

# Sommaire du produit pour la police d'assurance Annulation de billets d'avion – Transat

Une protection en cas d'imprévu avant ou pendant votre voyage

## POUR COMMUNIQUER AVEC NOUS

### ASSUREUR :

Manuvie

Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 2000737614

Adresse :

Marchés des groupes à affinités

250, rue Bloor Est

Toronto (Ontario) M4W 1E5

Téléphone : 1 888 357-7215

Télécopieur : 1 800 510-3362

Courriel : [assurancevoyagetransat@manuvie.ca](mailto:assurancevoyagetransat@manuvie.ca)

Site web : [manuvie.ca](http://manuvie.ca)

La Nord-américaine, première compagnie d'assurance

Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 2000998244

Adresse :

Marchés des groupes à affinités

250, rue Bloor Est

Toronto (Ontario) M4W 1E5

Téléphone : 1 888 357-7215

Télécopieur : 1 800 510-3362

Courriel : [assurancevoyagetransat@manuvie.ca](mailto:assurancevoyagetransat@manuvie.ca)

Site web : [manuvie.ca](http://manuvie.ca)

### AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS

L'Autorité des marchés financiers peut vous donner de l'information au sujet des obligations de votre assureur ou de votre distributeur d'assurance.

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

Assurance établie par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie) et La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de Manuvie

---

## LIGNES DIRECTRICES POUR BIEN LIRE LE PRÉSENT SOMMAIRE

### « Vous » peut désigner plusieurs personnes

Le terme « vous » renvoie à la personne qui a souscrit l'assurance et à toute autre personne assurée, sauf si le contexte indique un sens différent.

### « Voyage » a un sens précis

Le terme « voyage » fait référence à la période allant de la date de départ à la date de retour indiquées dans votre avis de confirmation.

### Les termes en *italique* ont un sens précis

Les mots et expressions en *italique* sont définis à la fin de ce sommaire (section [8. Définitions](#)). Veuillez lire ces définitions.

### Le présent document est un sommaire

Veuillez lire le [spécimen de police](https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC_P60I_policyAFCF.pdf) ([https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC\\_P60I\\_policyAFCF.pdf](https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC_P60I_policyAFCF.pdf)) pour obtenir tous les détails. Procurez-vous un exemplaire auprès de votre agence de voyages ou sur le site web où vous souscrivez votre assurance.

Vous trouverez également le spécimen de police à l'adresse suivante :

<https://www.manuvie.ca/particuliers/assurance/regimes-assurance-associations/contrats-d-assurance-voyage-et-sommaires-de-produit.html>

## ÉLÉMENTS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION

### Avant de souscrire cette assurance

- Est-ce que vous, et toutes les personnes que vous voulez assurer, remplissez **toutes** les conditions d'admissibilité? Si ce n'est pas le cas, vous pourriez ne pas être couvert. Pour le vérifier, lisez la section [1. Qui peut souscrire cette assurance](#).
- Est-ce que vous, ou l'une des personnes que vous voulez assurer, avez un *problème de santé* qui n'est pas *stable*? Si c'est le cas, les frais liés à ce *problème de santé* pourraient ne pas être couverts.

### Avant de partir

- Toutes les personnes assurées remplissent-elles toujours toutes les conditions d'admissibilité? Si ce n'est pas le cas, des exclusions pourraient s'appliquer. Vérifiez-le avant de partir.
- L'état de santé d'une des personnes assurées a-t-il changé depuis que vous avez souscrit votre assurance? Si c'est le cas, des exclusions pourraient s'appliquer.

## N'OUBLIEZ PAS...

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens.

Toutes les couvertures sont par personne, sauf si le contexte indique un sens différent.

### Fournissez des renseignements complets et exacts

Si vous faites une fausse déclaration ou si vous omettez de déclarer certaines informations avant ou pendant la période de couverture, nous pourrions annuler votre couverture.

### Ne partez pas sans payer

Vous n'êtes pas assuré tant que vous n'avez pas payé votre assurance.

