

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 protection

Police d'assurance pour voyage unique accordant :  
une protection en cas d'annulation de voyage, d'interruption de voyage, de voyage retardé, de frais médicaux d'urgence, de perte de bagages, et de bagages retardés

---

#### 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

***L'Autorité des marchés financiers n'exprime aucune opinion quant à la qualité du produit offert dans le présent sommaire du produit d'assurance. L'Assureur est seul responsable des divergences entre le libellé du sommaire et celui de la police.***

## **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 protection (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.

## 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?.....	7
POUR QUELLE(S) INDEMNITÉ(S) LA PLUPART DES GENS RÉCLAMENT-ILS? .....	7
PROCÉDURES DE PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION ET PAIEMENT DES RÉCLAMATIONS .....	8
DISPOSITIONS GÉNÉRALES.....	11
AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE.....	12

## **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, n'hésitez pas à appeler Gestion Global Excel (GEM) aux numéros de téléphone suivants :

Gestion Global Excel

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 65 (soixante-cinq) 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; **ou**
- b) a nécessité la prise de médicaments sur ordonnance, ou de passer des examens plus approfondis selon les recommandations d'un médecin praticien; **ou**
- c) a été traitée par un médecin praticien ou dont le traitement a été recommandé par un médecin praticien; **ou**
- 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.

### **Soins médicaux d'urgence**

Que la condition médicale soit stable et contrôlée ou non, **vous n'êtes pas couvert** pour toute perte ou tous frais liés directement ou indirectement à une condition médicale pour laquelle vous avez pris des médicaments, vous avez reçu des médicaments sur ordonnance, reçu un traitement, connu une détérioration de la condition médicale ou qui vous a amené à recevoir un traitement à tout moment **au cours de la période de 365 jours précédant immédiatement et incluant la date de votre départ.**

## 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.

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.

### **Frais médicaux d'urgence et évacuation pour urgence et rapatriement**

La couverture commence le jour de votre départ en voyage et se termine le jour prévu de votre retour.

La garantie **Frais médicaux d'urgence** couvre les frais médicaux d'urgence si vous tombez malade ou si vous êtes blessé pendant votre voyage.

Pour les voyages au Canada, cette police ne couvre que les blessures que vous avez subies pendant votre voyage. vous n'êtes pas couvert pour tout autre problème de santé.

Voici les motifs couverts :

1. Si vous êtes malade ou blessé lors d'un voyage à l'étranger et que vous avez besoin d'un traitement médical d'urgence; **ou**
2. Si vous êtes blessé lors d'un voyage au Canada ou d'un voyage à l'étranger et que vous avez besoin de soins médicaux d'urgence.

### **Évacuation pour urgence médicale et rapatriement**

- a) Vous êtes couvert par ce régime si vous tombez malade lors d'un voyage à l'étranger; **ou**
- b) Vous êtes couvert par ce régime si vous subissez une blessure lors d'un voyage à l'étranger ou d'un voyage au Canada.

Votre police peut couvrir jusqu'à un certain montant l'évacuation médicale d'urgence vers votre pays de résidence ou votre transfert d'un (1) hôpital à un autre pour la poursuite d'un traitement.

- c) Si vous décédez au cours d'un voyage à l'étranger.

La société d'assistance et votre médecin traitant doivent convenir que vous pouvez être déplacé ou voyager en toute sécurité vers votre pays de résidence pour poursuivre le traitement.

La garantie **Abrégement ou interruption de voyage** commence le jour prévu de votre départ en voyage et se termine le jour prévu de votre retour de voyage (ces dates sont indiquées, respectivement, comme « date d'effet de la police » et « date d'expiration de la police » dans l'attestation d'assurance qui vous est envoyée par courriel).

La Police accorde une garantie si vous devez annuler votre voyage, ou si vous ne pouvez plus poursuivre votre voyage, pour un motif couvert. Voici quelques motifs couverts :

1. Vous-même, un proche ou votre compagnon de voyage tombez malade, subissez une blessure ou décédez;

2. Toute catastrophe naturelle ou condition météorologique extrême à votre ou vos destination(s) principale(s);
3. Une grève entraînant l'annulation des services de transport couvert prévus.

