

L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits.  
Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

## PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : \_\_\_\_\_

Nom de l'assureur : \_\_\_\_\_

Nom du produit d'assurance : \_\_\_\_\_



### LIBERTÉ DE CHOISIR

**Vous n'êtes jamais obligé** d'acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d'une personne que l'on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, **vous n'êtes pas obligé** d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. **C'est à vous de choisir** votre produit d'assurance et votre assureur.



### COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.



### RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur. Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.



### DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d'annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir à **diminuer la durée du financement**. **Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective**.  
Visitez le [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

## Sommaire du produit d'assurance

### **Assurance voyage de base**

Police d'assurance pour voyage unique accordant :  
une protection en cas d'annulation et de report de voyage

---

#### Coordonnées de l'assureur

Nom : **Compagnie d'assurance AIG du Canada**  
Numéro d'inscription AMF : 2000533077  
Site Web : aig.ca  
Adresse : 120 boul. Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8  
Téléphone : 1-416-596-3000  
Télécopieur : 1-855-453-1063  
Numéro sans frais : 1-800-387-4481

#### Coordonnées de l'administrateur

Nom : **Groupe Garde Voyage du Canada Inc.**  
Adresse : 120 boul. Bremner, bureau 2200, Toronto (Ontario) M5J 0A8  
Téléphone : 1-416-646-3723  
Télécopieur : 1-416-646-3759

#### Coordonnées du gestionnaire des réclamations

Nom : **Global Excel Management**  
Adresse : 73 rue Queen, Sherbrooke (Québec) J1M 0C9  
Téléphone : 1-819-566-8833  
Télécopieur : 1-819-566-8447  
Numéro sans frais : 1-888-566-8028

#### Coordonnées du distributeur

Nom : **Travelscape, LLC**  
Adresse : 10190 Covington Cross Drive, Ste 300, Las Vegas, NV 89144  
Téléphone : 1-702-938-2100

## **INTRODUCTION**

Ce sommaire du produit d'assurance a été conçu pour vous aider à comprendre les garanties et les indemnités offertes, ainsi que les exclusions, les conditions médicales préexistantes et les modalités de l'Assurance voyage de base (le « Régime »). La prime que vous paierez pour ce Régime est établie selon un pourcentage fixe du coût de votre voyage et calculée lorsque vous souscrivez votre assurance sur le site Web du distributeur. La rémunération du distributeur excède 30%

Ce document a été créé pour vous aider, sans avoir recours à l'avis d'un conseiller autorisé en assurance, à déterminer si le produit vous convient et correspond à vos besoins.

Vous pouvez consulter ce document et la police d'assurance au <https://www.aig.ca/fr/guides-de-distribution-qc>

## Table des matières

VOTRE DROIT D'EXAMINER VOTRE POLICE .....	3
PRODUITS SIMILAIRES.....	3
À QUI DOIS-JE M'ADRESSER SI J'AI DES QUESTIONS?.....	3
CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ : .....	3
Qui peut souscrire cette assurance?.....	3
Qui ne peut pas souscrire cette assurance? .....	3
QUELLES LIMITES POURRAIENT S'APPLIQUER EN RAISON DE MA SANTÉ? .....	4
QUELLES SONT LES DEUX (2) PRINCIPALES GARANTIES NON OFFERTES PAR LE RÉGIME? .....	4
QUELLES SONT LES GARANTIES OFFERTES PAR LE RÉGIME?.....	4
QUELS SONT LES SERVICES OFFERTS PAR LE RÉGIME? .....	5
POUR QUELLE(S) INDEMNITÉ(S) LA PLUPART DES GENS RÉCLAMENT-ILS? .....	6
PROCÉDURES DE PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION ET PAIEMENT DES RÉCLAMATIONS .....	6
DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	8
AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE.....	9

## **VOTRE DROIT D'EXAMINER VOTRE POLICE**

Vous disposez de 15 jours à compter de la date d'achat de votre assurance pour examiner votre police et poser des questions en cas de doute. Si, au cours de ces 15 jours, vous estimez que le régime ne fournit pas la garantie que vous recherchez, vous aurez droit à un remboursement intégral de la prime que vous avez payée.

