

Assurance pour soins médicaux en cas d'urgence

L'Assurance pour soins médicaux en cas d'urgence vous rembourse les coûts associés aux urgences médicales et dentaires ainsi que les frais de transport nécessaires pour recevoir les soins appropriés en cas d'urgence médicale pendant votre séjour en dehors de votre province ou territoire de résidence, pendant toute la durée de votre voyage. La durée du voyage peut être jusqu'à concurrence de 183 jours consécutifs.

Garanties par assuré	Garanties maximales
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 dans le 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
24 heures d'assistance en cas d'urgence en voyage	Compris

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

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 '*votre*').

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 votre Page des déclarations.

La présente *police* et votre Page des déclarations décrivent votre 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.

Veillez apporter le présent document et votre Page des déclarations avec vous ainsi que votre confirmation de réception pendant votre 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 votre 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 INDIQUÉS 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 médicale en cas d'urgence prévoit une réduction des indemnités si vous ne téléphonez pas avant tenter d'obtenir des soins. Si vos *problèmes médicaux* 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 :

- Transport médical d'urgence
- Frais pour soins médicaux d'urgence
- Traitement pour soins dentaires d'urgence

La protection est réservée aux voyageurs âgés de 64 ans ou moins au moment de l'achat de la protection.

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

Quels sont les risques assurés ?

Cette assurance couvre les frais *raisonnables et d'usage*, 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 bénéfices 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 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.

Pour obtenir d'autres renseignements, veuillez lire les modalités et les conditions de la présente *police*.

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 tel la moulinette et la corde liant les marcheurs.

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 **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 **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 la date d'entrée en vigueur de *votre* couverture d'assurance comme indiqué sur *votre* Page des déclarations.

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 lorsqu'elle était admissible comme enfant à charge.

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

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 **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 **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 et vos font référence à toute personne indiquée à *vos* 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 *vo*tre 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 *vo*tre *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 en dehors du Canada. Par jours consécutifs on entend le nombre de jours successifs se situant entre la *date de vo*tre *départ* et la *date de vo*tre *retour* à *vo*tre *point de départ*.

REMARQUE IMPORTANTE : Vous devez répondre à toutes les conditions d'admissibilité précitées pour être assurée en vertu de cette *police*.

Comment devenir assuré ?

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

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

Quand commence vo

tre assurance ?

En vertu de la présente *police*, *vo*tre assurance commence à *vo*tre *date d'effet*, qui est :

- la date et l'heure à laquelle vous quittez *vo*tre *point de départ*, le ou après la *date de départ* prévue de *vo*tre voyage

Quand vo

tre assurance prend-elle fin ?

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

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

Quand vo

tre assurance est-elle automatiquement prolongée ?

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

- *vo*tre voyage au complet se déroule pendant la *durée de la couverture*; et
- *vo*tre retour est retardé pour des raisons imprévisibles indépendantes de *vo*tre volonté (y compris lorsque vous ou *vo*tre *compagnon de voyage* entrez à l'*hôpital* à titre de *patient hospitalisé* ou éprouvez un *problème médical*)
- vous nous fournissez des documents précisant les raisons du retard et qui sont à *no*tre satisfaction

Si l'assurance est prolongée pour les raisons précitées, vos couvertures cesseront à la première des occasions suivantes :

- *vo*tre arrivée dans *vo*tre province de résidence ou à la destination de retour selon *vo*tre itinéraire de voyage; ou
- 5 jours après *vo*tre *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 jusqu'à 72 heures à partir du moment où vous obtenez *vo*tre congé de l'*hôpital*, mais en aucun cas, pour plus de 3 mois de *vo*tre *date de retour* prévue

Que devez-vous faire si vous décidez de prolonger vo

tre voyage ?