La garantie **Retard de voyage** vous couvre si votre départ par transport couvert, déjà réservé et payé, est retardé de plus de six (6) heures consécutives à partir de l'heure de départ prévue. Si votre voyage est retardé de six (6) heures consécutives ou plus par rapport à l'heure prévue de départ de votre vol, la couverture accordée par notre police sera automatiquement prolongée jusqu'à ce que vous atteigniez votre destination de retour ou de sept (7) jours supplémentaires après la date prévue de fin de votre voyage.

Le régime accorde une assurance si vous subissez un retard en raison d'un motif couvert. Voici quelques motifs couverts :

1. Mauvaises conditions météorologiques (à l'exception des conditions météorologiques définies comme étant une catastrophe naturelle); **ou**
2. Une grève, une action syndicale; **ou**
3. Une panne mécanique.

La garantie **Effets personnels et bagages** vous offre une couverture si vous devez remplacer ou réparer des articles qui vous appartiennent (non empruntés ou loués), habituellement transportés ou portés par un voyageur, au cas où ces articles seraient perdus, volés ou accidentellement endommagés pendant votre voyage.

Certaines limites s'appliquent à cette couverture : La couverture maximale pour l'ensemble des articles réclamés est de 3 200 \$ par personne	
Montant de garantie par article, ou par paire ou ensemble d'articles	La couverture maximale pour la réclamation est de 390 \$
Montant de garantie pour objets de valeur, appareils électroniques ou autres matériels	La couverture maximale pour la réclamation est de 980 \$
Montant de garantie pour biens dans un véhicule à moteur	La couverture maximale pour la réclamation est de 130 \$
***À titre d'exemple uniquement : Si l'assuré réclame 300 \$ pour le premier article, le montant restant peut être utilisé pour tout autre bagage perdu. Au moment de la réclamation, le montant maximum pouvant être réclamé est de 3 200 \$, et ce, quel que soit le nombre d'articles différents figurant sur le formulaire de réclamation.	

La garantie **Retard des bagages** vous couvre pour un certain montant pour l'achat d'articles essentiels si, au cours d'une partie de votre voyage, vos bagages sont retardés par le transport couvert pendant plus de six (6) heures consécutives au port d'arrivée prévu.

**Séjour à l'hôtel** seulement : nous paierons jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties du libellé de la police l'achat d'articles essentiels si, au cours d'une partie de votre voyage, vos bagages sont retardés par le transport couvert de plus de six (6) heures consécutives au port d'arrivée prévu.

**Remarque importante** : vous devez obtenir une confirmation écrite de la durée du retard de la part du fournisseur de transport couvert, et vous devez conserver tous les reçus originaux des articles essentiels que vous achetez.

**Cette garantie ne s'applique pas si les bagages sont retardés pendant le vol de retour de voyage et que l'assuré a atteint la destination de retour.**

Pour une liste complète des garanties, consultez le libellé de la police : GARANTIES DE LA PRÉSENTE POLICE, Article A, Article B1, Article B2, Article D, Article F, Article G1 et Article G2.

## **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 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. aiguillage vers des médecins et 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 passeports 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 les services d'assistance voyage uniquement.

## **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.
3. Vos bagages sont perdus, volés ou endommagés au cours de votre voyage. En cas de réclamation pour vol de bagages, l'assuré devra fournir un rapport de police.

**Les reçus originaux doivent être présentés au moment de la réclamation pour obtenir un remboursement.**



## **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 l'assuré est incapable de fournir l'avis d'annulation dans les délais prescrits, l'assuré doit 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.

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.

#### **Pour présenter une réclamation pour frais médicaux d'urgence, évacuation médicale d'urgence et rapatriement, visite de compassion, soins dentaires d'urgence ou frais d'hospitalisation à l'étranger (le cas échéant) :**

L'assuré doit aviser Gestion Global Excel avant tout traitement médical d'urgence et **avant toute chirurgie, procédure invasive ou admission à l'hôpital**. Les coordonnateurs de l'assistance médicale fourniront des conseils et feront tout leur possible pour payer directement l'hôpital, les médecins et les fournisseurs de soins médicaux. L'assuré doit fournir à Gestion Global Excel les **reçus originaux des frais engagés, y compris ceux relatifs aux indemnités de subsistance**.