Si, au cours de ces 15 jours, vous avez déjà commencé votre voyage ou si vous avez des raisons de présenter une réclamation, vous ne pourrez pas obtenir de remboursement de prime. Vous n'avez pas non plus droit à un remboursement de la prime après le délai de 15 jours accordé pour examiner votre police tel que décrit ci-dessus.

Vous pouvez résilier votre police en ligne en vous connectant à votre compte sur le site Web où vous avez réservé votre voyage (voir la liste ci-dessous). Vous devrez saisir votre adresse courriel et votre numéro d'itinéraire. Si vous saisissez des informations erronées, le système ne pourra pas traiter votre demande.

- [www.expedia.ca](http://www.expedia.ca)
- [www.travelocity.ca](http://www.travelocity.ca)
- <https://www.tdrewards.com/expedia-for-td>

## **PRODUITS SIMILAIRES**

Il existe d'autres types de produits sur le marché qui offrent une couverture similaire. Vous devez vous assurer que vous n'êtes pas couvert par une autre assurance offrant la même couverture que celle décrite ci-après.

## **À QUI DOIS-JE M'ADRESSER SI J'AI DES QUESTIONS?**

Si vous souhaitez discuter de la garantie ou si vous avez des questions à son sujet, avant ou après avoir souscrit la police, appelez les numéros de téléphone suivants :

Canada et zone continentale des États-Unis : Sans frais : 1-877-281-0082  
Ailleurs dans le monde : À frais virés : +1-819-780-0646

Heures d'ouverture : Lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HNE)
--

## **CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ :**

### Qui peut souscrire cette assurance?

1. Vous ne pouvez souscrire cette assurance que si vous êtes résident canadien. **et**
2. Vous ne devez pas voyager plus de 90 jours consécutifs.; **et**
3. Votre assurance doit être souscrite pour :
  - a) la durée totale de votre voyage; **et**
  - b) pour le montant total du coût de votre voyage.

### Qui ne peut pas souscrire cette assurance?

Vous ne pouvez pas souscrire cette assurance :

- a) vous êtes âgé de plus de 75 (soixante-quinze) ans à la date de départ pour votre voyage; **ou**
- b) vous voyagez contre l'avis d'un médecin praticien, ou dans le but d'obtenir des conseils ou des traitements médicaux.

La garantie sera déclarée nulle et non avenue en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, ou si vous dissimulez ou représentez faussement tout fait ou toute circonstance essentiel(le) ayant trait à cette assurance.

## QUELLES LIMITES POURRAIENT S'APPLIQUER EN RAISON DE MA SANTÉ?

Si vous devez annuler votre voyage ou si votre voyage est interrompu et que vous déposez une réclamation, vos antécédents médicaux pourraient faire l'objet d'un examen par le gestionnaire des réclamations, selon les motifs de la réclamation. Toute réclamation fondée sur des motifs médicaux pourrait faire l'objet d'un examen de vos antécédents médicaux par le gestionnaire des réclamations.

### **Annulation de voyage :**

Que la condition médicale soit stable et contrôlée ou non, **vous n'êtes pas couvert** pour toute maladie, affection ou blessure que vous subissez, ou subie par un proche, un de vos associés ou votre compagnon de voyage qui, **au cours de la période de 365 jours précédant immédiatement et incluant le jour où vous avez souscrit la présente police :**

- a) s'est d'abord manifestée, s'est aggravée, est devenue aiguë ou a présenté des symptômes qui auraient incité une personne normalement prudente à demander un diagnostic, des soins ou un traitement;
- b) a nécessité la prise de médicaments sur ordonnance, ou de passer des examens plus approfondis selon les recommandations d'un médecin praticien;
- c) a été traitée par un médecin praticien ou dont le traitement a été recommandé par un médecin praticien;
- d) tout état congénital, héréditaire, chronique ou permanent dont **vous** êtes atteint, ou dont est atteint l'un de **vos proches**, de vos associés ou votre **compagnon de voyage**, et duquel l'un de **vous** êtes au courant, ou duquel **vous** devriez raisonnablement être au courant avant de souscrire la présente assurance.

