

Assurance complète (64 ans ou moins)

L'Assurance complète regroupe les caractéristiques et les avantages de nos produits les plus populaires pour répondre aux besoins de *vo*tre itinéraire de vacances tout-compris. Que ce soit un safari d'une semaine en Afrique, des vacances estivales avec *vos enfants* ou une croisière de rêve dans les Antilles, ce programme *vous* fournit la protection nécessaire pour *vos* projets de *vo*yage, *vo*tre santé en cas d'urgence et *vos* articles personnels.

Garanties par assuré	Garanties maximales
Annulation de voyage	Jusqu'à 10 000 \$CA
Interruption de voyage	Jusqu'à 10 000 \$CA
Retard de voyage	300 \$CA/jour – maximum 2 jours
Assurance pour soins médicaux et dentaires en cas d'urgence	Jusqu'à 5 000 000 \$CA (montant maximal global de la police)
Transport médical d'urgence	Compris au montant maximal global de la police
Retour d'un véhicule	2 000 \$CA
Rapatriement de la dépouille	5 000 \$CA
Hébergement et repas	150 \$ par jour, jusqu'à concurrence de 10 jours
Assurance de bagages	1 000 \$CA
Retard des bagages	200 \$CA
24 heures d'assistance en cas d'urgence en voyage	Compris au montant maximal global de la police

Cette protection est offerte aux voyageurs âgés de 64 ans ou moins au moment de l'achat.

Ce régime offre de l'assurance jusqu'à concurrence de 183 jours.

*Vo*tre date de départ et *vo*tre date de retour sont considérées et calculées comme étant des jours distincts lorsqu'il est question de déterminer la durée de l'assurance.

Pour plus de détails, veuillez consulter la *Police* d'assurance ci-après.

POLICE D'ASSURANCE

Souscrite exclusivement auprès de La Compagnie d'assurance générale CUMIS (ci-après '*nous*', '*notre*', '*nos*'), membre du Groupe Co-operators limitée, et administrée par Allianz Global Assistance. *Allianz Global Assistance* est le nom commercial enregistré d'AZGA Service Canada Inc. et AZGA Insurance Agency Canada Ltd. AZGA Service Canada Inc. est une filiale d'Allianz Group. Ce document a été publié par La Compagnie d'assurance générale CUMIS dans le cadre de ses activités d'assurance au Canada et en application de la Loi canadienne sur les sociétés d'assurance.

AVIS IMPORTANT – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT

Nous avons émis la présente *Police* d'assurance à la ou aux personnes nommées à la Page des déclarations (ci-après '*vous*', ou '*vo*tre').

Si *vous* croyez que la Page des déclarations que *nous* *vous* avons fait parvenir est inexacte, veuillez communiquer avec *Allianz Global Assistance* immédiatement à l'un ou l'autre des numéros de téléphone figurant à *vo*tre Page des déclarations.

La présente *police* et *vo*tre Page des déclarations décrivent *vo*tre assurance ainsi que les conditions et modalités qui peuvent limiter les indemnités et les montants qui *vous* sont payables. Veuillez lire attentivement la *police* pour bien comprendre les conditions et modalités de toutes les couvertures pour lesquelles *vous* avez payé une prime.

Veuillez apporter le présent document et *vo*tre Page des déclarations avec *vous* pendant *vo*tre voyage.

La présente *Police* comporte un certain nombre d'exclusions et de restrictions dont une exclusion à l'égard des conditions préexistantes, qui peuvent s'appliquer à des *problèmes médicaux* et/ou des symptômes qui étaient présents avant *vo*tre départ.

PRIÈRE DE LIRE ATTENTIVEMENT VOTRE POLICE D'ASSURANCE AVANT DE VOYAGER.

SI VOUS DEVEZ RECEVOIR DES SOINS MÉDICAUX OU DENTAIRES D'URGENCE PENDANT VOTRE VOYAGE, VOUS DEVEZ COMMUNIQUER AVEC ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE À L'UN DES NUMÉROS INDICQUÉS DANS VOTRE PAGE DES DÉCLARATIONS AVANT DE TENTER D'OBTENIR DES SOINS.

Allianz Global Assistance est là pour vous aider à toute heure du jour et tout au long de l'année.

Soyez prêt à fournir les renseignements suivants au représentant d'Allianz Global Assistance lorsque vous téléphonez :

- Votre nom et votre numéro de *police* (conformément à votre Page des déclarations); et
- L'endroit où vous vous trouvez et le numéro de téléphone local.

Veillez noter que l'Assurance voyages pour soins médicaux en cas d'urgence prévoit une réduction des indemnités si vous ne téléphonez pas avant tenter d'obtenir des soins. Si vos *problèmes de santé* vous empêchent de téléphoner avant de demander des *soins d'urgence*, vous devez communiquer avec *Allianz Global Assistance* dès que vous êtes médicalement apte à le faire. Autrement, une personne agissant en votre nom peut le faire pour vous.

Droit d'examen

Si, dans les 10 jours suivant la date d'établissement de la *police*, tel qu'indiquée à votre Page des déclarations, vous nous avisez que vous n'êtes pas entièrement satisfait du régime que vous avez souscrit, nous vous rembourserons l'intégralité de la prime versée si vous n'êtes pas déjà parti en voyage ou que vous n'avez pas déjà présenté une demande de règlement. Les remboursements ne sont effectués que lorsqu'Allianz Global Assistance reçoit votre demande de remboursement avant votre date de départ.

Bénéfices assurés en vertu de la présente police d'assurance :

- Annulation/interruption de voyage et retard de voyage
- Frais pour soins médicaux et dentaires en cas d'urgence
- Transport médical d'urgence
- Assurance de bagages
- Retard des bagages

Veillez vous reporter à la Page des déclarations pour déterminer l'assurance que vous avez souscrite et les montants maximaux de couverture.

Quels sont les risques assurés ?

Cette assurance couvre les frais *raisonnables et d'usage, nécessaires sur le plan médical* pour recevoir des soins médicaux ou subir une chirurgie dans le cadre d'un *traitement d'urgence* à la suite d'un *problème médical* qui s'est produit alors que vous voyagez à l'extérieur de votre province de résidence; et vous protège contre des situations ou des pertes qui découlent de conditions ou d'événements soudains et imprévus. Nous nous réservons le droit, à notre entière discrétion, de rejeter des demandes d'assurance.

Les bénéficiés ne couvrent pas les conditions ou les événements qui, à la date d'achat, vous sont connus ou qui se produiront probablement.

L'Assurance médicale et dentaire en cas d'urgence couvre uniquement les frais *nécessaires sur le plan médical* que vous avez engagés après avoir quitté votre province de résidence. De plus, l'assurance médicale et dentaire couvre uniquement les frais en excès de ceux couverts en vertu de votre *régime gouvernemental d'assurance pour soins médicaux* et par tout autre régime d'assurance ou d'indemnité en vertu duquel vous êtes couvert.

Que faire en cas d'urgence médicale ?

Vous devez communiquer avec *Allianz Global Assistance* avant de tenter d'obtenir des *traitements d'urgence*. Si vous ne communiquez pas avec *Allianz Global Assistance*, l'indemnité à laquelle vous avez droit pourrait être réduite ou vous pourriez ne recevoir aucun remboursement pour les dépenses engagées. De plus, le conseiller médical d'*Allianz Global Assistance* doit approuver au préalable toutes les procédures médicales (y compris les procédures cardiaques et le cathétérisme.)

Lorsque vous communiquez avec *Allianz Global Assistance*, vous serez recommandé ou on pourrait vous transférer à l'un des fournisseurs de soins médicaux agréés au sein d'un réseau, si la situation médicale le justifie.

Allianz Global Assistance peut également demander au fournisseur de soins médicaux de nous facturer directement les frais médicaux couverts par la présente assurance plutôt qu'à vous. Nous couvrirons les frais jusqu'à concurrence du montant indiqué à la présente *police* d'assurance, le cas échéant, afin d'assurer votre admission *nécessaire sur le plan médical* dans un *hôpital*.

Dans la présente *police*, certains termes ont un sens bien précis. Ces termes définis sont ceux indiqués à votre Page des déclarations ou ceux qui figurent à la section intitulée 'Définitions' et qui apparaissent en italique dans la présente *police*.

Définitions

Par **accident/accidentel**, on entend 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*.

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

Par **alpinisme**, on entend l'ascension ou la descente d'une montagne qui exige l'utilisation d'un équipement spécialisé, y compris les crampons, les pioches, les ancrages, les boulons, les mousquetons et l'équipement d'ancrage comme la moulinette et la corde liant les marcheurs.

Par **articles essentiels**, on entend des vêtements et des articles d'hygiène personnelle essentiels lorsque vos *bagages* personnels sont retardés.

Par **avis aux voyageurs**, on entend un avis formel émis par le gouvernement canadien, déconseillant aux voyageurs de se rendre dans un pays étranger ou une région de ce pays en particulier. Les avis aux voyageurs ne comprennent pas les documents contenant des renseignements touristiques.