Si vous décidez de prolonger *vo*tre voyage, vous pouvez acheter une prolongation de *vo*tre couverture en communiquant avec *vo*tre prestataire touristique ou Allianz Global Assistance :

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

Si vous êtes parti et que vous avez eu des *problèmes médicaux* pendant *vo*tre voyage, vous pouvez tout de même être admissible à une prolongation de *vo*tre couverture en communiquant avec Allianz Global Assistance avant *vo*tre *date de retour* prévue. Dans un tel cas, l'attribution de la prolongation est soumise à l'approbation d'Allianz Global Assistance.

Toute prolongation de la couverture est assujettie aux conditions suivantes :

- la durée totale de *vo*tre voyage ne peut être plus de 183 jours consécutifs;
- vous êtes assuré en vertu de *vo*tre *régime gouvernemental de soins de la santé* pour la durée totale de *vo*tre voyage;
- vous devez payer la prime requise avant ou à la date de prévue de *vo*tre retour

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, comme indiquée sur *votre* Page des déclarations, *nous vous* fournirons 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

BÉNÉFICES COUVERTS

La couverture pour soins médicaux et dentaires en cas d'urgence d'urgence *vous* remboursera les dépenses admissibles si *vous* avez dû recevoir des soins médicaux et/ou dentaires d'urgence pendant *votre voyage* . Cette assurance couvrira également les frais de transport médical d'urgence pour le retour à *votre* province de résidence habituelle. En cas de *blessures* ou de *maladie* pendant *votre voyage* , et la durée de la couverture, *nous vous* remboursons les frais raisonnables et d'usage relatifs aux soins suivants dont *vous* avez besoin et qui sont *nécessaires sur le plan médical* .

Frais pour soins médicaux d'urgence

Nous assurons les frais médicaux d'urgence jusqu'à concurrence du montant maximal 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 *notre* 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 global de *votre 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 3 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 (à un maximum de 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*.

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

Assistance pour le remplacement des documents de voyage et du billet

Si *vo*tre passeport ou d'autres documents de *vo*yage 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 *vo*yage et *nous vous* aiderons à obtenir de l'argent à ces fins. Ces fonds seront fournis par *vous, vo*tre famille ou *vos* amis. *Nous* prendrons toutes les dispositions nécessaires pour *vous* et *nous vous* aiderons à revenir à la maison si *vo*tre *vo*yage 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 *vo*tre famille ou de *vos* amis.

Transfert de fonds d'urgence

Si *vo*tre 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, vo*tre 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 *vo*tre nom et *vo*tre numéro de *police*, puis transmettez *vo*tre 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 *vo*yages effectués partout au monde.

Conditions générales, limites et exclusions

*Vo*tre 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'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 *vo*tre 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 *vo*tre demande d'indemnisation dans le cadre de la période plus longue prévue par la loi. Pour que *vo*tre demande d'indemnisation soit admissible, *vous* devez fournir tous les documents dont *nous* avons besoin pour appuyer *vo*tre demande d'indemnisation.
5. Toute fraude ou tentative de fraude de *vo*tre part, ou toute réticence ou fausse déclaration de *vo*tre 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 *vo*tre couverture.
6. *Vous* devez *nous* rembourser tout montant payé ou autorisé pour paiement en *vo*tre 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. *Vo*tre âge correspond à l'âge que *vous* aviez le jour où *vous* avez présenté *vo*tre 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.

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.

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* (autre qu'un examen courant);