## QUELLES SONT LES DEUX (2) PRINCIPALES GARANTIES NON OFFERTES PAR LE RÉGIME?

- Ce Régime ne couvre pas les risques et n'offre pas d'indemnité pour les réclamations se rapportant à Cuba, ceux-ci n'étant pas couverts et pris en charge par nos filiales aux États-Unis (lesquelles assurent le service et le soutien du Régime). Ce Régime ne couvre pas les pertes, les blessures, les dommages ou la responsabilité civile découlant directement ou indirectement d'un voyage en cours ou prévu en Iran, en Syrie, en Corée du Nord ou dans la région de Crimée, ou d'un voyage ayant pour destination ou passant par ces pays.
- Ce Régime couvre l'annulation et le report de voyage. Il ne prévoit pas de prestations pour les bagages perdus ou endommagés, ni pour les frais médicaux ou l'évacuation

Pour une liste complète des exclusions, consultez le libellé de la police : Exclusions générales 1 à 32.

## QUELLES SONT LES GARANTIES OFFERTES PAR LE RÉGIME?

Le Régime offre une couverture pour le voyage que vous avez réservé sur l'un des nombreux sites Web d'Expédia. La garantie commence le jour où vous souscrivez votre assurance.

La garantie **Annulation et report de voyage** commence le jour où vous payez pour votre assurance et se termine le jour où vous commencez votre voyage.

- L'objectif de l'annulation de voyage est de fournir une couverture au cas où vous devriez annuler votre voyage avant votre départ.
- L'objectif de l'assurance report de voyage est de fournir une couverture s'il devient pour vous nécessaire et inévitable de modifier votre voyage à la suite d'un (1) ou de plusieurs des événements couverts énumérés dans la police. Cela vous permettra de maintenir une couverture pour des voyages à des dates différentes.

Le Régime accorde une assurance si vous devez annuler votre voyage, ou reporter votre voyage, pour un motif couvert. Voici quelques motifs couverts :

1. votre décès, ou une maladie ou blessure grave qui vous affecte;
2. le décès, ou une maladie ou blessure grave affectant l'un de vos proches ou votre compagnon de voyage;
3. vous êtes licencié par votre employeur pour des raisons économiques, à condition que vous ayez travaillé pour cet employeur pendant une période minimale consécutive de deux (2) ans;
4. une grève entraînant l'annulation des services de transport couvert prévus.
5. Si, après le moment où vous avez réservé votre voyage, un organisme gouvernemental officiel de votre pays de résidence ou de votre pays de départ émet une mise en garde contre le voyage dans la ville indiquée sur votre itinéraire de voyage. Cependant, il n'y a pas de couverture en vertu du présent article si un tel avis est émis en raison d'une épidémie ou d'une pandémie.

La garantie de l'abrégement ou interruption de voyage commence le jour où vous partez en voyage et se termine le jour où vous retournez à votre domicile. Ces dates sont indiquées sur le certificat d'assurance, qui vous est envoyé par courrier électronique, comme étant la date d'entrée en vigueur et la date d'expiration de la police.

Le régime prévoit une couverture si vous devez annuler votre voyage, ou si vous ne pouvez pas continuer votre voyage, pour une raison couverte. Voici quelques raisons couvertes :

1. Votre maladie, blessure ou décès ou celui d'un parent ou d'un compagnon de voyage ;
2. Une catastrophe naturelle et des conditions météorologiques extrêmes sur votre (vos) principale(s) destination(s) de voyage ;
3. Grève entraînant l'annulation des services de transport réguliers couverts.

Avis aux voyageurs à votre destination émis par l'organisme gouvernemental local ou l'autorité sanitaire, sauf si cet avis est émis en raison d'une épidémie ou d'une pandémie. Pour une liste complète des garanties, consultez le libellé de la police : GARANTIES DE LA PRÉSENTE POLICE, Article A et Article D.

## **QUELS SONT LES SERVICES OFFERTS PAR LE RÉGIME?**

### **Nous offrons un service d'aide d'urgence et d'assistance avant le voyage :**

Votre police peut couvrir jusqu'à un certain montant l'évacuation médicale d'urgence vers votre pays de résidence ou votre transfert d'un hôpital à un autre pour la poursuite d'un traitement.

La société d'assistance voyage exploite un réseau de centres de service qui fournit une assistance 24 heures par jour, 7 jours par semaine, et ce, tant avant que pendant le voyage.

#### Assistance Médicale :

1. évacuation médicale d'urgence;
2. recommandation de médecins et d'hôpitaux;
3. les plus récentes informations sur les avis médicaux, les épidémies et la prévention des maladies.