Par **bagages**, on entend les bagages et les effets personnels, qu'ils aient été achetés, empruntés ou loués, que vous avez apportés avec vous en *voyage*.

Par **blessure**, on entend les blessures corporelles survenant pendant un *voyage* assuré qui, indépendamment de toute autre cause, sont directement imputables à un *accident*.

Par **blessure corporelle accidentelle**, on entend toute *blessure* corporelle provenant d'une cause extérieure qui se produit pendant que cette assurance est en vigueur et qui est la cause directe et indépendante de la perte.

Par **police**, on entend la *police* d'assurance complète qui précise les conditions et modalités de la présente assurance et qui a été émise pour vous par nous.

Par **compagnon de voyage**, on entend la personne avec laquelle vous partagez les préparatifs de *voyage* et les frais d'hébergement *payés d'avance*.

Par **conjoint**, on entend :

- la personne avec laquelle vous êtes légalement marié; ou
- la personne avec laquelle vous cohabitez en union civile légale; ou la personne qui cohabite avec vous en tant que conjoint de fait et qui est reconnue publiquement dans votre entourage comme étant votre conjoint ou votre partenaire de vie. Aux fins de la présente assurance, vous ne pouvez avoir qu'un seul conjoint.

Par **contamination**, on entend la *contamination* ou l'empoisonnement des personnes par des substances nucléaires et/ou chimiques et/ou biologiques, qui engendrent la *maladie* et/ou entraînent la mort.

Par **date d'effet**, on entend, selon la couverture et les garanties :

- **Couverture d'annulation et d'interruption de voyage** – on entend 00 h 01 le jour suivant celui où nous recevons votre prime (selon l'heure locale de votre lieu de résidence au Canada).
- **Couverture médicale et dentaire en cas d'urgence** – on entend l'heure et la date auxquelles vous quittez votre province ou territoire de résidence.
- **Au titre de toutes les autres couvertures** – on entend 00 h 01 à la date à laquelle il est prévu que vous quittez votre point de départ (selon l'heure locale de votre lieu de résidence au Canada).

Par **date d'expiration**, on entend la date à laquelle votre couverture prend fin en vertu de la présente assurance comme indiqué à votre Page des déclarations.

Par **date de départ**, on entend la date à laquelle vous commencez votre *voyage* tel qu'il est indiqué à la Page des déclarations (selon l'heure locale de votre lieu de résidence au Canada).

Par **date de retour**, on entend la date à laquelle il est prévu que vous reveniez à votre point de départ, conformément à la Page des déclarations (selon l'heure locale de votre lieu de résidence au Canada).

Par **durée de la couverture**, on entend la période durant laquelle l'assurance est en vigueur, depuis la *date d'effet* jusqu'à la *date d'expiration*.

Par **durée du voyage**, on entend la période de temps qui s'écoule entre la date de votre départ de votre point de départ jusqu'à et y compris votre *date de retour*, tel qu'indiqué à votre Page des déclarations.

Par **enfant**, on entend une personne célibataire qui dépend de vous pour sa subsistance et qui :

- a moins de 21 ans;
- a moins de 26 ans, s'il s'agit d'un étudiant à temps plein; ou
- est atteint d'une déficience mentale ou physique et âgée de plus de 20 ans, et qui était ainsi alors qu'elle était admissible comme enfant à charge.

Par **famille immédiate**, on entend votre *conjoint*, vos parents, vos *enfants* (y compris tous les *enfants* naturels ou adoptifs), vos frères et sœurs, vos beaux-parents, les *enfants* du *conjoint*, vos grands-parents ou petits-*enfants*.

Par **frais raisonnables et d'usage**, on entend les frais demandés régulièrement par d'autres fournisseurs/prestataires pour un service offert dans le même secteur géographique, qui reflètent la complexité du service en tenant compte de la disponibilité du personnel expérimenté ainsi que de la disponibilité des services ou des pièces d'équipement.

Par **hôpital**, on entend un établissement dûment autorisé à titre d'hôpital qui se consacre principalement à la prestation de services médicaux et de *traitements* aux *patients hospitalisés*, fournit sur les lieux les soins d'infirmiers enregistrés, possède un laboratoire et une salle d'opération sur les lieux ou dans des installations qui sont administrées par l'hôpital. *Hôpital* ne s'applique pas aux établissements utilisés principalement comme clinique, aux établissements de soins prolongés ou de soins palliatifs, aux établissements de réadaptation, aux centres de *traitement* de la toxicomanie, aux maisons de convalescence, de repos, de soins infirmiers, aux foyers pour les personnes âgées ou aux centres de santé.

Par **maladie**, on entend une maladie ou une infirmité survenant pendant le *voyage* assuré qui nécessite des soins médicaux *d'urgence* et qui n'est pas survenue avant la *date d'effet*.

Par **médecin**, on entend une personne (autre que la personne assurée) qui n'est pas liée par le sang ou le mariage à la personne assurée, qui est autorisée à prescrire des médicaments et à administrer un *traitement* médical (dans le cadre de cette autorisation) à l'emplacement où *le traitement* est fourni. Le naturopathe, l'herboriste ou l'homéopathe ne sont pas considérés comme des médecins.

Par **médicament sur ordonnance**, on entend un médicament qui ne peut être obtenu que sur ordonnance d'un *médecin* ou d'un dentiste autorisé et qui est dispensé par un pharmacien autorisé.

Par **membre de la famille**, on entend *vos conjoint*; *vos parents*; *vos enfants*, y compris les enfants que *vous* avez adoptés ou qui sont sur le point de l'être, *vos frères et sœurs*, *vos grands-parents* ou *petits-enfants*, les beaux-parents, les enfants du conjoint, les demi-frères et demi-sœurs, la belle-famille (parents, fils, filles, frères ou sœurs, grands-parents), les tantes, oncles, neveux et nièces, le tuteur légal ou un enfant en tutelle, que ces personnes voyagent ou non avec *vous*.

Par **nécessaire sur le plan médical**, on entend les services ou fournitures fournis par un *hôpital*, un *médecin*, un dentiste ou un autre fournisseur autorisé, qui sont requis pour déterminer ou traiter *vos maladie* ou *blessure* et qui, selon *nous* :

- sont compatibles avec les symptômes ou le diagnostic et le *traitement* de *vos* condition, *maladie*, malaise ou *blessure*;
- sont appropriés en ce qui concerne les normes d'une bonne pratique de la médecine;
- ne sont pas uniquement pour *vos* commodité, celle d'un *médecin* ou d'un autre fournisseur;
- représentent la fourniture ou le niveau de service le plus approprié qui peut *vous* être dispensé en toute sécurité.

Lorsque ce terme s'applique aux soins d'un *patient hospitalisé*, cela signifie également que, compte tenu de *vos* symptômes médicaux ou de *vos* condition, les services ne peuvent *vous* être fournis en toute sécurité à titre de *patient ambulatoire*.

Par **nous, notre** et **nos**, on entend La Compagnie d'assurance générale CUMIS.

Par **patient ambulatoire**, on entend une personne qui reçoit un *traitement* alors qu'elle n'est pas *hospitalisée*.

Par **patient hospitalisé**, on entend une personne qui est traitée dans un *hôpital* et inscrit comme patient hospitalisé

occupant un lit ou admis dans un autre établissement et pour qui des frais de logement et de repas sont facturés.

Par **point de départ**, on entend la ville d'où *vous* partez en voyage.

Par **prépayé**, on entend payer avant *vos* date de *départ*.

Par **problème de santé**, on entend *une blessure corporelle accidentelle* ou *une maladie* (ou un état connexe à *cette blessure corporelle accidentelle* ou *maladie*), y compris *une maladie*, une psychose grave et des complications de grossesse survenant dans les 31 premières semaines de gestation.

Par **professionnel**, on entend l'exercice d'une activité précise dans le cadre de *vos* principal emploi rémunéré.

Par **régime gouvernemental d'assurance pour soins médicaux**, on entend une assurance pour soins médicaux que les gouvernements provinciaux et les territoires du Canada offrent à leurs résidents.

Par **sanction**, on entend toute 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

Par **service couvert**, on entend un service ou une fourniture, précisé dans les présentes, pour lequel *nous* offrons des indemnités en vertu de la présente assurance.

Par **soins dentaires d'urgence**, on entend les services ou fournitures fournis par un dentiste autorisé, un *hôpital* ou un autre fournisseur autorisé, qui sont immédiatement *nécessaires sur le plan médical*.

Par **soins médicaux d'urgence**, on entend les services ou les fournitures fournis par un *médecin* autorisé, un *hôpital*, ou un autre fournisseur autorisé (physiothérapeute, chiropraticien, chiroprodiste, pédicure, ou ostéopathe autorisé) qui sont *nécessaires sur le plan médical* pour traiter toute *maladie* ou tout autre problème couvert qui est aigu (dont l'apparition est soudaine et imprévue), et qui ne peut être raisonnablement retardés jusqu'à *vos* retour dans *vos* pays d'origine sans mettre *vos* santé en danger.

