quant à *votre* demande de règlement et décidez d'en appeler, veuillez le faire par écrit et fournir tout renseignement supplémentaire ou document que *vous* aimeriez que *nous* analysions.

Coordonnées :

Par la poste : Appeals Department  
P.O. Box 277  
Waterloo, ON  
N2J 4A4

Par courriel : [appeals@allianz-assistance.ca](mailto:appeals@allianz-assistance.ca)  
Par télécopieur : 519 742-9471  
Attention: Appeals Department

### **B. Pour joindre le bureau de l'Ombudsman**

Si *vous* n'êtes pas satisfait des résultats des étapes précédentes, *vous* pouvez demander par écrit au Bureau de l'Ombudsman que *votre* dossier soit examiné de nouveau. Veuillez cependant noter que le Bureau de l'Ombudsman n'étudiera que les dossiers qui ont suivi le processus régulier expliqué précédemment; *vous* devrez donc mentionner les différents intervenants auxquels *vous* avez déjà parlé.

Par la poste : Ombuds Office  
The Co-operators Group Limited  
130 Macdonell Street, Box 3608  
Guelph, ON N1H 6P8

Par courriel : [Ombuds@cooperators.ca](mailto:Ombuds@cooperators.ca)  
Par téléphone : 1 877 720-6733  
Par télécopieur : 519 823-9944

Après que le Bureau de l'Ombudsman aura étudié *votre* dossier, *vous* recevrez une réponse par écrit, sauf si votre cas est suffisamment simple pour qu'il soit résolu par téléphone. La plupart des cas sont habituellement réglés dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la plainte et des documents à l'appui. S'il est impossible de respecter ce délai, on communiquera avec *vous* pour vous en expliquer la raison et *vous* indiquer à quel moment vous pourriez recevoir une réponse.

La réponse écrite du Bureau de l'Ombudsman sera considérée comme étant la décision sans appel de l'entreprise. À moins que *vous* ne présentiez de nouveaux renseignements pertinents qui n'avaient pas été préalablement considérés, *votre* dossier sera clos.

### **C. Autres recours d'expertise externe**

Si *nous* n'avons pu résoudre *votre* dossier à *votre* satisfaction, et que *vous* souhaitez poursuivre le cas, *vous* pouvez communiquer avec l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP). L'OAP est un organisme indépendant, dont le mandat est d'offrir des renseignements et des

services impartiaux aux consommateurs qui n'ont pu résoudre leur plainte directement auprès de leur assureur. Pour joindre ce service, composez sans frais le 1 888 295-8112 ou consultez leur site Internet à [www.OLHI.ca](http://www.OLHI.ca).

**REMARQUE :** *Vous devez d'abord effectuer le processus de solution des plaintes de l'entreprise avant de consulter l'OAP.*

**Pour les clients du Québec :** Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre cas a été traité, ou des résultats de l'enquête, la loi *vous* permet de demander par écrit à ce qu'un exemplaire de *votre* dossier soit envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Vous pouvez communiquer avec l'AMF par téléphone au 1 877 525-0337 ou par courriel à [renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca).

#### **D. Agence de la consommation en matière financière du Canada**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) donne les moyens d'agir aux consommateurs canadiens de produits et de services financiers, promeut des pratiques responsables sur le marché financier, et informe les Canadiens de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils font affaire avec des institutions financières. L'ACFC assure également le respect de la conformité en ce qui concerne la Loi fédérale de la protection du consommateur qui s'applique aux institutions bancaires et aux sociétés de fiducie, de prêt et d'assurance constituées en vertu d'une loi fédérale.

## **PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La Compagnie d'assurance générale CUMIS (ci-après 'Assureur') et *Allianz Global Assistance*, le gestionnaire de l'assurance de l'assureur, ainsi que les agents, les représentants et les réassureurs de l'assureur (aux fins du présent Avis concernant les renseignements personnels et collectivement 'nous', 'notre' et 'nos') avons besoin d'obtenir des renseignements personnels suivants:

- les détails à *votre* sujet, notamment *votre* nom, *votre* date de naissance, adresse, numéros de téléphone, adresse de courriel, employeur, et autres renseignements
- les dossiers médicaux et renseignements *vous* concernant
- les dossiers qui reflètent *vos* relations d'affaires avec *nous* et par *notre* entremise

Ces renseignements personnels sont recueillis aux fins d'assurance suivantes lors de l'offre d'assurance et la prestation de services relatifs :

- pour *vous* identifier et communiquer avec *vous*;
- pour analyser toute proposition d'assurance;
- lorsqu'approuvée, pour émettre une *police* ou un *certificat* d'assurance
- pour administrer l'assurance et les prestations connexes pour évaluer le risque d'assurance, gérer et coordonner les demandes de règlement, réévaluer les dépenses médicales et négocier le paiement des dépenses d'indemnisation
- pour évaluer les demandes de règlement et déterminer l'admissibilité aux prestations d'assurance;
- pour fournir des services d'assistance;
- pour prévenir la fraude et à des fins de recouvrement de créance.
- tel que requis ou permis par la loi.

