

# Sommaire du produit pour la police d'assurance Concierger Club – 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.gc.ca](http://lautorite.gc.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(s) autre(s) personne(s) assurée(s), 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 [9. Définitions](#)). Veuillez lire ces définitions.

### Le présent document est un sommaire

Veuillez lire le [spécimen de police](https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC_CCPI_policyCONF.pdf) ([https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC\\_CCPI\\_policyCONF.pdf](https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=TC_CCPI_policyCONF.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.

**Remarque :** La police d'assurance ne prévoit aucune couverture provisoire.

## 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 êtes couvert par un régime public d'assurance maladie (par exemple, la RAMQ) pour toute la durée du voyage.
- Votre voyage dure 60 jours ou moins si vous êtes âgé de 74 ans ou moins, ou de 30 jours ou moins si vous êtes âgé de 75 ans et plus.
- Vous avez souscrit cette assurance voyage dans les 72 heures après avoir fait le premier versement pour vos réservations de 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

Vous êtes assuré si :

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



### Votre famille (si vous payez la prime familiale)

Vous, votre conjoint, vos *enfants* et vos *petits-enfants* devez remplir toutes les conditions d'admissibilité lorsque vous avez souscrit l'option de couverture familiale.

Vous et votre famille serez assurés une fois que vous avez payé un montant correspondant à 2,75 fois le taux du parent ou du grand-parent le plus âgé.

Voici qui peut bénéficier de la couverture familiale :

- Deux adultes
- Vos *enfants* ou *petits-enfants*

Si vous voyagez avec vos *enfants* ou vos *petits-enfants* de moins de deux ans, ils bénéficient de la même couverture que vous sans frais additionnels, tant qu'ils ont moins de deux ans pendant tout le voyage.

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



- Âge de chaque voyageur
- Durée du voyage – pendant combien de temps voyagez-vous?
- 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)
- Couverture familiale ou sur individuelle – voyage en solitaire ou avec un membre de la famille?

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 du voyage

La durée maximale du voyage couverte par cette police, y compris toute prolongation, est 60 jours ou moins si vous êtes âgé de 74 ans ou moins, ou de 30 jours ou moins si vous êtes âgé de 75 ans et plus.

## 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.

**Remarque importante :** La garantie Soins médicaux d'urgence s'applique seulement en dehors de votre province ou territoire de résidence.

## 5. SERVICES ADDITIONNELS

### SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE STANDBYMD<sup>MC</sup>

L'assurance Concierge Club – Transat vous offre également des services de conciergerie médicale à valeur ajoutée.

StandbyMD vous permet d'avoir accès à des services d'assistance en cas d'urgence médicale. Vous pouvez bénéficier de ces services en communiquant avec le Centre d'assistance.

### PARTOUT DANS LE MONDE

- Vous avez accès par téléphone à un médecin pour évaluer vos symptômes.
- Vous avez accès à un réseau de médecins qui font des consultations à domicile dans 141 pays et plus de 4 500 villes.

Remarque : Ce service est offert par StandbyMD, le partenaire de Manuvie.

## 6. SOMMAIRES DES COUVERTURES

### SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

Couverture pendant votre voyage, pour une urgence médicale soudaine et imprévue qui exige un *traitement* immédiat. Vous êtes assuré au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence dès le moment où vous partez pour entreprendre votre voyage.

Consultez la section « ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE » dans le [spécimen de police](#) pour obtenir la liste complète de toutes les prestations d'assurance, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas, ainsi que l'exclusion relative aux *problèmes de santé préexistants*.



Appelez toujours le Centre d'assistance avant de recevoir un *traitement* d'urgence afin que nous puissions confirmer que vous êtes couvert et approuver au préalable tout *traitement*.



**SI VOUS N'APPELEZ PAS LE CENTRE D'ASSISTANCE, IL EST POSSIBLE QUE VOUS DEVIEZ ASSUMER CERTAINS FRAIS**

#### Couverture maximale : 10 millions \$ par personne couverte au titre de cette police

Nous vous remboursons jusqu'à un maximum de 10 000 000 \$ CA pour l'ensemble des demandes de règlement. Pour certaines garanties, nous appliquons un plafond au montant que nous payons.

#### Frais couverts au titre de l'assurance Soins médicaux d'urgence

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des frais de soins médicaux d'urgence que nous payons. Pour la liste complète, veuillez-vous reporter à la section « Prestations prévues au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence » dans le [spécimen de police](#).

- Frais engagés pour recevoir un *traitement* d'urgence, y compris les actes chirurgicaux et diagnostiques 100 %
- Frais de rapatriement 100 %
- Frais en cas de décès pendant le voyage Consultez le spécimen de police pour les services et les plafonds

#### Exclusions relatives à l'assurance Soins médicaux d'urgence

Voici un aperçu des frais que nous ne couvrons pas. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la rubrique « GARANTIE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE » de la section « CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LE CONTRAT », dans le [spécimen de police](#).