Par **stable**, on entend tout *problème médical* ou problème connexe (y compris tout problème cardiaque ou pulmonaire) pour lequel tous les énoncés suivants sont vrais :

- il n'y a eu aucun nouveau *traitement* ou médicament sous ordonnance;
- il n'y a eu aucun changement dans le *traitement* ni aucun changement dans le médicament de prescription (y compris la posologie, la fréquence à laquelle il faut prendre le médicament, le type de médicament ou un changement dans la fréquence ou le type de *traitement*);
- il n'y a eu aucun nouveau symptôme, aucun symptôme plus fréquent ni aucun symptôme plus grave;

- il n'y a eu aucun résultat d'examen démontrant une détérioration;
- il n'y a eu aucune hospitalisation ni aucune orientation vers un spécialiste (effectuée ou recommandée), ou les résultats d'autres recherches n'ont pas encore été obtenus;

Par **terrorisme** ou **acte de terrorisme**, on entend une action, y compris sans toutefois s'y limiter, l'utilisation de la force ou de la violence et/ou de menace correspondante, y compris 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, et ne comprend pas tout acte de guerre (qu'il soit déclaré ou non), acte d'ennemis étrangers ou rébellion

Par **traitement/soins**, on entend les consultations médicales, les soins et/ou services offerts par un *médecin*. Cela comprend, sans en exclure d'autres, les diagnostics et les *médicaments sur ordonnance* (y compris les pilules et les médicaments inhalés ou injectés). Cela ne comprend pas les examens de santé ou les cas où *vous* n'avez pas de symptômes précis.

Par **transporteur public**, on entend un véhicule de transport terrestre, maritime ou aérien utilisé aux fins du transport régulier de voyageurs. dont l'exploitation est dûment autorisée pour le transport de passagers contre rémunération et dans lequel toute personne désireuse d'y prendre place peut le faire dans la mesure où la capacité du véhicule le permet et qu'il n'existe aucun motif légal de lui refuser.

Par **urgence**, on entend un événement imprévu qui se produit pendant que l'assurance est en vigueur et qui nécessite les soins immédiats d'un médecin autorisé ou une hospitalisation.

Vous, votre, vôtre et **vos** font référence à toute personne indiquée à *votre* Page des déclarations, conformément au régime acheté au moment où la prime d'assurance requise a été payée, pour cette personne, avant la *date d'effet*.

Par **voyage**, on entend tout voyage aller-retour vers une destination à l'extérieur de *votre* province de résidence et dont le but n'est pas d'obtenir des soins de santé ou tout type de *traitement*.

Ce que vous devez savoir

Êtes-vous admissible à l'assurance ?

Pour être admissible à toute assurance :

- *vous* devez être un citoyen canadien ou un résident permanent ou temporaire au Canada;
- être couvert par le *régime d'assurance maladie de votre gouvernement* pour la durée complète de *votre période de couverture*
- être âgé de 64 ans ou moins au moment de l'achat de la police.
- ne pas voyager plus de 183 jours consécutifs si *vous* avez moins de 65 ans,

REMARQUE : *Vous* devez satisfaire à toutes les conditions d'admissibilité précitées pour être assuré en vertu de la présente *police*.

Comment devenir assuré ?

Vous devenez assuré et la présente *police* devient un *contrat d'assurance* :

- lorsque *votre* nom figure sur *votre* demande d'assurance remplie et qu'il est indiqué sur *votre* Page des déclarations; et
- dès le paiement de la prime requise au plus tard à *votre date d'effet*.

Quand commence votre assurance ?

En vertu de la présente *police*, *votre* assurance commence à *votre date d'effet*, si :

- *vous* êtes admissible;
- *votre* nom figure sur la proposition d'assurance; et
- *vous* avez payé la totalité de la prime requise avant la *date d'effet*

L'assurance Annulation et interruption de voyage sera en vigueur uniquement si toutes les primes exigibles ont été reçues avant la date d'annulation du *voyage*.

Quand votre assurance prend-elle fin ?

Aux termes de la présente *police*, l'assurance cesse à la première des dates suivantes :

- la date où *votre voyage* est annulé lorsque *votre voyage* est annulé avant *votre date de départ*
- 23 h 59 à la *date de votre retour*; ou
- à *votre retour* dans *votre* province ou territoire de résidence, sauf dans les circonstances exposées dans 'Quand *votre* assurance sera-t-elle prolongée automatiquement ?';

Quand votre assurance sera-t-elle prolongée automatiquement ?

Quelle que soit la *date d'expiration*, *votre* assurance est prolongée si :

- la totalité de *votre voyage* se déroule pendant la période de couverture; et
- *votre retour* est retardé pour des raisons imprévisibles indépendantes de *votre* volonté, y compris lorsque *vous* ou *votre compagnon de voyage* entrez à l'hôpital à titre de *patient hospitalisé* ou éprouvez un *problème médical* (*votre conjoint* ou *vos enfants*, s'ils voyagent avec *vous*).

Si la couverture est prolongée pour les raisons mentionnées ci-dessus, *votre* couverture cessera à la première des occasions ci-dessous :

- *votre* arrivée dans *votre* province de résidence ou à la destination de retour selon *votre* itinéraire de *voyage*; ou

- 5 jours après *votre date de retour* prévue; toutefois, si *vous* entrez à l'hôpital à titre de *patient* hospitalisé, si *nécessaire sur le plan médical* , nous prolongerons l'assurance pendant 72 heures à partir du moment où *vous* sortez de l'hôpital, mais en aucun cas, pour plus que 3 mois de *votre date de retour* prévue.

Que devez-vous faire si vous décidez de prolonger votre voyage ?

Si *vous* décidez de prolonger *votre voyage* , *vous* pouvez acheter une prolongation de *votre* couverture en communiquant avec *votre* prestataire touristique :

- si *vous* n'êtes pas déjà parti; ou
- si *vous* êtes déjà parti, que *vous* n'avez pas eu de problèmes médicaux pendant *votre voyage* et que *vous* appelez avant *votre date de retour* prévue.

Si *vous* êtes parti et que *vous* avez eu des *problèmes médicaux* pendant *votre voyage* , *vous* pouvez être admissible à une prolongation de *votre* couverture en communiquant avec *Allianz Global Assistance* avant *votre date de retour* prévue. L'attribution de la prolongation dans cette situation est sous réserve de l'approbation d' *Allianz Global Assistance* .

Toute prolongation de la couverture est assujettie aux conditions suivantes :

- la durée totale de *votre voyage* ne peut excéder 183 jours consécutifs si *vous* êtes âgé moins de 65 ans;
- *vous* êtes assuré en vertu de *votre régime gouvernemental d'assurance pour soins médicaux* pour la durée totale de *votre voyage* ;
- *vous* devez payer la prime requise au plus tard à *votre date de retour* prévue.

Pouvez-vous recevoir un remboursement ?

Si *vous nous* avisez que *vous* n'êtes pas entièrement satisfait dans les 10 jours suivant la date d'émission de la présente *police* d'assurance, laquelle est indiquée sur *votre* Page des déclarations, *nous* vous offrirons un remboursement complet si *vous* n'êtes pas déjà parti en *voyage* ou que *vous* n'avez pas déjà présenté une demande de règlement.

Les remboursements sont effectués uniquement lorsqu' *Allianz Global Assistance* reçoit *votre* demande de remboursement avant *votre date de départ* .

Description des couvertures

Couverture médicale et dentaire d'urgence

Les bénéfices d'assurance qui suivent *vous* protègent contre des situations ou des pertes qui découlent de conditions ou d'événements soudains et imprévus. Les bénéfices ne couvrent pas les conditions ou les événements qui, à la date d'achat, *vous* sont connus ou se produiront probablement

Annulation et interruption de voyage

La couverture **Annulation de voyage**, *vous* rembourse les frais couverts que *vous* avez engagés pour un *voyage* qui a été

annulé avant *votre date de départ* . Le montant total versé pour l'annulation de *votre voyage* n'excédera pas la couverture maximale de 10 000 \$ indiquée à *votre police* .

La couverture **Interruption de voyage**, *vous* remboursera les frais couverts que *vous* avez engagés pour des *voyages* qui ont été interrompus ou retardés après *votre date de départ* . Le montant total versé pour l'interruption de *votre voyage* n'excédera pas la couverture maximale de 10 000 \$ indiquée à *votre police* .

MOTIFS COUVERTS

Un bénéfice maximal jusqu'à concurrence de 10 000 \$ est fourni pour couvrir des frais (énumérés à la section 'Bénéfices couverts') qui découlent de l'annulation ou de l'interruption de *votre voyage* en raison d'une des raisons couvertes ci-dessous:

Problèmes de santé et décès

Toute *blessure grave* ou *maladie grave* imprévue;

- dont *vous* ou *votre compagnon de voyage* souffrez et qui est assez invalidante pour forcer une personne raisonnable à retarder, annuler ou interrompre son *voyage* ;
- dont souffre un *membre de la famille* et qui constitue un danger de mort ou qui nécessite que la personne soit hospitalisée à titre de *patient hospitalisé* ; ou
- dont souffre un *membre de la famille* qui dépend de vos soins.