Nous recueillons seulement les renseignements personnels nécessaires aux fins d'assurance auprès des proposant d'assurance, des titulaires de certificat ou de police, des assurés et des prestataires. Dans certains cas, nous recueillons également des renseignements personnels auprès de membres de la famille ou d'amis des titulaires, pour des raisons médicales ou autres, lorsque les titulaires ne peuvent communiquer directement avec nous. Nous recueillons également des renseignements à des fins d'assurance auprès de tierces parties et leur en communiquons en retour. Il peut s'agir notamment de prestataires de soins de santé, d'établissements de santé au Canada et à l'étranger, de régimes d'assurance gouvernementale et privée, ainsi que d'amis et de membres de la famille de l'assuré. Nous pouvons également utiliser ou communiquer des renseignements qui se trouvent dans nos dossiers aux fins d'assurance.

Dès votre demande et autorisation, nous pouvons également divulguer ces renseignements à d'autres personnes.



Lorsqu'un individu fait une demande d'assurance, en souscrit ou s'il est couvert par un de nos contrats d'assurance ou qu'il présente une demande de règlement, il est présumé avoir consentie aux procédures d'obtention de renseignements personnels décrites dans le présent avis. Si un individu ne désire pas qu'on se serve de ses renseignements personnels à des fins facultatives, il n'a qu'à en aviser *Allianz Global Assistance*. Un individu peut refuser de communiquer ses renseignements personnels, qu'on les utilise ou qu'on les communique à autrui à des fins d'assurance; dans un tel cas cependant, il est peu probable que nous puissions lui offrir de l'assurance et des services connexes.

Nous conservons les renseignements personnels concernant le titulaire de certificat ou de police, les assurés et les prestataires dans les dossiers respectifs que nous leur attribuons et que nous conservons dans les bureaux d'*Allianz Global Assistance*. Dans certains cas, nous pouvons également communiquer ou transmettre des renseignements à des fournisseurs de soins de santé ou d'autres fournisseurs de services situés en dehors du Canada. Par conséquent, les renseignements personnels peuvent être accessibles aux instances réglementaires, conformément à la législation de ces autres juridictions. Pour plus de détails et pour consulter par écrit nos politiques et procédures en ce qui concerne les fournisseurs de services situés en dehors du Canada, veuillez communiquer avec le Responsable de la confidentialité à [privacy@allianz-assistance.ca](mailto:privacy@allianz-assistance.ca).

Nous conserverons les renseignements personnels que nous recueillons pour une période de temps déterminée et selon un mode d'entreposage conforme aux exigences légales ainsi que les besoins internes de notre entreprise. Les renseignements personnels seront détruits de façon sécuritaire après l'expiration de la période de conservation appropriée.

Les individus ont le droit de demander, de consulter ou de corriger les renseignements que nous possédons sur eux dans nos dossiers; pour ce faire, il leur suffit de communiquer avec le Responsable de la confidentialité par courriel à [privacy@allianz-assistance.ca](mailto:privacy@allianz-assistance.ca) ou par écrit à l'adresse suivante :

Responsable de la confidentialité  
*Allianz Global Assistance*  
4273 King Street East  
Kitchener, Ontario N2P 2E9

Pour obtenir un exemplaire complet de notre politique sur la confidentialité, rendez-vous à [www.allianz-assistance.ca](http://www.allianz-assistance.ca).

## **VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?**

Si vous avez des questions ou préoccupations à propos de *nos produits, nos services, votre police*, ou une déclaration de sinistre, veuillez communiquer avec *Allianz Global Assistance* :

Sans frais au 1 866 520-8823  
À frais virés au 519 742-9013  
Par courriel à [questions@allianz-assistance.ca](mailto:questions@allianz-assistance.ca)

## **PRODUITS SEMBLABLES**

Il existe d'autres types de produits sur le marché qui offrent une couverture semblable. Veuillez *vous* assurer de ne pas être couvert par une autre assurance qui propose la même couverture que celle décrite dans le présent Guide de distribution.