- Frais qui ne sont pas liés à des soins médicaux urgents et nécessaires
- Frais liés à la pratique de sports dangereux
- Frais liés à un *problème de santé* si le gouvernement du Canada a publié un avertissement officiel pour le pays que vous visitez
- *Problème de santé* si vous saviez ou s'il était raisonnable de prévoir que vous auriez besoin d'un *traitement* médical pour ce problème pendant votre voyage
- Frais liés à des *problèmes de santé préexistants*, dans le cas des personnes de 75 ans ou plus  
Si, au moment où vous souscrivez cette assurance, vous avez 75 ans ou plus et que vous êtes atteint d'un *problème de santé* qui n'est pas *stable* au cours des douze mois précédant votre date de départ, 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.

### ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Vous trouverez ci-dessous des précisions sur les garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage. Consultez la section « GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#) pour la liste complète des prestations d'assurance, notamment :

- Ce qui est couvert en cas d'annulation ou d'interruption de votre voyage
- Les plafonds applicables aux montants que nous paierons
- Les frais que nous ne couvrons pas

### ANNULATION DE VOYAGE

La garantie Annulation de voyage est offerte avant votre départ en voyage et couvre jusqu'à concurrence du montant que vous choisissez et souscrivez pour la valeur de votre voyage. Pour bénéficier de la couverture complète au titre de la garantie Annulation de voyage, vous devriez souscrire la couverture pour la pleine valeur de votre voyage.

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

## ANNULATION LIÉE À UNE SITUATION COUVERTE

### Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter la rubrique « EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE : » de la section « Prestations prévues au titre des garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage », dans le [spécimen de police](#).

- Frais d'annulation et/ou de modification 100 %
- Partie non remboursable de votre voyage ou différence de prix du nouveau tarif d'occupation si votre *compagnon de voyage* annule son voyage et que vous partez seul 100 %

## ANNULATION POUR UNE RAISON QUI N'EST PAS AUTREMENT COUVERTE AU TITRE DE LA POLICE

Si vous annulez votre voyage en raison d'une situation qui n'est pas couverte par cette assurance, nous prenons en charge 80 % de vos frais de réservation non remboursables.

### Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des plafonds applicables. Pour obtenir tous les détails, veuillez-vous reporter à la section « Garantie Annulation peu importe le motif » dans le [spécimen de police](#).

- Annulation 7 jours ou plus avant votre date de départ : Partie non remboursable et prépayée de votre voyage 80 %
- Annulation entre 6 jours et 24 heures avant votre date de départ : Partie non remboursable et prépayée de votre voyage 80 %, sous réserve d'un maximum de 2 500 \$

## INTERRUPTION DE VOYAGE

Une garantie Interruption de voyage est offerte si votre voyage est interrompu ou retardé, si vous manquez une correspondance ou si votre voyage est perturbé.

Si vous devez retourner à votre *point de départ* ou vous rendre directement à votre prochaine destination, nous payons certains frais non remboursables pour la partie du voyage que vous n'avez pas pu faire. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*.

### Frais couverts au titre de la garantie Interruption de voyage

Voici un aperçu des frais couverts et des plafonds applicables. Pour obtenir tous les détails, consultez la section « Ce qui est couvert par les garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage » dans le [spécimen de police](#).

- Toute partie inutilisée non remboursable de votre voyage qui ne peut pas être transférée à une autre date ou le coût supplémentaire de votre billet d'avion de même classe jusqu'à la destination suivante de votre voyage 100 %

**Mise en garde :** Nous ne remboursons pas le billet de retour que vous avez acheté, mais nous couvrons le coût additionnel de votre billet d'avion pour revenir à votre *point de départ*.

- Frais en cas de décès pendant le voyage Consultez le spécimen de police pour les services et les plafonds
- Frais supplémentaires d'hébergement et autres (repas, taxi, appels téléphoniques) 350 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 3 500 \$
- Frais additionnels directement liés à l'interruption du voyage, comme les frais d'annulation ou d'excursion(s) manquée(s) 1 000 \$

## INTERRUPTION POUR UNE RAISON QUI N'EST PAS AUTREMENT COUVERTE AU TITRE DE CETTE POLICE

Si vous interrompez votre voyage en raison d'une situation qui n'est pas couverte par cette assurance, nous prenons en charge 80 % de vos frais de réservation non remboursables.

### Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des plafonds applicables. Pour obtenir tous les détails, veuillez-vous reporter à la section « Garantie Interruption peu importe le motif » dans le [spécimen de police](#).