En ce qui concerne la garantie Annulation de voyage, un *médecin* doit effectuer un examen physique dans les 72 heures suivant la demande d'annulation et le *médecin* doit écrire une note expliquant que *votre voyage* doit être annulé.

En ce qui concerne la garantie Interruption de voyage, cet examen doit avoir lieu durant *votre voyage* et le *médecin* doit recommander par écrit que *votre voyage* soit retardé ou interrompu.

Votre décès , le décès d'un *membre de la famille* ou d'un *compagnon de voyage* , si le décès se produit dans les 30 jours précédant *votre date de départ* ou durant *votre voyage* .

L'impossibilité pour les membres de *votre* famille ou les amis chez qui *vous* deviez demeurer durant *votre voyage* de *vous* héberger en raison d'une *maladie* ou d'une *blessure* mettant en danger la vie d'une de ces personnes ou du décès d'une de ces personnes.

Grossesse et adoption

Votre grossesse , celle de *votre conjointe* , un *membre de la famille immédiate* ou de *votre compagnon de voyage* si une telle grossesse :

- a été diagnostiquée une fois que vos réservations de voyage sont faites et si le départ est prévu dans les 9 semaines précédant ou suivant la date prévue de l'accouchement; ou

- l'adoption légale d'un enfant par *vous* ou *votre compagnon de voyage*, lorsque la date réelle où l'enfant *vous* sera confié doit avoir lieu pendant *votre voyage* et que cette date n'était pas connue avant que le *voyage* soit réservé.

Avis du gouvernement et visas

Une fois que vos réservations de *voyage* sont faites, l'émission d'un *avis aux voyageurs* au sujet des déplacements vers *votre* pays de destination, durant la totalité ou une partie de *votre voyage*.

La non-émission de *votre* visa de voyage ou de celui de *votre compagnon de voyage* pour des raisons indépendantes de *votre* volonté ou de celle de *votre compagnon de voyage*. La non-émission d'un visa de voyage en raison d'une demande reçue en retard n'est pas couverte. La non-émission d'un visa à des fins d'immigration ou d'emploi n'est pas couverte.

Terrorisme

Un *acte de terrorisme* perpétré par un groupe terroriste organisé (et reconnu comme tel par le gouvernement canadien), arrivant dans la ville et le pays de *votre* destination :

- dans les 30 jours précédant *votre date de départ* prévue (pour la garantie Annulation de voyage);
- pendant *votre voyage* (pour la garantie Interruption de voyage)

Emploi et profession

Vous ou *votre compagnon de voyage* :

- perte involontaire de *votre* emploi ou de celui de *votre compagnon de voyage*, après avoir été au service du même employeur pendant au moins 3 années consécutives, par suite d'un renvoi ou d'une mise à pied, après la *date d'effet* de *votre* assurance.
- *votre* obligation ou celle de *votre compagnon de voyage* de faire partie d'un jury ou de comparaître en cour, sauf les agents chargés d'exécuter la loi qui doivent comparaître en cour.
- *votre* appel ou celui de *votre compagnon de voyage*, dans le cas des réservistes, des militaires de l'armée active, de la police ou des pompiers.

Retards

Si *votre voyage* a été retardé pour l'une des raisons couvertes énumérées et prévues sous 'Retard du voyage' de la présente *police* et qu'un tel retard entraîne la perte de plus de 50 % de la durée prévue de *votre voyage*.

AUTRES MOTIFS COUVERTS

Vous ou un *compagnon de voyage* :

- êtes mis en quarantaine ou êtes victime d'un détournement d'un avion; ou

- êtes victime d'une inondation, d'un vol, d'un acte de vandalisme ou d'une catastrophe naturelle qui rend *votre* maison inhabitable; ou
- êtes directement impliqué dans un accident de la route lorsque *vous* êtes en direction vers le *point de départ* d'un voyage; ou
- lorsque *vous* êtes couvert par l'assurance annulation de voyage, êtes victime d'un délit criminel dans les 10 jours précédant *votre date de départ*. Un délit criminel perpétré par *vous*, un *membre de la famille*, un *compagnon de voyage* ou un *membre de la famille* du *compagnon de voyage* n'est pas une raison couverte au titre de la présente assurance.

BÉNÉFICES COUVERTS

Annulation de voyage (avant la date et l'heure du départ)

Nous *vous* rembourserons pour les pertes couvertes suivantes pourvu que *vous* ayez annulé *votre voyage* avant *votre date de départ* :

- les paiements ou acomptes perdus, publiés, non remboursables effectués par suite des frais d'annulation et pour lesquels aucun crédit, ou remboursement n'a été émis par le fournisseur; et
- les frais de *voyage payés d'avance*, les frais supplémentaires découlant d'une modification du tarif d'occupation par personne si le *voyage* de *votre compagnon de voyage* est annulé pour une des raisons assurées ci-dessus et que le *vôtre* ne l'est pas.

Interruption de voyage (après la date et l'heure du départ)

Si *votre voyage* est interrompu pour une raison couverte, *nous* *vous* rembourserons les montants suivants :

- la partie non utilisée des paiements ou des acomptes perdus, publiés, non remboursables effectués par suite des frais d'annulation et pour lesquels aucun crédit n'a été émis par le fournisseur;
- les frais de *voyage payés d'avance*, les frais supplémentaires raisonnables découlant d'une modification au tarif d'occupation par personne si le *voyage* d'un *compagnon de voyage* est interrompu pour une des raisons assurées ci-dessus et que le *vôtre* ne l'est pas;
- les frais supplémentaires et raisonnables pour l'hébergement et le transport, jusqu'à concurrence de 100 \$ par jour a un maximum de 5 jours, si un *membre de la famille* en voyage ou un *compagnon de voyage* assuré doit demeurer dans un *hôpital* comme *patient hospitalisé*;
- les frais supplémentaires et raisonnables* requis pour atteindre *votre* destination de retour ou pour voyager à partir de l'endroit où *votre voyage* a été interrompu jusqu'à l'endroit où *vous* pouvez

reprendre *votre voyage* et la partie non utilisée des prestations, aériennes et maritimes non remboursables qui ont été payées dans le cadre de *votre voyage* ; et

- les frais de *voyage* supplémentaires et raisonnables* pour que *vous* puissiez atteindre *votre destination* prévue si *vous* devez partir après *votre date de départ* .

* Le montant raisonnable d'indemnités qui *vous* est versé n'excédera pas le coût d'un billet d'avion en classe Économie par la route la plus directe du prochain vol disponible, moins tout remboursement qui *vous* a été payé.

CONDITIONS ET LIMITES

Vous devez aviser le ou les fournisseurs touristiques concernés de l'annulation ou de l'interruption de *votre voyage* dans les 24 heures qui suivent et préciser la raison de l'annulation ou de l'interruption, à moins que la situation *vous* en empêche; il faudra alors les aviser le plus tôt possible. Si *vous* ne le faites pas, *votre* demande de règlement ne sera pas payable.

EXCLUSIONS

1. *Vous* n'êtes pas couvert pour des conditions qui pourraient raisonnablement *vous* empêcher de voyager comme prévu alors que *vous* étiez conscient de ces conditions lorsque *vous* avez réservé *votre voyage*
2. *Vous* n'êtes pas couvert pour le *problème médical* ou le décès d'une personne souffrante lorsque le but du *voyage* était de rendre visite à cette personne ou de *vous* en occuper.

L'assurance Annulation et Interruption de voyage est également sujet aux limites, modalités et exclusions générales, y compris l'exclusion relative à une condition préexistante.

Retard du voyage

MOTIFS COUVERTS ET GARANTIES

Si *votre voyage* est retardé de plus de 6 heures par rapport à l'heure de départ prévue, *nous* vous remboursons les frais supplémentaires et raisonnables engagés, et cela à une seule reprise pour un même *voyage* , jusqu'à concurrence de 300 \$ par jour par personne et un total de 2 jours pour couvrir les dépenses supplémentaires raisonnables suivantes : hébergement, repas, et frais de déplacement. Veuillez *vous* reporter à la Page des déclarations pour déterminer l'assurance que *vous* avez souscrite.

Les raisons couvertes par la couverture Retard du voyage sont les suivantes :

- *votre* décès ou une hospitalisation d' *urgence* comme *patient hospitalisé* , ou celui ou celle d'un membre de *votre famille immédiate* ou de *votre compagnon de voyage* ;
- les délais causés par *votre transporteur public* (y compris les délais causés par les intempéries);
- le vol ou la perte de passeports, d'argent ou des documents de voyage;

- la mise en quarantaine;
- une grève imprévue;
- une catastrophe naturelle; ou
- les désordres civils ou l'agitation civile; ou
- si *vous* êtes détourné (lorsque perpétré par un groupe terroriste organisé reconnu comme tel par le gouvernement canadien).