#### **AVIS IMPORTANT**

**Vous pourriez devoir assumer jusqu'à 30 % de tous les frais admissibles engagés**, ou pourriez ne pas être remboursé en cas de réclamation :

1. si vous n'avez pas communiqué avec Gestion Global Excel avant d'obtenir des soins médicaux;
2. si votre état de santé ne vous permettait pas d'appeler, et que vous n'avez pas demandé à quelqu'un d'appeler en votre nom;
3. si vous n'avez pas appelé pour permettre à Gestion Global Excel d'approuver toutes les procédures médicales.

**Si vous décidez de ne pas recevoir de traitement ou de services d'un fournisseur médical tel que Gestion Global Excel l'a prescrit, vous pourriez devoir assumer jusqu'à 70 % des frais admissibles engagés.**

#### **Pour présenter une réclamation pour séjour écourté ou interruption de voyage (le cas échéant) :**

L'assuré doit :

- a. communiquer avec Gestion Global Excel **dès qu'il prend connaissance du fait que le voyage** sera interrompu;
- b. fournir à Gestion Global Excel la documentation relative au séjour écourté ou l'interruption de voyage, ainsi qu'une

preuve des frais engagés; **et**

- c. fournir une preuve de paiement (telle qu'un chèque annulé ou un relevé de carte de crédit), une preuve de remboursement reçu, une copie de la politique d'annulation applicable du voyageur ou du transporteur public, ainsi que tout autre renseignement raisonnablement requis pour prouver la perte.

#### **Pour présenter une réclamation pour voyage retardé (le cas échéant) :**

L'assuré doit :

- a. communiquer avec Gestion Global Excel **dès qu'il prend connaissance du fait que le voyage sera retardé de plus de six (6) heures; et**
- b. fournir à Gestion Global Excel la documentation relative au retard, ainsi qu'une preuve des frais engagés; **et**
- c. fournir une preuve de paiement (telle qu'un spécimen de chèque ou un relevé de carte de crédit), une preuve de remboursement reçu, une copie de la politique d'annulation applicable du voyageur ou du transporteur public, ainsi que tout autre renseignement raisonnablement requis pour prouver la perte.

#### **Pour présenter une réclamation pour effets personnels et bagages (le cas échéant) :**

l'assuré doit immédiatement aviser Gestion Global Excel de toute perte ou détérioration de ses bagages ou effets personnels. **vous** devez aussi signaler la perte ou le dommage aux autorités policières, locales ou de transport, le voyageur, le directeur de l'hôtel ou un représentant officiel des transports, et obtenir un rapport écrit.

**Vous** devez également soumettre une attestation de couverture ou une lettre de refus de couverture du transporteur ou de **votre** compagnie d'assurance des propriétaires occupants. Comme preuve de la valeur de la perte, **nous** pouvons, à **notre** discrétion, demander des reçus originaux, des reçus de carte de crédit originaux ou des reçus de caisse pour tous les articles perdus ou volés réclamés.

**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** dont le nom figure the Claims Administrator;
- b. son ou sa **partenaire**;
- c. en l'absence d'un **partenaire** vivant, la succession de **l'assuré**.

#### **Note importante :**

1. Les réclamations d'ordre non médical (telles que les annulations de voyage, les pertes de bagages, les retards de voyage, etc.) peuvent être soumises en ligne par l'entremise de notre portail des réclamations : <https://claims.travelguard.com/myclaim/ca>.
2. Les réclamations aux termes des garanties suivantes doivent être notifiées à Gestion Global Excel par téléphone :
  - Frais médicaux d'urgence
  - Évacuation médicale d'urgence et rapatriement
  - Visite de compassion
  - Soins dentaires d'urgence
  - Frais d'hospitalisation à l'étranger

Après examen de votre réclamation :

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.

### **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Si vous n'êtes pas satisfait de la souscription de votre Régime par l'intermédiaire de Travel Guard Group Canada inc., 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 RÉOLUTION 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 RÉOLUTION 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)