- Partie non remboursable de votre voyage, si vous annulez 48 heures ou plus après votre arrivée à la destination de votre voyage 80 %, sous réserve d'un maximum de 2 500 \$

**Mise en garde :** Nous ne remboursons pas le coût du billet de retour que vous avez acheté, mais nous couvrons 80 % du coût additionnel de votre billet d'avion de même classe pour revenir à votre *point de départ*.

## PERTURBATION DE VOYAGE

La garantie Perturbation de voyage procure une couverture si votre voyage est perturbé en raison d'une correspondance manquée, de retards, de changements d'horaire ou d'autres événements imprévus qui sont raisonnablement indépendants de votre volonté. Nous prenons en charge certains frais si, lors de vos réservations de voyage, vous avez prévu assez de temps entre vos correspondances selon les directives de votre fournisseur de services de voyage.

## Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts. Pour connaître tous les détails, veuillez consulter la section « Ce qui est couvert par la garantie Perturbation de voyage » dans le [spécimen de police](#).

- Frais accessoires (hébergement, repas, appels téléphoniques, etc.) jusqu'à ce que vous atteigniez votre prochaine destination 350 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 700 \$
- Partie inutilisée et non remboursable de vos réservations de voyage prépayées à la suite de la perturbation 300 \$ par jour, sous réserve d'un maximum de 900 \$
- Hébergement (nuitée) 200 \$

**Mise en garde :** Nous payons un maximum global de 1 500 \$ pour les frais indiqués ci-haut.

- Coût additionnel du billet d'avion de même classe pour vous rendre à votre prochaine destination 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). Pour obtenir tous les détails, veuillez consulter la section « Protection en cas de défaillance du fournisseur de services de voyage » dans le [spécimen de police](#).

## VACANCES PERDUES

Si vous êtes contraint de retourner à votre lieu de résidence avant la date prévue du retour et que vous manquez au moins 70 % de votre voyage en raison d'un sinistre causant une interruption de voyage valide, nous vous remettons un bon de vacances d'une valeur pouvant aller jusqu'à 750 \$ pour réserver un autre voyage. Pour obtenir tous les détails, veuillez-vous reporter à la section portant sur le bon de remboursement au titre de la Protection vacances et à la section « Restrictions relatives au bon de remboursement » dans le [spécimen de police](#).

### Exclusions relatives aux garanties Annulation de voyage, Interruption de voyage et Perturbation de voyage

Nous ne couvrons pas les frais liés aux éléments indiqués ci-après. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « RESTRICTIONS AU TITRE DES GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#).

- Situations dont vous auriez dû prévoir la possible incidence sur vos réservations
- Un médecin vous a déconseillé de voyager.
- Vous avez reçu un pronostic terminal qui établit votre espérance de vie à moins de 6 mois
- On vous a prescrit une dialyse rénale
- On vous a prescrit de l'oxygène à domicile

## ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

Vous trouverez ci-après des précisions sur les garanties Accident de vol et Accident de voyage. Consultez la section « Ce qui est couvert au titre des garanties Accident de vol et Accident de voyage » dans le [spécimen de police](#) pour connaître la liste complète des prestations d'assurance, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

### Situations couvertes

Pendant votre vol ou en tout temps pendant votre voyage, en cas d'accident de vol ou de voyage qui cause une des situations suivantes, nous versons un montant en fonction du type de blessure ou de votre décès :

- Perte de membres
- Perte complète de la vue, de l'ouïe ou de la parole
- Décès

### Exclusions relatives aux garanties Accidents de vol et Accident de voyage

Voici un aperçu des frais que nous ne couvrons pas. Pour la liste complète des exclusions, veuillez consulter la section « Ce qui est couvert au titre des garanties Accident de vol et Accident de voyage » dans le [spécimen de police](#).

- Décès ou blessure découlant de causes autres qu'un accident de vol ou un accident de voyage
- Frais liés à la pratique d'un sport dangereux
- Frais liés à un problème de santé si le gouvernement du Canada a publié un avertissement officiel pour le pays que vous visitez

## ASSISTAÉRO MANUVIE

Lorsque vous inscrivez votre vol auprès de Blink et que votre vol inscrit est annulé ou retardé par la compagnie aérienne auprès de laquelle vous avez réservé votre vol, nous prenons en charge certains frais, comme l'accès au salon de l'aéroport ou une nuitée imprévue à l'hôtel.

**Remarque importante :** Pour être couvert au titre de la garantie Assistaéro Manuvie, vous devez inscrire le numéro de contrat que vous avez reçu lorsque vous avez souscrit l'assurance et les renseignements sur les vols au moins une heure avant l'heure de départ prévue. Reportez-vous aux rubriques « PRESTATIONS » et « EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS » de la section « ASSISTAÉRO MANUVIE » dans le [spécimen de police](#) pour connaître la liste complète des prestations, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

## BAGAGES PERDUS, VOLÉS OU ENDOMMAGÉS

Si vos bagages sont volés, perdus, endommagés ou retardés, nous vous remboursons certains frais. Consultez la section « Ce qui est couvert au titre de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés » dans le [spécimen de police](#) pour connaître la liste complète des prestations, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

Couverture maximale : 2 000 \$ par voyage

Frais couverts au titre de la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés

Voici un aperçu des frais couverts.