LIMITES, CONDITIONS ET EXCLUSIONS

1. Les frais de *voyage prépayés* ne sont pas couverts, sauf avis contraire et comme spécifié sous Annulation et d'interruption de voyage.
2. Les frais supplémentaires doivent être engagés par *vous* .
3. Le montant total versé pour ces frais supplémentaires pour toutes les personnes n'excédera pas la couverture maximale indiquée sur la Page des déclarations.

L'assurance Retard du voyage est également assujettie aux limites, modalités et exclusions générales, y compris l'exclusion relative à une condition préexistante.

Frais pour soins médicaux et dentaires en cas d'urgence

BÉNÉFICES COUVERTS

Au titre de la couverture médicale et dentaire de *voyage d'urgence* , *nous* vous remboursons les dépenses admissibles si *vous* avez dû recevoir des soins médicaux et/ou dentaires d' *urgence* au cours de *votre voyage* . Cette assurance couvrira également les frais de transport médical d' *urgence* pour le retour à *votre* province de résidence habituelle. Si *vous* êtes victime d'une *blessure* ou d'une *maladie* durant un *voyage* , pendant la *durée de la couverture* , *nous* vous remboursons les *frais raisonnables et d'usage* relatifs aux soins suivants *nécessaires sur le plan médical* dont *vous* avez besoin.

Frais pour soins médicaux d'urgence

Nous assurons les frais médicaux d' *urgence* jusqu'à concurrence du montant maximal de la *police* pour un total de 5 000 000 \$ pour ce qui suit :

Soins médicaux d'urgence (y compris les rayons X et les frais de laboratoire)

La présente assurance couvre les *soins médicaux d'urgence* ou le *traitement* de tout *problème médical* qui serait considéré aigu (l'apparition est soudaine et imprévue) et risquerait de mettre la vie du malade en danger ou qui, s'il n'est pas traité, pourrait se détériorer et entraîner des dommages graves et irréparables.

Soins dentaires d'urgence (y compris les rayons X et les frais de laboratoire)

La présente assurance couvre les frais dentaires suivants lorsqu'ils sont encourus dans le cadre d'un *traitement d'urgence* demandé ou effectué par un dentiste autorisé :

- Si vous avez besoin de *traitement* dentaire pour réparer ou remplacer vos dents naturelles ou prothèses dentaires fixes en raison d'un coup direct accidentel reçu à *votre visage*, vous êtes protégé pour les frais de soins dentaires *d'urgence* que vous avez encourus pendant *votre voyage*. Vous êtes également couvert jusqu'à concurrence de 1 000 \$ afin de continuer de recevoir le *traitement* nécessaire après *votre retour* au Canada. Toutefois, ce *traitement* doit être complété dans les 90 jours suivant l'accident.
- Si vous avez besoin de *soins d'urgence* pour soulager des douleurs aux dents encourues pendant *votre voyage*, vous êtes couvert jusqu'à concurrence de 250 \$, et la totalité des coûts des *médicaments sur ordonnance*.

Honoraires

La présente assurance couvre les frais pour *les traitements médicaux d'urgence* dispensés par un physiothérapeute, un chiropraticien, un podologue, un pédicure ou un ostéopathe autorisé, jusqu'à concurrence de 250 \$ par profession.

Infirmière particulière autorisée

Cette assurance couvre les frais des services d'infirmiers ou d'infirmières privés jusqu'à concurrence de 5 000 \$ alors que vous êtes un *patient hospitalisé*, et lorsque préapprouvé par *Allianz Global Assistance*.

Médicaments sur ordonnance

La présente assurance couvre les *médicaments sur ordonnance* s'ils sont prescrits en raison d'un *problème médical* urgent; l'approvisionnement étant limité à 30 jours.

Appareils médicaux

La présente assurance couvre le coût d'appareils médicaux, dont les fauteuils roulants, les appareils orthopédiques, les béquilles, les marchettes ou les lits d'hôpital, s'ils sont prescrits par un médecin autorisé. *Nous* paierons le montant le moins élevé entre le coût de location et le prix d'achat.

Ambulance/Transport terrestre

La présente assurance paie le transport terrestre local vers un fournisseur de soins médicaux en cas d'*urgence*.

Services d'assistance médicale

Assistance médicale

Si vous avez des problèmes médicaux ou d'*urgence*, vous devez communiquer avec *Allianz Global Assistance*, qui vous dirigera vers un *médecin*, un dentiste, un hôpital, un établissement médical local ou toute autre ressource appropriée.

Consultation médicale et surveillance des soins médicaux

Si vous êtes hospitalisé, le personnel médical de *Allianz Global Assistance* demeurera en contact avec vous et *votre*

médecin traitant afin d'obtenir des renseignements sur les soins que vous recevez et de déterminer si vous avez besoin d'assistance supplémentaire. *Allianz Global Assistance* communiquera également avec *votre médecin* personnel et *votre famille* à la maison, le cas échéant.

Transport médical d'urgence

Nous coordonnerons et couvrirons les services de transport médical précités dont vous avez besoin en raison d'une *blessure* ou d'une maladie qui survient pendant la *durée de la couverture* et qui nécessite le transport jusqu'à un établissement de santé approprié ou pour *votre retour* à *votre province* de résidence.

Tous les services de transport médical d'*urgence* doivent être préautorisés et coordonnés par *Allianz Global Assistance*. Les services non autorisés au préalable par *Allianz Global Assistance* ne sont pas couverts.

Transport vers un établissement médical approprié

Si *notre médecin* consultant et le *médecin* traitant local déterminent qu'un *traitement* adéquat n'est pas disponible sur les lieux et que ce *traitement* est *nécessaire sur le plan médical*, vous serez transporté à l'établissement médical approprié le plus près.

Retour à votre province de résidence

Après avoir reçu des *soins médicaux d'urgence* et que *notre médecin* consultant détermine que vous êtes en mesure de revenir à la maison, *nous* prendrons les dispositions nécessaires pour assurer *votre retour* à *votre province* de résidence.

Nous coordonnerons et défrayerons les services et les frais suivants pour *votre transport* jusqu'à *votre province* de résidence, jusqu'à concurrence du montant maximal prévu par la *police* :

- Le coût d'un billet d'avion aller simple en classe Économie à bord d'un appareil commercial, par l'itinéraire le plus économique, moins tout remboursement obtenu pour tout billet de retour non utilisé. Si cela est *nécessaire sur le plan médical* ou si la compagnie aérienne l'exige, *nous* paierons également les frais d'un agent de bord médicalement qualifié qui vous accompagnera.
- Le coût d'une civière à bord d'un appareil commercial, par l'itinéraire le plus économique vers *votre province* de résidence, si une civière est *nécessaire sur le plan médical*.
- Le coût d'un avion ambulance vers les installations médicales les plus appropriées dans *votre province* de résidence, si l'utilisation d'un avion ambulance est requis et *nécessaire sur le plan médical*.

Hébergement et repas

Jusqu'à concurrence de 150 \$ par jour (jusqu'à concurrence de 10 jours), *nous* couvrons les frais d'hébergement, de repas et de taxi, si vous ou *votre compagnon de voyage* en avez besoin parce que vous devez recevoir un *traitement d'urgence* couvert :

- êtes retardé au-delà de la *date de retour* initiale ; ou
- devez être transféré pour recevoir des soins médicaux.

Visites d'un compagnon de chevet

Si *vous voyagez seul et que vous êtes hospitalisé* durant *votre voyage* pour plus de trois jours consécutifs à titre de *patient hospitalisé*, nous couvrirons le prix d'un billet d'avion aller-retour, en classe Économie, par l'itinéraire le plus économique, pour qu'un *membre de la famille* ou un ami personnel puisse se rendre à *votre chevet*. Nous rembourserons également les frais d'hébergement, de taxi et de repas de cette personne, jusqu'à concurrence de 150 \$ par jour (jusqu'à 10 jours). Une vérification sera faite auprès du *médecin* traitant attestant que votre état de santé est suffisamment critique pour justifier la visite.

Cette indemnité doit être préapprouvée et coordonnée par *Allianz Global Assistance*.

Rapatriement de la dépouille

Advenant *votre* décès pendant *votre voyage* en raison d'un *problème médical* couvert en vertu de la présente assurance pour un montant maximal total de 5 000 \$, pour :

- le coût des services raisonnables et nécessaires pour le transport de *votre* dépouille du lieu du décès jusqu'à *votre* ville de résidence; ou
- l'inhumation ou l'incinération de *votre* dépouille à l'endroit où *votre* décès est survenu. Le coût du cercueil d'inhumation ou de l'urne n'est pas un frais couvert.
- si une personne est légalement tenue d'identifier *votre* dépouille, la présente *police* couvre le prix d'un billet d'avion aller-retour, en classe Économie, par l'itinéraire le plus économique pour cette personne. Les frais d'hébergement et de repas engagés par cette personne sont couverts jusqu'à concurrence de 150 \$ par jour (pendant au plus 3 jours).