#### Assistance dans le Monde Entier

1. assistance en cas de perte ou de vol de bagages;
2. assistance en cas de perte ou de vol de passeport et de documents de voyage;
3. informations sur les exigences en matière de visa et de passeport;
4. informations sur les exigences en matière d'immunisation;
5. informations sur l'ambassade ou le consulat.

**Note importante :** Cette section porte sur l'assistance uniquement, et **non sur les indemnités aux termes de la police.**

Si vous avez besoin des couvertures suivantes pour votre voyage, vous devez souscrire une autre police :

- soins médicaux d'urgence; **ou**
- perte de bagages ou bagages retardés.

### **POUR QUELLE(S) INDEMNITÉ(S) LA PLUPART DES GENS RÉCLAMENT-ILS?**

1. Vous, votre compagnon de voyage, ou un proche (non présent dans le voyage assuré) tombez malade ou subissez une blessure dont la gravité entraîne l'annulation ou l'interruption du voyage.

***Si vous présentez une réclamation pour des motifs médicaux, vous devez fournir une lettre ou une déclaration d'un médecin attestant que la maladie ou la blessure est si grave qu'elle vous empêche de partir en voyage ou de poursuivre votre voyage.***

2. La compagnie aérienne retarde ou annule le ou les vols pour lesquels l'assurance a été souscrite, en raison de conditions météorologiques qui vous empêchent d'atteindre votre destination.

### **PROCÉDURES DE PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION ET PAIEMENT DES RÉCLAMATIONS**

Si, pour tout motif couvert par la présente police, vous avez besoin de traitements médicaux nécessitant votre admission à l'hôpital, de services de transport d'urgence, ou de retourner à votre domicile, **vous devez communiquer avec la société d'assistance voyage et suivre les instructions fournies.**

Tout manquement à la présente disposition pourrait porter préjudice à votre réclamation.

**Pour soumettre une réclamation ou demander un formulaire de réclamation, appelez :**

**Lignes d'assistance d'urgence 24 heures sur 24**

**Assistance Gestion Global Excel**

- numéro sans frais **1-888-566-8028** si vous êtes au Canada ou dans la zone continentale des États-Unis
- à frais virés au **1-819-566-8028** si vous appelez d'un autre pays.

**Assurez-vous d'utiliser les indicatifs de pays et régionaux.**

Une réclamation au titre de l'assurance voyage présentée dans ce sommaire doit d'abord être soumise conformément aux modalités du libellé de la police, après quoi elle sera examinée, puis approuvée ou refusée en fonction de son bien-fondé.

#### **Qui peut présenter une réclamation?**

- L'assuré principal (la personne qui a souscrit la police). **ou**
- Tout autre assuré ajouté par l'assuré principal dont le nom figure à la police. **ou**
- Le représentant autorisé, tel qu'approuvé par écrit par l'assuré principal ou tout autre assuré, auprès du gestionnaire des réclamations.

#### **Quand devez-vous présenter votre réclamation?**

Si vous présentez une réclamation au titre de cette garantie, vous devez :

- contacter le gestionnaire des réclamations dès que cela est raisonnablement possible; **ou**
- au plus tard 30 jours après votre retour de voyage.

Le gestionnaire des réclamations vous enverra un formulaire de réclamation à vous ou à votre représentant autorisé. Ce formulaire devra être rempli et retourné au gestionnaire des réclamations afin que votre réclamation soit considérée.

Le fait de ne pas fournir d'avis de réclamation ou de preuve de la perte dans le délai requis n'invalidera pas la réclamation :

- s'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de fournir l'avis de réclamation ou la preuve de la perte dans ce délai; **et**
- si l'avis de réclamation ou la preuve de la perte est fourni(e) dès qu'il est raisonnablement possible de le faire; **et**
- si moins d'un (1) an s'est écoulé à compter de la date de l'événement pour lequel les indemnités sont réclamées.