- Frais de remplacement de vos documents d'identité ou de voyage
- Frais de remplacement de vos effets personnels
- Frais liés aux achats accessoires (par exemple, les articles de toilette) si vos bagages sont retardés d'au moins 10 heures
- Les frais liés à d'autres situations imprévues sont limités au montant des prestations individuelles

Exclusions relatives à la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés

Voici un aperçu des frais que nous ne couvrons pas. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la rubrique « Garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés » de la section « CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LE CONTRAT », dans le [spécimen de police](#).

- Pertes ou dommages résultant de l'usure ou d'un défaut
- Bijoux et appareils photos placés dans votre bagage enregistré

## ARGENT PERSONNEL

Si votre argent personnel est perdu ou volé pendant votre voyage, nous payons certains frais. Consultez la section « Ce qui est couvert au titre de la garantie Argent personnel » dans le [spécimen de police](#) pour connaître la liste complète des prestations, des montants maximaux que nous payons et des frais que nous ne couvrons pas.

Couverture maximale : 200 \$

Frais couverts au titre de la garantie Argent personnel

Voici un aperçu des frais couverts.

- Vol ou perte de votre argent personnel
- Frais que vous êtes tenu par la loi de payer pour compenser le vol ou l'utilisation frauduleuse de vos documents



### FAITES TOUJOURS UNE DÉCLARATION À LA POLICE EN CAS DE VOL OU DE PERTE

**Mise en garde :** Si vous ne déclarez pas le vol, la perte ou le dommage de vos bagages aux autorités, nous pourrions ne pas être en mesure de payer des prestations.

## 7. COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT



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



Si vous avez droit à une prestation au titre de l'assurance Assistaéro Manuvie, nous vous ferons un virement de fonds immédiatement selon l'option que vous choisissez lorsque vous faites l'inscription sur le site [assistaeromanuvie.com](https://assistaeromanuvie.com). Nous vous envoyons un message texte et un courriel une fois le paiement effectué.



Vous pouvez soumettre votre demande de règlement en ligne, à l'adresse [Manulife.acmtravel.ca](https://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 Gestion Global Excel  
C. P. 1237, succ. A, Windsor (Ontario) N9A 6P8

Manuvie a désigné Active Claims Management (2018) inc., exerçant ses activités sous les noms d'« Active Care Management », d'« ACM », d'« Administration des Soins Actifs », de « Gestion Global Excel » et/ou de « Global Excel » comme prestataire de services d'assistance et de gestion des demandes de règlement. Site web : [active-care.ca](https://active-care.ca)

Les demandes de règlement liées à Assistaéro Manuvie sont administrées par notre partenaire, Blink Innovations (UK), et ses fournisseurs de services établis au Royaume-Uni et aux États-Unis.

[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 : [lautorite.qc.ca/grand-public/assistance-et-plainte/](http://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.

## 8. 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 :

[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](#)

## 9. 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.

### *enfants, petits-enfants*

Votre fils ou votre fille, célibataire et à votre charge, ou votre petit-fils ou votre petite-fille, qui voyage avec vous ou qui vous rejoint durant votre voyage, et qui :

- A moins de 21 ans; ou
- A moins de 26 ans, s'il ou elle fait des études à temps plein; ou
- Votre *enfant* atteint d'une déficience physique ou mentale, peu importe son âge.

### *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 mentionnées ci-haut doivent être remplies pour qu'un *problème de santé* soit considéré comme *stable*.

### *compagnon de voyage*

Personne visée par vos réservations de voyage et d'hébergement pour un même voyage.

**Remarque importante :** Au plus cinq personnes (incluant vous) peuvent être considérées comme des *compagnons de voyage* au cours d'un même voyage.



### **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.

**MISE EN GARDE :** Toute référence aux mises à l'essai, tests, résultats de test ou examens exclut les tests génétiques. Par test génétique, on entend un test qui analyse l'ADN, l'ARN ou les chromosomes à des fins telles que la prédiction d'une maladie ou des risques de transmission verticale, la surveillance, le diagnostic et le pronostic.

---

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.

StandbyMD est une marque de commerce de Healthcare Concierge Services, Inc. appartenant à Gestion Global Excel Inc.

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](https://manuvie.ca/a-propos-de-nous/accessibilite.html) pour obtenir de plus amples renseignements.

© La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2023. Tous droits réservés.