Retour du compagnon de voyage

Si *vous* devez revenir au Canada en raison d'un *problème médical* et si *vous* voyagez avec un *compagnon de voyage*, la présente assurance couvre les frais supplémentaires du transfert d'un billet d'avion aller simple en classe Économie à bord d'un appareil d'une compagnie aérienne commerciale, par l'itinéraire le plus économique pour le retour au *point de départ* de *votre compagnon de voyage*.

Cette indemnité doit être préapprouvée et coordonnée par *Allianz Global Assistance*.

Retour des enfants et de l'accompagnateur des enfants à leur point de départ

Si des *enfants* assurés en vertu de l'une de *nos* assurances médicales en cas d'urgence *vous* accompagnent ou *vous* rejoignent pendant *votre voyage* et que *vous* êtes hospitalisé pendant plus de 24 heures ou que *vous* devez revenir au Canada en raison de *vos problèmes médicaux* d'urgence couverts en vertu de la présente assurance, cette dernière couvre :

- les frais supplémentaires du prix d'un billet d'avion aller

simple, en classe Économie, sur un vol commercial, par l'itinéraire le plus économique pour le retour de ces *enfants* à leur *point de départ*; et

- le coût d'un billet d'avion aller-retour en classe Économie, sur un vol commercial, par l'itinéraire le plus économique pour un accompagnateur, si le transporteur aérien exige que les *enfants* soient accompagnés.

Retour d'un véhicule

Si, par suite d'une *urgence* médicale couverte, *vous* n'êtes pas en mesure de ramener *votre* véhicule personnel ou de location à son point d'origine, la présente assurance couvrira les frais raisonnables engagés pour le retour du véhicule à *votre* résidence ou à l'agence de location, jusqu'à concurrence de 2 000 \$, lorsque les frais sont préautorisés par *Allianz Global Assistance*.

CONDITIONS ET LIMITES

1. *Vous* devez communiquer avec *Allianz Global Assistance* avant de tenter d'obtenir des soins. Si *vous* n'avez pas *Allianz Global Assistance* ou si *vous* choisissez de recevoir un *traitement* de la part d'un fournisseur de services autre que celui proposé par *Allianz Global Assistance*, *vous* serez responsable de 30 % de vos frais médicaux au titre de la présente assurance.
2. Si *vos problèmes médicaux* *vous* empêchent de téléphoner avant d'obtenir des soins d'urgence, *vous* devez communiquer avec *Allianz Global Assistance* dès que *vous* êtes médicalement apte à le faire. Autrement, une personne (*membre de la famille*, ami, *hôpital* ou le personnel du bureau du *médecin*, etc.) peut *nous* téléphoner pour *vous*.
3. Le personnel médical d'*Allianz Global Assistance* doit préapprouver toutes les procédures cardiaques, y compris le cathétérisme cardiaque. Les procédures cardiaques qui ne sont pas approuvées par *Allianz Global Assistance* ne sont pas couvertes.
4. Si *votre* employeur (ou ancien employeur si *vous* êtes retraité) *vous* offre une assurance-maladie complémentaire, et :
 - que *votre* couverture maximale viagère est inférieure à 50 000 \$, *nous* n'appliquons pas la coordination des prestations à ce montant;
 - si *votre* couverture maximale viagère est supérieure à 50 000 \$, *nous* coordonnerons le paiement en excès de 50 000 \$ en vertu des directives de coordination de la couverture émises par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes.

EXCLUSIONS

L'assurance ne remboursera pas les frais engagés imputables à :

1. tout *traitement*, service, fourniture ou frais que *nous* jugeons non imminent ou qui peut être

raisonnablement retardé jusqu'à *vos* retour dans *vos* province ou territoire de résidence;

2. tout *traitement* reçu dans des installations non autorisées ou dispensé par des fournisseurs de soins de santé non autorisés, ou offert par un *membre de la famille* ou un *compagnon de voyage*, que celui-ci soit ou non un fournisseur de soins de santé autorisé;
3. des soins continuels relatifs à un problème chronique;
4. tout *traitement* reçu si le but du *voyage* est de recevoir des soins médicaux, des médicaments ou des *traitements*;
5. tout *problème médical* pour lequel un *traitement* ou une hospitalisation pendant *vos* voyage était raisonnablement prévisible avant *vos* départ;
6. tout problème pour lequel *vous* aviez des symptômes avant *vos* date d'effet qui aurait amené une personne prudente à obtenir un diagnostic ou un *traitement* (y compris un *traitement d'urgence*);
7. la récurrence ou la complication de tout *problème médical* à la suite d'un *traitement médical* pendant *vos* voyage où *Allianz Global Assistance* a indiqué et recommandé que *vous* reveniez à la maison et que *vous* avez refusé de le faire.
8. cathétérisme cardiaque, angioplastie ou chirurgie cardiovasculaire, à moins que l'intervention chirurgicale soit approuvée au préalable par *Allianz Global Assistance*.
9. le *traitement* pour tout état de santé pour lequel des examens ou *traitements* antérieurs étaient prévus avant la *date d'effet* (autre qu'un examen courant);
10. un *traitement* ou une intervention chirurgicale pour une affection spécifique ou un état connexe, qui :
 - a amené *vos* médecin à *vous* déconseiller de voyager; ou
 - une *maladie que vous* avez contractée au cours de *vos* voyage lorsque, avant *vos* date d'effet, un avis aux voyageurs indiquait aux Canadiens de ne pas se rendre dans un pays, une région ou une ville.

L'assurance pour soins médicaux et dentaires en cas d'urgence est également assujettie aux modalités, limites générales et exclusions, y compris l'exclusion relative à une condition préexistante.

Couverture des bagages

MOTIFS COUVERTS ET GARANTIES

La présente assurance couvre la perte, l'endommagement ou le vol des *bagages* pendant un *voyage* assuré.

Le remboursement maximal que *nous* paierons pour la perte, l'endommagement ou le vol d'un ou de plusieurs *bagages* pendant *vos* voyage assuré est de 1 000 \$.

Veillez *vous* reporter à *vos* Page des déclarations pour déterminer l'assurance que *vous* avez souscrite.

CONDITIONS ET LIMITES

1. *Vous* devez aviser les autorités locales appropriées à l'endroit où la perte s'est produite afin de leur donner une description de *vos bagages* et de les informer de leur valeur dans les 24 heures suivant la perte. *Vous* devez *nous* remettre une preuve écrite de la perte dans les 90 jours suivant la date de *vos* perte. Si la loi applicable prévoit une période plus longue, *vous* devez présenter *vos* demande de règlement dans le cadre de la période plus longue prévue par la loi.

Vous devez y joindre les copies des demandes de règlement de la compagnie aérienne, du croisiériste ou du transporteur public, les rapports de police originaux, une liste et une description des articles volés et leur valeur approximative, ainsi que les reçus, les factures de carte de crédit, les chèques annulés, les photos ou d'autres documents appropriés, au besoin.

2. Toutes les garanties qui *vous* sont payables au titre de la présente assurance viennent en complément des sommes qui *vous* sont payables par un transporteur public ou toute autre assurance que *vous* détenez.
3. L'assurance couvrira les frais les moins élevés parmi les suivants :
 - le prix d'achat réel d'un article semblable;
 - la valeur au comptant réelle de l'article au moment de la perte, ce qui inclut la déduction pour la dépréciation (pour les articles pour lesquels il n'y a pas de reçu, le programme remboursera jusqu'à concurrence de 75 % de la valeur amortie); et
 - le coût pour réparer ou remplacer l'article.
4. *Vous* devez prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger et/ou récupérer *vos bagages*.
5. En ce qui concerne les articles dans *vos bagages* qui sont évalués à 500 \$ ou plus, une indemnité *vous* est payable à condition que *vous* soumettiez les reçus de ces articles.
6. Si un article est endommagé et que *nous* *vous* versons une indemnité en vertu de la présente assurance afin de le remplacer, cet article *nous* appartient.

EXCLUSIONS

Les *bagages*, les biens ou les pertes qui suivent ne sont pas couverts :

1. animaux;
2. automobiles et équipement, motocyclettes, scooters, cyclomoteurs et moteurs;
3. Les bicyclettes, les skis, les planches à neige (sauf lorsque ces articles sont enregistrés auprès d'un transporteur public);
4. avions, bateaux ou tout autre véhicule ou moyen de transport;
5. lunettes, lunettes de soleil, lentilles cornéennes,

appareils auditifs, prothèses dentaires et membres artificiels;

6. billets, clés, argent, titres, lingots, timbres, lcartes de crédit, documents (de voyage ou autre) et actes notariés
7. biens expédiés à titre de marchandises ou expédiés avant *votre date de départ*;
8. moquettes ou tapis de tout genre;
9. denrées périssables, médicaments, parfums, produits de beauté et produits consommables;
10. *bagages* ou effets personnels qui sont non accompagnés ou sans surveillance dans un endroit public.
11. biens utilisés pour le commerce, les affaires ou la production de revenus;
12. antiquités ou objets de collection;
13. perte *accidentelle*, vol ou dommages aux *bagages* ou aux effets personnels qui sont laissés sans surveillance, non verrouillés et ouverts dans *votre lieu d'hébergement* ou *votre véhicule* dans lequel *vous* voyagez;
14. dommages aux biens découlant d'un défaut de fabrication ou de main-d'œuvre, de l'usure normale et de la détérioration graduelle.