## **RENOI À L'AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS**

Pour plus de renseignements au sujet des obligations de l'assureur et du distributeur à votre égard, veuillez vous adresser à :

Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier  
4<sup>e</sup> étage  
Québec, Québec G1V 5C1

### Numéros de téléphone :

1 877 525-0337 – sans frais  
418 525-0337 – à Québec  
514 395-0337 – à Montréal

Site Internet : [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

## **DÉFINITIONS**

Termes définis qui apparaissent en italique dans ce guide.

**Accident/accidentel :** un événement

- extérieur;
- soudain;
- imprévu;
- non intentionnel; **et**
- imprévisible

qui se produit entièrement de manière accidentelle pendant la *durée de votre couverture en voyage* **et** qui, indépendamment de toute autre cause, occasionne des *blessures*.

**Allianz Global Assistance** Allianz Global Assistance, *notre* gestionnaire des services d'assistance et de règlement des sinistres en vertu de la présente *police*

**Contrat de location de voiture**

contrat en entier que *vous* recevez lorsque *vous* louez une voiture auprès d'une *entreprise commerciale de location de voitures* et qui décrit en totalité :

- les modalités et les conditions de la location, **et**
- les responsabilités de toutes les parties en vertu du contrat *de location de voiture*.

**Date d'effet**

l'heure et la date auxquelles *vous* prenez possession de la *voiture de location* pendant la *durée de la couverture*.

**Date d'expiration :**

date à laquelle *vo*tre couverture prend fin en vertu de la présente assurance.

**Dommages matériels ou perte**

perte ou les dommages causés à la *voiture de location* pour lesquels *vous* pouvez être responsable légalement (à l'exception des pneus, à moins que cela ne coïncide avec une autre perte ou des dommages couverts par la présente), par :

- un incendie;
- le vol;
- une explosion;
- un tremblement de terre;
- une tempête de vent;
- de la grêle;
- une inondation;
- un acte malveillant;
- une émeute;
- des mouvements populaires; **ou**
- la collision avec un autre objet ou par capotage.

<b>Durée de l'assurance</b>	période durant laquelle l'assurance est en vigueur, depuis la <i>date d'effet</i> jusqu'à la <i>date d'expiration</i> .
<b>Entreprise commerciale de location de voitures</b>	agence de location de voitures titulaire d'une licence conformément à la loi dans le cadre de ses activités commerciales.
<b>Frais raisonnables et usuels</b>	<p>frais demandés régulièrement par d'autres vendeurs/fournisseurs pour un service offert dans le même secteur géographique, qui reflètent la complexité du service en tenant compte de ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la disponibilité du personnel expérimenté; <b>et/ou</b></li> <li>▪ la disponibilité des services ou des pièces.</li> </ul>
<b>Nous, notre et nos</b>	La Compagnie d'assurance générale CUMIS.
<b>Police</b>	Police d'assurance complète qui précise les conditions et modalités de la présente assurance et qui a été émise pour <i>vous</i> par <i>nous</i> .
<b>Sanction</b>	Entreprise ou activité qui irait à l'encontre de toute loi ou réglementation canadienne ou toute autre loi ou réglementation sur les sanctions commerciales ou économiques nationales.
<b>Terrorisme ou acte de terrorisme</b>	<p>Action, y compris sans toutefois s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'utilisation de la force ou de la violence et/ou de menace correspondante;</li> <li>• le détournement d'avion ou l'enlèvement d'un individu ou d'un groupe afin d'intimider ou de terroriser tout gouvernement, groupe, association ou le public pour des raisons ou à des fins religieuses, politiques ou idéologiques;</li> </ul> <p><b>Cela exclut tout acte de guerre (qu'il soit déclaré ou non), acte d'ennemis étrangers ou rébellion.</b></p>
<b>Voiture ancienne :</b>	<p>voiture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ de plus de <b>20 ans</b>; <b>ou</b></li> <li>▪ dont la marque n'est plus fabriquée depuis <b>10 ans</b> ou plus.</li> </ul>
<b>Voiture de location</b>	véhicule motorisé à 4 roues, conçu pour une utilisation exclusivement sur les routes publiques et loué auprès d'une <i>entreprise commerciale de location de voitures</i> pour votre usage personnel et pour la période indiquée sur le <i>contrat de location de voiture</i>

**Voiture exotique**

*voitures* fabriquées par :

- Aston Martin, Bentley, Bricklin, Daimler, De Lorean, Auburn, Excalibur, Ferrari, Jensen, BMW, Lamborghini, Lotus, Jaguar, Maserati, Porsche, Rolls Royce **ou**
- toute *voiture* semblable dont la valeur sur le marché est égale ou supérieure à 65 000 \$.