## 1. QUI PEUT SOUSCRIRE CETTE ASSURANCE

### Conditions d'admissibilité pour souscrire cette assurance

Vous pouvez souscrire cette assurance si vous, et toute personne que vous souhaitez assurer, remplissez toutes les conditions suivantes :

- Vous résidez au Canada.
- Vous avez souscrit cette assurance voyage avant de partir en voyage.

Si vous ne remplissez pas les conditions d'admissibilité, vous ne pouvez pas souscrire l'assurance

- vous ne serez pas couvert; ou
- l'assurance sera annulée; ou
- votre demande de règlement ne fera pas l'objet d'un paiement.

## 2. QUI EST ASSURÉ ET COMMENT NOUS CALCULONS LE COÛT DE VOTRE ASSURANCE



Vous êtes assuré si :

- Vous remplissez toutes les conditions d'admissibilité
- Vous avez payé l'assurance

Vous

Le coût de votre assurance est établi selon les critères suivants :



- Âge de chaque voyageur
- Montant de couverture que vous choisissez – le coût de votre voyage que vous choisissez d'assurer
- Date à laquelle vous souscrivez la couverture d'assurance (si vous recevez une soumission pour la couverture d'assurance, le coût de l'assurance pourrait être différent lorsque vous êtes prêt à la souscrire)

Le coût comprend la taxe sur les primes et nos frais d'administration.

### Autres frais et coûts

L'assurance est vendue uniquement au Canada par des distributeurs autorisés par Manuvie. La vente est assujettie aux taxes de vente fédérale et provinciale. Nous facturons un montant unique et fixe, et il n'y a pas d'autres frais liés au coût de l'assurance. Le produit d'assurance n'est pas renouvelable.

## 3. LA DURÉE DE VOTRE ASSURANCE DÉPEND DE VOS DATES DE VOYAGE

Durée maximale de votre assurance : 365 jours

## 4. VOTRE ASSURANCE S'APPLIQUE DANS LE MONDE ENTIER



**Mise en garde :** Des exclusions peuvent s'appliquer si le gouvernement du Canada publie un avis déconseillant aux voyageurs de voyager dans une région ou un pays.

## 5. SOMMAIRES DES COUVERTURES

### ANNULATION DE BILLETS D'AVION

L'assurance Annulation de billets d'avion est offerte si vous devez annuler votre voyage avant votre départ ou si vous devez interrompre votre voyage après votre départ. Cette couverture entre en vigueur dès que vous payez la prime.

Vous trouverez ci-après des précisions sur l'assurance Annulation de billets d'avion. Consultez la section « ASSURANCE ANNULATION DE BILLETS D'AVION » dans le [spécimen de police](#) pour la liste complète des prestations d'assurance, notamment :

- 7 raisons admissibles pour annuler votre voyage
- 3 autres raisons admissibles si votre voyage est retardé
- les plafonds applicables aux montants que nous paierons
- les frais que nous ne couvrons pas, y compris pour les problèmes de santé préexistants

### ANNULATION DE VOS BILLETS D'AVION AVANT OU APRÈS VOTRE DÉPART

Si vous devez annuler votre voyage en raison d'une des situations couvertes, nous vous remboursons jusqu'à 100 % de vos frais de réservation non remboursables pour vos billets d'avion annulés, sous réserve du montant maximum couvert.

Couverture maximale: le montant de la couverture d'assurance que vous souscrivez pour votre police

## Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts. Pour la liste complète, consultez la section « SITUATIONS COUVERTES POUR ANNULATION DE BILLETS D'AVION » dans le [spécimen de police](#).