L'assurance de bagages est également assujettie aux modalités, limites et exclusions générales.

Retard des bagages

MOTIFS COUVERTS ET GARANTIES

Si vos *bagages* personnels sont retardés ou mal acheminés pendant au moins 12 heures par un transporteur public, *nous* vous rembourserons le coût raisonnable pour l'achat d'*articles essentiels* jusqu'à concurrence de 200 \$.

Veillez *vous* reporter à *votre Page* des déclarations pour déterminer l'assurance que *vous* avez souscrite.

CONDITIONS, LIMITES ET EXCLUSIONS

1. La confirmation du retard par le transporteur public et les reçus des achats d'*urgence* doivent accompagner toute demande de règlement.
2. Les achats doivent être effectués dans les 36 heures suivant l'arrivée à *votre destination*.
3. Le coût des articles achetés en vertu de ce bénéfice réduira le montant maximum payable en vertu de l'assurance bagage, si l'on détermine ultérieurement que vos *bagages* personnels ont été perdus, volés ou endommagés.

L'Assurance retard des bagages est également assujettie aux conditions, limites et exclusions générales.

Service d'assistance en cas d'urgence en voyage de 24 heures

Assistance pour le remplacement des documents de voyage et du billet

Si *votre* passeport ou d'autres documents de *voyage* ont été perdus ou volés, *nous* vous fournirons les renseignements et l'assistance pour les remplacer. *Nous* vous aiderons également à remplacer les billets d'avion et d'autres billets de *voyage* et *nous* vous aiderons à obtenir de l'argent à ces fins. Ces fonds seront fournis par *vous*, *votre famille* ou *vos amis*. *Nous* prendrons toutes les dispositions nécessaires pour *vous* et *nous* vous aiderons à revenir à la maison si *votre voyage* est interrompu.

Assistance juridique

Si *vous* avez des questions juridiques alors que *vous* voyagez, *nos* coordonnateurs d'assistance *vous* aideront à trouver un conseiller juridique. Si *vous* devez fournir un cautionnement ou si *vous* devez payer immédiatement les honoraires d'un avocat, *nous* *vous* aiderons à coordonner le transfert de fonds provenant de *votre famille* ou de *vos amis*.

Transfert de fonds d'urgence

Si *votre argent* ou *vos chèques* de voyage sont volés ou perdus, ou si *vous* avez besoin de fonds pour payer immédiatement des dépenses imprévues, *nous* *vous* aiderons à trouver de l'argent d'*urgence* (espèces, chèques de voyage ou toute autre forme que *nous* trouvons acceptable) à *vous* être transmis en temps opportun. Ces fonds seront fournis par *vous*, *votre famille* ou *vos amis*. *Nos* coordonnateurs d'assistance prendront tous les arrangements nécessaires pour *vous*.

Centre des messages d'urgence

En cas d'urgence, communiquez avec *Allianz Global Assistance*, identifiez-*vous* en mentionnant *votre* nom et *votre* numéro de *police*, puis transmettez *votre* message au coordonnateur d'assistance. *Nous* tenterons à au moins trois reprises en 24 heures de joindre le tiers demandé, et *nous* *vous* indiquerons les résultats de *nos* efforts pour transmettre le message. *Nous* ne sommes pas responsables de la livraison d'un message dans le cas où il est impossible de joindre le destinataire. Ce service peut être utilisé pour les *voyages* effectués partout au monde.

Conditions générales, limites et exclusions

Votre assurance est assujettie aux conditions et modalités suivantes dans le présent document.

Conditions générales

1. Sauf sur indication contraire, toutes les primes, tous les montants maximaux et tous les paiements des indemnités sont indiqués en devise canadienne (\$CA). 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.
2. *Vous* et *nous* convenons que toutes les questions en litige, controverses ou demandes de règlement relevant de la présente *police* ou autrement liées à la présente *police*, qu'il s'agisse d'une question de droit ou de fait et de toute nature que ce soit (y compris, sans toutefois s'y limiter, toutes les questions en litige ou controverses ayant trait aux déterminations faites en vertu de la *police*) seront décidées par arbitrage, lequel aura force obligatoire et sera sans recours aux

- tribunaux ni possibilité d'aller en appel. Cet arbitrage se fera devant un seul arbitre dans la province ou le territoire canadien d'émission de la présente *police* en vertu des règlements inclus dans la Loi d'arbitrage de cette province ou de ce territoire. En l'absence d'une telle loi, la Loi sur l'arbitrage commercial, L.R.C. 1998, ch. 17 (deuxième alinéa), ainsi amendée doit s'appliquer. Quoi qu'il en soit, toute procédure d'arbitrage contre nous pour le recouvrement d'une demande de règlement en vertu de la présente *police* ne commencera pas plus d'un an après les circonstances qui donnent lieu à la demande de règlement. Toutefois, si cette restriction n'est pas valide conformément aux lois de la province ou du territoire d'émission de la présente *police*, vous devez commencer votre procédure d'arbitrage dans les plus brefs délais permis par les lois de cette province ou de ce territoire. De plus, vous, vos héritiers ou vos ayants droit acceptez de renvoyer toute poursuite ou tout arbitrage devant le tribunal de la province ou du territoire d'émission de la *police* et à l'endroit choisi par nous, et/ou Allianz Global Assistance.
3. 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*.
 4. Vous devez présenter les demandes d'indemnisation à Allianz Global Assistance dans les 90 jours suivant la date du sinistre. Si la loi applicable prévoit une période plus longue, vous devez présenter votre demande d'indemnisation dans le cadre de la période plus longue prévue par la loi. Pour que votre demande d'indemnisation soit admissible, vous devez fournir tous les documents dont nous avons besoin pour appuyer votre demande d'indemnisation.
 5. Toute fraude ou tentative de fraude de votre part, ou toute réticence ou fausse déclaration de votre part sur des faits essentiels ou importants entraîne l'annulation de la présente *police*. La proposition d'assurance doit être dûment et correctement remplie, faute de quoi nous pouvons, à notre gré, annuler toute votre couverture.
 6. 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.
 7. Dans le cadre du *traitement* de toute demande d'indemnisation, nous nous réservons le droit de demander à un *médecin* choisi par nous de vous faire subir un examen médical aussi souvent que cela est raisonnablement requis. Nous nous réservons également le droit de demander une autopsie dans le cas d'un décès, là où la loi le permet. Nous assumerons tous les frais afférents à cette demande.
 8. Votre âge correspond à l'âge que vous aviez le jour où vous avez présenté votre proposition d'assurance.
 9. Si vous engagez des frais couverts au titre de la présente assurance par la faute d'un tiers, nous pouvons poursuivre le tiers responsable, à nos frais. Nous détenons les pleins droits de subrogation. Vous acceptez de ne rien faire qui pourrait compromettre nos droits de subrogation et de collaborer pleinement avec nous en nous remettant de tels documents. Vous acceptez de ne rien faire qui pourrait compromettre nos droits de recouvrer des fonds de toute source que ce soit.
 10. Nous, Allianz Global Assistance et nos agents ne sommes pas responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats de tout *traitement* médical ou de tout transport, ni de l'impossibilité de recevoir un *traitement* médical.
 11. 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.
 12. Avis des conditions légales – Nonobstant toute disposition contenue aux présentes, le présent contrat est assujéti aux conditions légales de la Loi sur les assurances régissant les contrats d'assurance accidents. Cette condition ne s'applique pas à la province de Québec.
 13. Si une perte couverte est directement ou indirectement le résultat d'un acte de terrorisme, le paiement de cette dernière est assujéti aux modalités et aux conditions suivantes :
 - Les indemnités pour l'annulation et l'interruption de voyage seront versées jusqu'à concurrence de 100 % de la somme assurée. Les indemnités payables pour l'annulation ou l'interruption d'un voyage seront directement réduites de la valeur de toute autre indemnité de remplacement ou d'options de voyage offerte par les compagnies aériennes, les voyagistes, les prestataires de voyages ou de croisières comme remplacement, même si vous les refusez et qu'ils ne sont pas utilisés.
 - Toutes les autres indemnités assurées en vertu de la présente *police* seront versées jusqu'à concurrence de 100 % de la somme assurée.
 - Si le montant total réclamé en vertu de tous les certificats ou polices que nous avons émis pour l'Assurance d'annulation et d'interruption de voyage (à l'égard des mêmes attentats terroristes, ou séries d'attentats terroristes survenant dans une période de 72 heures), n'excède pas 20 000 000 \$, le montant payable réparti proportionnellement à tous les demandeurs admissibles. Le montant versé n'excédera pas 20 000 000 \$ dans l'ensemble.

