

## ASSISTAÉRO MANUVIE CONTRAT D'ASSURANCE ANNULATION DE VOL ET VOL RETARDÉ

**IMPORTANT** : Vous devez enregistrer les renseignements sur votre vol pour chaque vol de votre séjour au moins une heure avant l'heure de départ initialement prévue de votre vol à l'adresse [www.assistaeromanuvie.com](http://www.assistaeromanuvie.com). En cas de retard ou d'annulation de votre vol, nous communiquerons avec vous par l'intermédiaire de votre téléphone intelligent (mobile) enregistré auprès de nous.

### ASSURANCE ÉTABLIE PAR

LA COMPAGNIE D'ASSURANCE-VIE MANUFACTURERS ET LA NORD-AMÉRICAINNE,  
PREMIÈRE COMPAGNIE D'ASSURANCE, FILIALE EN PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE DE MANUVIE.

Le nom Manuvie, la lettre « M » stylisée et le nom Manuvie accompagné de la lettre « M » stylisée sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers qu'elle et ses sociétés affiliées utilisent sous licence.

Blink Innovations (UK) Limited (Blink) a été désigné pour être l'unique fournisseur de tous les services d'administration et d'assistance au titre du présent contrat. Les renseignements que vous transmettez au moment de l'enregistrement de votre vol seront utilisés par Blink et ses fournisseurs de services pour vous fournir les garanties que vous avez souscrites. Les renseignements fournis seront conservés au Canada. Toutefois, les services de voyage fournis sont coordonnés par les fournisseurs de services de Blink établis au Royaume-Uni et aux États-Unis.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse **Manuvie.com/accessibilite** pour obtenir de plus amples renseignements.



Chacun veut voyager sans tracas et devrait pouvoir le faire en se sachant protégé par son assurance voyage. La plupart des gens voyagent sans embûches, mais si quelque chose devait survenir, les sociétés membres de l'Association canadienne de l'assurance voyage (THiA) veulent que vous connaissiez vos droits. La Déclaration des droits et responsabilités en matière d'assurance voyage de la THiA repose sur les règles d'or suivantes de l'assurance voyage :

Connaissez votre état de santé • Connaissez votre voyage  
Connaissez votre police • Connaissez vos droits

Pour en savoir plus, visitez le  
[https://www.thiaonline.com/Travel\\_Insurance\\_Bill\\_of\\_Rights\\_of\\_Responsibilities\\_Fr.html](https://www.thiaonline.com/Travel_Insurance_Bill_of_Rights_of_Responsibilities_Fr.html)

## TABLE DES MATIÈRES

- Section 1 – Situations couvertes
- Section 2 – Admissibilité, début et durée, et prestations prévues au titre de votre contrat
- Section 3 – Conditions générales, et exclusions et restrictions
- Section 4 – Assurance accident de vol
- Section 5 – Annulations et remboursements
- Section 6 – Présentation d'une demande de règlement
- Section 7 – Définitions
- Section 8 – Autre Information
- Section 9 – Vos renseignements personnels

## RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

*Vous* devez souscrire cette couverture dans les 72 heures suivant la réservation de *votre vol*. *Votre* couverture prend effet à la date et à l'heure d'enregistrement de *votre vol*, par *vous* ou par *votre* compagnie de réservation du *vol*, auprès d'Assistaéro Manuvie, sur *votre reçu de réservation du billet d'avion*. En cas de retard ou d'annulation de *votre vol*, *nous* communiquerons avec *vous* par l'intermédiaire de *votre* téléphone intelligent (mobile) enregistré auprès de *nous*. *Votre vol* doit être enregistré au moins une heure avant l'heure de départ initiale prévue. Si *vous* avez des questions, *vous* pouvez communiquer avec *nous* :

Courriel : [manulifeglobal@manulife.ca](mailto:manulifeglobal@manulife.ca)

Sans frais : 1 866 298-2722

### VEUILLEZ LIRE VOTRE CONTRAT ATTENTIVEMENT AVANT D'ENTREPRENDRE VOTRE VOYAGE

- Le but de l'assurance voyage est de couvrir les sinistres survenant dans des circonstances soudaines et imprévisibles.
- Il est important que *vous* lisiez et compreniez *votre* contrat avant *votre* voyage, car *votre* couverture peut être assujettie à certaines restrictions et exclusions.
- Il est important de vérifier comment *votre* couverture s'applique en ce qui a trait à *votre* date de départ, la date de souscription et la date d'effet de l'assurance.
- Il est possible que *vous* deviez communiquer avec Blink, le fournisseur des services d'assistance en cas de sinistre. Si *vous* omettez de le faire, les prestations prévues au titre de *votre* contrat pourraient être limitées.