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'assurance ne remboursera pas les frais engagés imputables à :
 - tout *traitement*, service, fourniture ou frais que nous jugeons non imminent ou qui peut être raisonnablement retardé jusqu'à votre retour dans votre province ou territoire de résidence;
 - 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;
 - des soins continuels relatifs à un problème chronique;
 - tout *traitement* reçu si le but du *voyage* est de recevoir des soins médicaux, des médicaments ou des *traitements*;
 - tout *problème médical* pour lequel un *traitement* ou une hospitalisation pendant votre *voyage* était raisonnablement prévisible avant votre *départ*;
 - tout problème pour lequel vous aviez des symptômes avant votre *date d'effet* qui aurait amené une personne prudente à obtenir un diagnostic ou un *traitement* (y compris un *traitement d'urgence*), la récurrence ou la complication de tout *problème médical* à la suite d'un *traitement médical* pendant votre *voyage* où *Allianz Global Assistance* a indiqué et recommandé que vous reveniez à la maison et que vous avez refusé de le faire.
 - un *traitement* ou une intervention chirurgicale pour une affection spécifique ou un état connexe:
 - qui a amené votre *médecin* à vous déconseiller de voyager; ou
 - que vous avez contracté au cours de votre *voyage* lorsque, avant votre *date d'effet*, un *avis aux*

voyageurs indiquait aux Canadiens de ne pas se rendre dans un pays, une région ou une ville.

2. L'automutilation volontaire, le suicide ou la tentative de suicide (quel que soit *votre* état mental);
3. 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;
4. Les troubles psychologiques, nerveux ou affectifs ne nécessitant pas une hospitalisation immédiate;
5. La surconsommation de tout médicament ou la dérogation à une thérapie ou à un *traitement* ordonné par un médecin;
6. 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;
7. 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;
8. 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 héliporté, 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;
9. La plongée sous-marine, à moins que *vous* déteniez une accréditation de base de SCAPHANDRE reçue d'une école certifiée ou d'un autre organisme de réglementation ou que *vous* soyez accompagné par un surveillant ou que *vous* plongiez dans l'eau d'une profondeur maximale de 10 mètres;
10. La réaction nucléaire, la radiation ou la *contamination* radioactive;
11. La *contamination* chimique ou biologique;
12. Fuite, pollution ou *contamination*;
13. Une épidémie ou une pandémie;
14. L'effondrement financier ou faute de tout prestataire de transport, circuit ou hébergement et/ou tout autre prestataire de services;
15. Tout acte illégal commis par *vous, votre famille* ou *vos compagnons de voyage* , que ces personnes soient assurées ou non;

16. Chirurgie esthétique ou toute autre chirurgie électorive;
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

Vous devez communiquer avec *Allianz Global Assistance* avant de tenter d'obtenir des *traitements d'urgence*

Lorsque *vous* communiquez avec *Allianz Global Assistance* , nous transférerons *votre* demande à un prestataire de soins de santé approprié et de services médicaux agréé. *Allianz Global Assistance* peut également demander à ce que les soins médicaux couverts par la présente assurance *nous* soient facturés directement plutôt qu'à *vous* .

Si *vous* ne communiquez pas avec *Allianz Global Assistance* , l'indemnité remboursée pourrait être réduite ou *vous* pourriez ne recevoir aucun remboursement pour les dépenses engagées. De plus, le personnel médical d' *Allianz Global Assistance* doit approuver au préalable toutes les procédures cardiaques, y compris le cathétérisme.

Nous couvrons les frais jusqu'à concurrence du montant indiqué à la présente *police* , le cas échéant, afin d'assurer *votre* admission *nécessaire* sur le *plan médical* dans un *hôpital* .

Veillez noter que la couverture d'assurance médicale d' *urgence* prévoit une réduction des indemnités si *vous* ne téléphonez pas avant de tenter d'obtenir des soins d' *urgence* . Si vos *problèmes médicaux* vous empêchent de téléphoner avant de demander des *traitements 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 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 qui suivent, sans toutefois s'y limiter, sont requis :

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. Lorsqu'il s'agit de dépenses dentaires accidentelles, *nous* exigeons des preuves de l'*accident*.
4. Preuve du départ de *votre* 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 *votre* demande.

Vous avez des questions ?

Pour *nous* les transmettre

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

Pour acheminer *votre* demande à un niveau supérieur

Si *vous* souhaitez acheminer *votre* demande à un niveau supérieur, 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
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 *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
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 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 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. 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.