EXCLUSION RELATIVE À UNE CONDITION PRÉEXISTANTE

La présente assurance ne prend pas en charge les frais se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

1. Votre problème médical ou une affection connexe si, dans les 90 jours précédant la date d'effet de votre assurance, votre problème médical ou l'affection connexe n'a pas été stable.
2. Votre problème cardiaque si, dans les 90 jours précédant votre départ :
 - n'a pas été stable; ou

- vous avez pris de la nitroglycérine plus d'une fois par semaine dans le but précis de soulager des douleurs d'angine de poitrine.
3. Votre problème pulmonaire si, dans les 90 jours précédant votre départ :
- n'a pas été *stable*; ou
 - vous avez reçu une oxygénothérapie à domicile ou avez dû prendre des stéroïdes oraux (prednisone ou prednisolone) pour un problème pulmonaire quelconque.
4. Tout *problème médical* pour lequel des examens ou *traitements* éventuels étaient prévus avant la *date d'effet*

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ces exclusions s'appliquent à tous les services et à toutes les indemnités du régime. La présente assurance ne prévoit aucun paiement pour les pertes se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

1. L'automutilation volontaire, le suicide ou la tentative de suicide (quel que soit *votre état mental*);
2. Sauf comme prévu expressément aux garanties de l'assurance Annulation et interruption de voyage sous 'Grossesse et Adoption', les soins prénataux courants, les *traitements* de fertilité, l'interruption volontaire de grossesse, la naissance d'un enfant survenant au cours de *votre voyage*, les complications de *votre grossesse* survenant dans les 9 semaines précédant ou suivant la date prévue de l'accouchement;
3. Les troubles psychologiques, nerveux ou affectifs ne nécessitant pas une hospitalisation immédiate;
4. La surconsommation de tout médicament ou la dérogation à une thérapie ou à un *traitement* ordonné par un médecin;
5. Toute *blessure* ou *accident* qui survient alors que *vous* êtes sous l'influence de drogues illicites ou de l'alcool (soit une concentration d'alcool dans le sang supérieure à 80 milligrammes d'alcool pour 100 millilitres de sang), ou que vos facultés sont visiblement affaiblies en raison de la consommation d'alcool ou de drogues illicites ou toute maladie chronique ou hospitalisation relative à, ou aggravée par, la consommation régulière d'alcool ou de drogues illicites;
6. Une guerre (déclarée ou non), les actes d'hostilité, les devoirs militaires, les désordres civils ou l'agitation civile, le *terrorisme* ou l'acte de terrorisme;
7. Les sports amateurs ou *professionnels* ou d'autres activités d'athlétisme qui sont organisées et/ou sanctionnées. Les sports plein contact, la chute libre, le deltaplane, le saut à l'élastique, le parachutisme, l' *alpinisme* (où on utilise normalement des cordes ou des œilletons), la spéléologie d'exploration, le ski hélicoporté, le ski ou la planche à neige pratiqués sur des pistes non balisées, les courses ou les épreuves de vitesse d'engins motorisés. Cette restriction ne s'applique pas aux activités d'athlétisme amateur qui sont sans contact et que la personne assurée pratique uniquement à des fins de loisir, de divertissement ou de mise en forme;

8. La plongée sous-marine, à moins que *vous* déteniez une accréditation de base de PLONGEUR reçue d'une école certifiée ou d'un autre organisme de réglementation ou que *vous* soyez accompagné d'un surveillant ou que *vous* plongiez dans l'eau d'une profondeur maximale de 10 mètres;
9. La réaction nucléaire, la radiation ou la *contamination* radioactive;
10. La *contamination* chimique ou biologique;
11. Fuite, pollution ou *contamination*;
12. Une épidémie ou une pandémie;
13. L'effondrement financier ou faute de tout prestataire de transport, circuit ou hébergement et/ou tout autre prestataire de services;
14. Tout acte illégal commis par *vous*, *votre famille* ou *vos compagnons de voyage*, que ces personnes soient assurées ou non;
15. Les interdictions ou les règlements édictés par tout gouvernement qui affectent *votre voyage*.
16. Chirurgie esthétique ou toute autre chirurgie électorale;
17. Chirurgie pour la récolte d'organes;
18. Les *voyages* par avion, sauf lorsque *vous* voyagez, montez à bord ou descendez d'un appareil commercial et que *vous* êtes muni d'un billet émis par une compagnie aérienne régulière sur un vol régulier pour un voyage régulier ou un vol nolisé régulier;
19. Tout *problème médical* ou toute affection connexe alors que *vous* savez avant *votre voyage* que *vous* aurez besoin d'un *traitement* ou d'une intervention chirurgicale;
20. *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
21. *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.

Présentation de la demande de règlement

Pour obtenir un formulaire de demande de règlement, veuillez communiquer avec Allianz Global Assistance au numéro indiqué dans votre Page des déclarations ou rendez-vous sur le site www.allianzassistanceclaims.ca.

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. L'assurance ne couvre aucun intérêt.

Renseignement requis pour remplir une demande de règlement

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 suivants, sans toutefois s'y limiter, sont requis :

1. L'original des reçus et des factures ainsi que le détail de toutes les dépenses.
2. Le formulaire de demande de règlement dûment rempli qui *vous* a été remis par *Allianz Global Assistance*.
3. Preuve du départ de *vo*tre province de résidence.

Vous devez présenter toutes les demandes de règlement à *Allianz Global Assistance* dans les 90 jours suivant la date du sinistre. Le défaut de remplir le formulaire de demande de règlement et d'autorisation requis retardera l'évaluation de *vo*tre demande.

Demandes de règlement concernant l'assurance Annulation et interruption, et retard des bagages.

Les documents suivants sont requis :

1. Tout document approprié qui explique officiellement la raison de l'annulation ou de l'interruption de *vo*tre voyage. Le rapport de *vo*tre examen physique (s'il y a lieu), toute explication du diagnostic, ainsi que les originaux des factures détaillées et des reçus et une preuve des paiements versés par d'autres assureurs.
2. Les originaux des billets non utilisés, les copies des factures, des preuves de paiement et autres documents qui corroborent le coût ou la réalisation de l'annulation ou de l'interruption du voyage.
3. Les documents attestant les remboursements reçus de la part du ou des prestataires touristiques et/ou du ou des transporteurs publics.
4. Une copie des documents du prestataire touristique qui décrivent les frais d'annulation.
5. Une lettre du voyageur ou une facture détaillée du conseiller en voyages indiquant les montants non remboursables du prix du voyage.

Demandes de règlement concernant l'Assurance soins médicaux et dentaires en cas d'urgence

Les documents suivants sont requis :

1. Une explication du ou des diagnostics ainsi que les factures détaillées, les reçus et une preuve des paiements versés par d'autres assureurs.
2. Lorsqu'il s'agit de dépenses dentaires *accidentelles*, *nous* exigeons des preuves de l'*accident*.

Demande de règlement concernant l'Assurance de bagages

Les documents suivants sont requis :

1. L'original de la confirmation de la validité de la demande de règlement du transporteur public, s'il y a lieu.
2. L'original du rapport de police ou de tout autre rapport des autorités locales.

3. Les reçus originaux et une liste des articles volés, perdus ou endommagés.
4. Une déclaration de perte indiquant le montant, la date, l'heure et la cause de la perte.

Demande de règlement concernant l'Assurance retard des bagages

Les documents suivants sont requis :

1. Une preuve écrite de la part du transporteur public attestant que les *bagages* personnels ont été retardés ou mal acheminés pendant au moins 12 heures.

Vous avez des questions ?

Pour *nous* les transmettre

Si *vous* avez des questions ou préoccupations à propos de *nos* produits, *nos* services, *vo*tre *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

Pour acheminer *vo*tre demande à un niveau supérieur

Si *vous* souhaitez acheminer *vo*tre demande à un niveau supérieur, veuillez le faire par écrit et fournir tout renseignement supplémentaire ou document que *vous* aimeriez que *nous* analysons.

Coordonnées :

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

Par courriel : appeals@allianz-assistance.ca
Par télécopieur : 519 742-9471
Attention: Appeals Department

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 *vo*tre 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* devez 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
Par téléphone : 1 877 720-6733
Par télécopieur : 519 823-9944

Après que le Bureau de l'Ombudsman aura étudié *vo*tre dossier, *vous* recevrez une réponse par écrit, sauf si *vo*tre

cas est suffisamment simple pour qu'il soit résolu par téléphone. La plupart des cas sont habituellement réglés dans les 30 jours 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.

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.

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.

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.

Avis concernant les 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 proposants 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. Nos employés qui requièrent ces renseignements dans le cadre de leur travail auront accès à ce dossier.

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

De temps à autre, et si la législation en vigueur le permet, nous pouvons également recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels dans le but d'offrir des produits supplémentaires ou d'améliorer les services (fins facultatives).

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.

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 ou par écrit à l'adresse suivante :

Privacy Officer
Allianz Global Assistance
4273 King Street East
Kitchener ON
N2P 2E9

Pour obtenir un exemplaire complet de notre politique sur la confidentialité, rendez-vous à www.allianz-assistance.ca.