Les **TERMES EN ITALIQUE** ont un sens précis. Veuillez consulter la section « Définitions » du présent contrat pour en connaître le sens exact.

## SECTION 1– SITUATIONS COUVERTES

Au titre du présent contrat, Blink coordonne et paie les frais de réservation de voyage de rechange et les autres frais, et sollicite les fournisseurs, si la compagnie aérienne annule ou reporte *votre vol*. Le présent document explique en détail à quel moment *vous* pouvez souscrire cette couverture, la période d'effet de *votre* couverture, les risques auxquels *votre* couverture s'applique et les risques exclus. Veuillez le conserver en lieu sûr.

## SECTION 2 – ADMISSIBILITÉ, DÉBUT ET DURÉE, ET PRESTATIONS PRÉVUES AU TITRE DE VOTRE CONTRAT

### Admissibilité

*Vous* pouvez souscrire le contrat d'assurance Annulation de vol et Vol retardé Assistaéro Manuvie pour *votre vol* sur le territoire canadien ou encore en direction ou en provenance du Canada, selon ce qui est indiqué sur *votre reçu de réservation du billet d'avion*. *Vous* devez aussi être titulaire d'un compte bancaire détenu auprès d'une institution financière qui exerce ses activités légalement au Canada si *vous* choisissez de recevoir les indemnités pécuniaires admissibles en vertu du présent contrat par dépôt direct ou au moyen du service Virement Interac.

### Début et durée de la couverture

*Votre* couverture prend effet à la date et à l'heure d'enregistrement, par *vous* ou par la compagnie de réservation du vol, de *votre vol* indiqué sur *votre reçu de réservation du billet d'avion*, pour toutes les personnes assurées, à l'adresse [www.assistaeromanuvie.com](http://www.assistaeromanuvie.com). *Votre vol* doit être enregistré au moins une heure avant l'heure de départ initiale prévue.

### Prestations

Le présent contrat *vous* couvre jusqu'à concurrence de 1 500 \$ CA pour les garanties ci-après dans l'éventualité où *votre compagnie aérienne* ou *fournisseur de service de vol* annulerait de façon permanente *votre vol* ou le retarderait de plus de trois (3) heures. Les frais couverts et les prestations sont assujettis aux plafonds, conditions générales, exclusions et restrictions stipulés dans le contrat.

1. *Nous nous* efforcerons de *vous* offrir jusqu'à trois (3) choix de vols de rechange en classe économique pour *votre* réservation afin que *vous* puissiez terminer *votre* trajet. *Nous* prendrons en charge ce qui suit :
  - a. tous frais de transport exigés par la compagnie aérienne; ou
  - b. le coût d'un aller simple pour *votre* transport de correspondance pour *vous* rendre à *votre* destination finale ou pour retourner à *votre* lieu de résidence.
2. S'il n'est pas possible de trouver des vols de rechange, nous pouvons proposer, à *notre* discrétion et si cette solution est viable, un service de voyage de rechange pour *vous* permettre de terminer *votre* trajet jusqu'à *votre* destination finale ou *votre* lieu de résidence.
3. *Nous* paierons vos frais additionnels pour une nuitée imprévue à l'hôtel jusqu'à concurrence de 250 \$, et nous vous verserons 40 \$ si le départ de *votre vol de rechange* est plus de six (6) heures après l'heure de départ initialement prévue de *votre* vol retardé ou annulé.
4. De plus, *nous* coordonnerons et paierons l'accès à un salon aéroportuaire, lorsque cela est possible, si le

départ de *votre vol de rechange* est plus de trois (3) heures après l'heure de départ initialement prévue de *votre* vol retardé ou annulé. S'il n'est pas possible d'avoir accès à un salon aéroportuaire, *nous vous* verserons un montant de 40 dollars si le départ de *votre vol de rechange* est plus de trois (3) heures après l'heure de départ initialement prévue de *votre* vol retardé ou annulé; et un montant de 40 dollars supplémentaire si le départ de *votre vol de rechange* est plus de six (6) heures après l'heure de départ initialement prévue de *votre* vol retardé ou annulé.

## SECTION 3 – CONDITIONS GÉNÉRALES, ET EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS

### Conditions générales

Les conditions ci-après s'appliquent à *votre* contrat.