- |   |                |
|---|----------------|
| • Partie non remboursable de vos billets d'avion assurés et payés                                       | 100%           |
| • Frais de la compagnie aérienne pour changer votre billet  | 100%           |
| • Coût additionnel du billet d'avion en classe économique pour retourner à votre <i>point de départ</i> | 100%           |
| • Frais supplémentaires d'hébergement et autres (repas, taxi, appels téléphoniques)                     | Jusqu'à 100 \$ |

## FAILLITE DE VOTRE FOURNISSEUR DE SERVICES DE VOYAGE (DÉFAILLANCE DU FOURNISSEUR)

Nous vous remboursons les frais pour la partie inutilisée de votre voyage si votre voyageur, votre compagnie aérienne, votre fournisseur de transport terrestre ou tout autre fournisseur de services de voyage ne vous fournit pas les services de voyage que vous avez achetés en raison de la défaillance de votre fournisseur de services de voyage (une déclaration de faillite, par exemple).

## RETARD DE VOYAGE

Nous vous remboursons certains frais si une situation retarde votre voyage, au moment de votre départ ou après votre départ.

### Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts. Pour la liste complète, consultez la section « SITUATIONS COUVERTES EN CAS DE RETARD DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#).

- |  |  |
|--|--|
| • Coûts additionnels, comme votre billet d'avion en classe économique pour vous rendre à votre prochaine destination ou retourner à votre <i>point de départ</i> | 100%   |
| • Frais supplémentaires d'hébergement et autres (repas, taxi, appels téléphoniques)  | 150 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 300 \$ |

### Exclusions relatives à l'assurance Annulation de billets d'avion

L'assurance Annulation de billets d'avion ne couvre pas certains frais indiqués ci-après . Pour la liste complète des exclusions, consultez les sections « EXCLUSIONS » et « RESTRICTIONS GÉNÉRALES » dans le [spécimen de police](#).

- Le *problème de santé* de la personne à qui vous rendez visite
- Situation dont vous auriez dû prévoir la possible incidence sur vos réservations
- Frais liés à des *problèmes de santé préexistants* :

Si, au moment où vous souscrivez cette assurance, vous avez un *problème de santé* qui n'est pas *stable* au cours des trois mois précédant votre date d'achat, nous ne couvrirons pas ce problème.

Votre *problème de santé* n'est pas *stable* si vous avez de nouveaux symptômes ou s'il y a un *changement de médication* ou de *traitement* au cours de la période de stabilité.

## 6. COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT



Pour présenter une demande de règlement, vous pouvez utiliser l'application mobile TravelAid<sup>MC</sup>.



Vous pouvez soumettre votre demande de règlement en ligne, à l'adresse [Manulife.acmtravel.ca](http://Manulife.acmtravel.ca). Vous devrez avoir tous vos documents à disposition et en format électronique.



Vous pouvez aussi nous écrire à :

Assurance voyage Manuvie a/s Administration des Soins Actifs  
C.P. 1237, Succursale A, Windsor (Ontario) N9A 6P8

Les demandes de règlement sont administrées par notre partenaire, Administration des Soins Actifs (Active Care Management ou ACM). Site web : [active-care.ca](http://active-care.ca)

## 90 jours pour présenter une demande de règlement

Vous devez nous envoyer une preuve écrite pour votre demande de règlement dans les 90 jours civils suivant la situation en cause.

## Nous effectuons le versement dans les 30 jours qui suivent si votre demande de règlement est approuvée

Nous vous informons de notre décision dans les 30 jours après avoir reçu votre demande de règlement et toutes vos pièces justificatives. Si votre demande de règlement est refusée, nous vous en expliquerons les raisons par écrit.

## VOS RECOURS SI VOUS CONTESTEZ NOTRE DÉCISION OU SI VOUS SOUHAITEZ DÉPOSER UNE PLAINTÉ

### 1. Vous pouvez nous demander de réviser votre demande de règlement

Vous pouvez vous adresser au Service à la clientèle et, si vous n'êtes toujours pas satisfait, au Bureau de l'ombudsman de Manuvie.

Pour en savoir plus : [manuvie.ca/particuliers/soutien/pour-nous-joindre/regler-une-plainte.html](http://manuvie.ca/particuliers/soutien/pour-nous-joindre/regler-une-plainte.html)

### 2. Vous pouvez vous adresser à l'Autorité des marchés financiers

L'Autorité des marchés financiers examine votre dossier et peut nous aider à trouver ensemble une solution, par exemple en offrant des services de règlement des différends.