## Comment présenter une réclamation

**En payant la prime d'assurance, vous acceptez les modalités suivantes :**

1. vous nous autorisez à vérifier les renseignements de votre régime d'assurance-maladie gouvernemental (RAG), ainsi que d'autres renseignements nécessaires au traitement de votre réclamation auprès des autorités gouvernementales et autres autorités concernées;
2. vous autorisez les médecins, médecins praticiens, hôpitaux et autres fournisseurs de soins médicaux à fournir à Gestion Global Excel tous les renseignements qu'ils détiennent à votre sujet pendant que vous êtes en observation ou en traitement, y compris vos antécédents médicaux, diagnostics et résultats d'examens;
3. les renseignements obtenus aux termes des points (1) et (2) ci-dessus ou provenant d'autres sources, peuvent être divulgués, à toute autre personne si cela semble nécessaire dans le cadre du traitement de votre réclamation; **et**
4. l'omission de dûment remplir le formulaire de réclamation ou le formulaire d'autorisation pourrait retarder le traitement de votre réclamation, voire l'invalider.

Votre réclamation ne peut être traitée et ne peut pas être payée en totalité tant que tous les documents requis n'ont pas été reçus par Gestion Global Excel.

**Pour présenter une réclamation pour annulation et report de voyage (le cas échéant) :**

Vous devez :

- a. aviser Gestion Global Excel le jour même, ou le jour ouvrable suivant, en cas de réclamation pour annulation ou report de voyage. Si vous êtes incapable de fournir l'avis d'annulation dans les délais prescrits, vous devez fournir la preuve des circonstances qui empêchent le signalement dans les délais prescrits;
- b. fournir à Gestion Global Excel les documents relatifs à l'annulation ou à l'interruption de voyage, et la preuve des frais engagés;
- c. Vous pouvez soumettre vos documents de réclamations par l'intermédiaire du portail des réclamations en ligne au <https://claims.travelguard.com/myclaim/ca>.

Gestion Global Excel vous informera de sa décision quant à l'approbation ou au rejet de votre réclamation par téléphone, puis par lettre. Cette décision vous sera communiquée **dans les 15 jours ouvrables** suivant la réception de votre formulaire de réclamation dûment rempli et de tous les documents originaux requis.

1. S'il est déterminé qu'il s'agit d'une réclamation payable, vous recevrez le paiement dans un délai de six (6) à huit (8) semaines; **ou**
2. S'il est établi que votre réclamation est refusée, vous recevrez un appel de Gestion Global Excel vous expliquant pourquoi. **Vous aurez la possibilité de soumettre des documents supplémentaires** à l'appui de votre réclamation. Gestion Global Excel examinera alors les informations supplémentaires et vous communiquera une décision définitive.



Si des documents manquent ou si votre formulaire de réclamation n'est pas dûment rempli, vous en serez informé, et le délai d'évaluation de votre réclamation par le gestionnaire des réclamations sera prolongé.

**Paiement des réclamations** : Les indemnités seront versées à l'**assuré** qui a souscrit l'assurance et qui a payé tous les frais exigibles. Toute indemnité payable en raison du décès de l'**assuré** sera versée aux survivants dans l'ordre suivant :

- a. le bénéficiaire désigné par l'**assuré** et dont le nom figure au dossier du gestionnaire des réclamations ;
- b. son ou sa **partenaire**;
- c. en l'absence d'un **partenaire** vivant, la succession de l'**assuré**.

### **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Si vous n'êtes pas satisfait de la souscription de votre police , vous pouvez consulter la Politique de règlement de plaintes d'AIG au [www.aig.ca/fr/politique-de-reglement-de-plaintes](http://www.aig.ca/fr/politique-de-reglement-de-plaintes).

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

### AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)

### LA LOI SUR LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS VOUS DONNE DES DROITS IMPORTANTS.

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance, sans pénalité, dans les 10 jours suivant la date de la signature du contrat d'assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long.

Pour mettre fin au contrat, vous devez donner à l'assureur, à l'intérieur de ce délai, un avis par poste recommandée ou par tout autre moyen vous permettant de recevoir un accusé de réception.

Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous avez la faculté d'annuler le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou visitez le [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

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

À : \_\_\_\_\_  
(nom de l'assureur)

\_\_\_\_\_  
(adresse de l'assureur)

Date : \_\_\_\_\_  
(date d'envoi de l'avis)

En vertu de l'article 441 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers*, j'annule le contrat d'assurance no : \_\_\_\_\_ (numéro du contrat, s'il est indiqué)

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

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

\_\_\_\_\_  
(nom du client)

\_\_\_\_\_  
(signature du client)