**Vous, votre, vôtre et vos**

Toutes les personnes indiquées sur *votre Page des déclarations*, incluant celles couvertes par le régime familial, conformément au programme souscrit au moment où la prime d'assurance requise a été payée, pour cette personne ou famille avant la *date d'effet*.

## AVIS DE RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

### AVIS DONNÉ PAR UN 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* venez de signer à l'occasion d'un autre contrat, **sans pénalité, dans les dix (10) jours de sa signature**. Pour cela, *vous* devez donner à l'assureur un avis par courrier recommandé dans ce délai.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que *vous* perdiez des conditions avantageuses qui *vous* ont été consenties en raison de cette assurance; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.
- Après l'expiration du délai de 10 jours, *vous* avez la faculté d'annuler l'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, *vous* pouvez contacter le Bureau des services financiers au : **(418) 525-6273 ou 1-877-525-6273**

### AVIS D'ANNULATION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : La Compagnie d'assurance générale CUMIS  
a/s *Allianz Global Assistance*  
C.P. 277  
Waterloo, Ontario N2J 4A4  
  
Télec. : 519 742-2581

Date : \_\_\_\_\_  
(Date d'envoi de cet avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule le contrat d'assurance n°:

\_\_\_\_\_  
(Numéro du contrat, s'il est indiqué)

conclu le : \_\_\_\_\_  
(Date de la signature du contrat)

À : \_\_\_\_\_  
(Lieu de la signature du contrat)

\_\_\_\_\_  
(Nom du client)

\_\_\_\_\_  
(Signature du client)

**Ce document doit être adressé par lettre recommandée.**

**(VERSO)**

**Articles de la Loi concernant la distribution de produits et de services financiers**

**439.** Un distributeur ne peut assujettir la conclusion d'un contrat à l'obligation pour le client de conclure un contrat d'assurance auprès d'un assureur qu'il indique.

Il ne peut exercer de pressions indues sur le client ou employer des manoeuvres dolosives pour l'inciter à se procurer un produit ou un service financier

**440.** Un distributeur qui, à l'occasion de la conclusion d'un contrat, amène un client à conclure un contrat d'assurance doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, lui indiquant qu'il peut, dans les dix (10) jours de la signature de ce contrat d'assurance, le résoudre.

**441.** Un client peut, par avis transmis par courrier recommandé ou certifié, résoudre, dans les 10 jours de sa signature, un contrat d'assurance signé à l'occasion de la conclusion d'un autre contrat.

En cas de résolution de ce contrat, le premier contrat conserve tous ses effets.

**442.** Un contrat ne peut contenir de dispositions en permettant la modification dans l'éventualité où un client résoudrait ou résilierait un contrat d'assurance conclu à la même occasion.

Toutefois, un tel contrat peut prévoir que le client perd pour le reste du terme les conditions plus favorables qui lui sont consenties du fait de la conclusion de plus d'un contrat si le client résout ou résilie avant terme le contrat d'assurance.

**443.** Un distributeur offrant un financement pour l'achat d'un bien ou d'un service et qui exige que le débiteur souscrive une assurance pour garantir le remboursement du prêt doit lui remettre un avis, rédigé de la façon prévue par règlement de l'Autorité, l'informant qu'il a la faculté de prendre l'assurance auprès de l'assureur et du représentant de son choix pourvu que l'assurance souscrite soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables. Il ne peut assujettir la conclusion d'un contrat de crédit à un contrat d'assurance avec un assureur qu'il indique.

Un contrat de crédit ne peut stipuler qu'il est conclu sous la condition que le contrat d'assurance pris auprès d'un tel assureur demeure en vigueur jusqu'à l'échéance du terme ni que la fin d'une telle assurance fait encourir au débiteur la déchéance du terme ou la réduction des droits.

Un débiteur n'encourt pas la déchéance de ses droits en vertu du contrat de crédit lorsqu'il résout ou résilie ce contrat d'assurance ou met fin à son adhésion pourvu qu'il ait alors souscrit une assurance auprès d'un autre assureur qui soit à la satisfaction du créancier qui ne peut la refuser sans motifs raisonnables.

## **ACCUSÉ DE RÉCEPTION**

*Vous reconnaissez avoir reçu le présent Guide de distribution à l'achat du Régime annuel.*

Date : \_\_\_\_\_  
(Date d'accusé de livraison)

Distributeur : \_\_\_\_\_  
(Nom du distributeur)

Client : \_\_\_\_\_  
(Signature du client)

\_\_\_\_\_  
(Nom du client)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Adresse du client)

**Le Distributeur doit conserver cet accusé de réception en dossier comme preuve que le client a reçu un exemplaire du Guide de distribution.**