Pour obtenir des précisions : <http://www.lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte>

### 3. Vous pouvez contester notre décision devant les tribunaux

Votre action en justice doit être intentée dans le délai de trois ans prévus par le Code civil (délai de prescription). Nous vous recommandons de consulter un conseiller juridique pour obtenir de l'information sur vos droits et sur la procédure à suivre.

## 7. VOTRE DROIT D'ANNULER UN CONTRAT D'ASSURANCE

### Dans les 10 jours après avoir souscrit votre assurance : remboursement complet

L'annulation n'est possible que si vous n'avez pas entrepris votre voyage. Si vous souhaitez annuler votre contrat d'assurance, vous devez remplir un Avis de résolution d'un contrat d'assurance. Vous pouvez obtenir un exemplaire de ce document auprès de votre distributeur ou en ligne à l'adresse

[https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=MS-MC\\_Sched5F.pdf](https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=MS-MC_Sched5F.pdf)

Notez que votre réservation de voyage et tout autre contrat conclu avec votre agence de voyages resteront en vigueur.

### Aucun remboursement dans les autres cas

## 8. DÉFINITIONS

### Changement de médication

Diminution ou augmentation de la posologie ou de la fréquence d'un médicament, changement du type de médicament ou arrêt d'un médicament, ou prescription d'un ou de nouveaux médicaments. Exceptions : le rajustement périodique du Coumadin, de la warfarine ou de l'insuline (à condition que ce médicament ne soit pas une nouvelle ordonnance ou que vous n'ayez pas cessé de le prendre récemment) visant à contrôler la concentration de ce médicament dans votre sang, et le remplacement d'un médicament de marque par un médicament générique dont la posologie est la même.

### Point de départ

Endroit d'où vous partez pour votre voyage et où vous prévoyez revenir.

### Problème de santé

Toute affection, maladie ou blessure, incluant des symptômes de problèmes non diagnostiqués.

### Problème de santé préexistant

Un *problème de santé* qui existe avant la date d'effet est considéré comme préexistant.

## Stable

Un *problème de santé* est *stable* si tous les critères ci-dessous sont remplis :

- aucun nouveau *traitement* n'a été prescrit ni recommandé, et aucun changement n'a été apporté au *traitement* existant (y compris une interruption du *traitement*); et
- il n'y a pas eu de *changement de médication*, ni de recommandation ou de prise d'un nouveau médicament sur ordonnance; et
- le *problème de santé* ne s'est pas aggravé; et
- il n'y a pas eu de nouveaux symptômes et les symptômes ne sont pas plus fréquents ni plus graves; et
- il n'y a pas eu d'hospitalisation ni de renvoi à un spécialiste; et
- il n'y a pas eu de recommandation de test, d'investigation ou de *traitement* qui n'a pas encore eu lieu et dont les résultats ne sont pas encore connus; et
- il n'y a aucun *traitement* prévu ou en attente.

Toutes les conditions ci-dessus doivent être remplies pour qu'un *problème de santé* soit considéré comme *stable*.

## Traitement

Hospitalisation, acte prescrit, accompli ou recommandé par un médecin pour un *problème de santé*, incluant entre autres les médicaments prescrits, les tests exploratoires et les interventions chirurgicales.

---

Les produits d'assurance sont établis par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie) et La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de Manuvie.

TravelAid est une marque de commerce d'Active Claims Management (2018) Inc. et est utilisée par Manuvie et ses sociétés affiliées sous licence.

Manuvie, Manuvie & M stylisé, et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. C.P. 670, Succ. Waterloo, Waterloo (Ontario) N2J 4B8.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [manuvie.ca/a-propos-de-nous/accessibilite.html](http://manuvie.ca/a-propos-de-nous/accessibilite.html) pour obtenir de plus amples renseignements.

© La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2020. Tous droits réservés.