1. Les modalités du présent contrat et les services qu'il prévoit s'appliquent à tous les vols du monde entier, et ce, toute l'année, à toute heure du jour ou de la nuit.
2. La couverture s'applique uniquement aux vols effectués à l'intérieur, en direction ou en provenance du Canada, y compris les correspondances, qui sont enregistrés auprès de *nous*.
3. *Vous* devrez avoir avec *vous* *votre* téléphone mobile enregistré auprès de Blink afin que *nous* puissions communiquer avec *vous* durant *votre* voyage. Pour pouvoir recevoir des messages texte (SMS) et des courriels sur *votre* téléphone cellulaire, *vous* devez avoir accès à des données cellulaires ou à une connexion Wi-Fi.
4. *Nous* ne verserons les prestations prévues au titre du présent contrat que si *vous* avez payé l'intégralité de la prime exigible.
5. Si *vous* ou une personne agissant en *votre* nom tentez de *nous* tromper en *nous* fournissant délibérément des renseignements inexacts ou en présentant une demande de règlement frauduleuse au titre du présent contrat, *nous* traiterons ce contrat comme s'il n'avait jamais existé.
6. *Nous nous* efforcerons de trouver une autre solution afin que *vous* puissiez *vous* rendre à *votre* destination, si *votre vol* est annulé ou retardé de plus de trois heures. Cependant, cela pourrait se révéler impossible pour des raisons indépendantes de *notre* volonté. En pareil cas, *nous vous* aviserons de la situation, mais *nous* ne sommes aucunement responsables des frais attribuables directement ou indirectement au fait qu'un service de voyage de rechange n'est pas accessible conformément aux dispositions du présent contrat.
7. *Nous* ne sommes aucunement responsables des frais de transmission de données et des frais d'itinérance liés à *votre* téléphone.

## Exclusions et restrictions

Nous ne remboursons aucuns frais ni ne versons de prestations dans les cas suivants :

1.  *votre vol* part au moment prévu, mais  *vous* n'êtes pas en mesure d'embarquer (en raison d'un retard sur le trajet pour vous rendre à l'aéroport, par exemple);
2.  *votre compagnie aérienne* ou  *fournisseur de service de vol* vous retire de sa liste d'embarquement pour un vol entrant dans l'éventualité où  *vous* ne voyageriez pas à bord du vol en partance initial;
3.  *votre vol* est annulé en raison d'une  *guerre* ou d'un  *risque nucléaire*;
4. les frais subséquents que  *vous* engagez en faisant une nouvelle réservation d'un  *vol de rechange* qui n'a été ni coordonné ni payé par  *nous*, en cas d'annulation de  *votre vol*;
5. les frais de voyage liés à une solution de rechange que  *vous* engagez à la suite de l'annulation de  *votre vol* ou de la réservation de  *votre vol de rechange* ou service de  *voyage de rechange*;
6. les frais que  *vous* engagez en raison de l'annulation de  *votre vol* initial;
7. les frais que  *vous* engagez relativement à une garantie que nous avons coordonnée et à l'égard de laquelle nous avons versé une prestation;
8. annulation d'un vol dont  *vous* auriez raisonnablement dû avoir connaissance, avant que  *nous* consentions à  *vous* assurer;
9. les frais additionnels à  *votre* charge (frais liés aux bagages, frais d'impression des billets, etc.) à la suite d'une nouvelle réservation d'un  *vol de rechange*;
10. tout sinistre ou toute réclamation liés à vos bagages;
11. les frais, y compris la portion terrestre non utilisée, découlant de  *votre* arrivée retardée à  *votre* destination.

## SECTION 4 : ASSURANCE ACCIDENT DE VOL

### Garanties – Ce qui est couvert par Accident de vol

Au titre de la garantie Accident de vol,  *nous* versons les prestations ci-après :

1. Si, à la suite d'une blessure accidentelle,  *vous* décédez,  *vous* perdez totalement et irrémédiablement la vision des deux yeux ou  *vous* subissez le sectionnement de deux membres au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville dans les douze (12) mois suivant l'accident,  *nous* payons 50 000 \$ au titre de l'assurance Accident de vol.
2. Si, à la suite d'une blessure accidentelle,  *vous* perdez totalement et irrémédiablement la vision d'un œil ou subissez le sectionnement d'un membre au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville dans les douze (12) mois suivant l'accident,  *nous* payons 25 000 \$ au titre de l'assurance Accident de vol.

3. Si  *vous* subissez plusieurs blessures accidentelles durant  *votre vol*,  *nous* versons la somme assurée applicable uniquement à l'accident qui  *vous* donne droit à l'indemnité la plus élevée.

L'accident à l'origine de  *votre* blessure doit survenir dans les circonstances suivantes : a) pendant que  *vous* voyagez à bord d'un avion de transport de passagers pour lequel un reçu de réservation de billet d'avion a été émis en  *votre nom* et enregistré auprès de Blink; b) si  *vous* prenez une correspondance lors d'un  *vol* enregistré auprès de Blink ou coordonné par Blink, lorsque  *vous* empruntez un moyen de transport terrestre ou maritime aux frais de la compagnie aérienne, êtes passager d'une limousine ou d'un autocar fourni par les autorités aéroportuaires ou êtes passager d'un hélicoptère assurant un service de navette entre des aéroports; ou c) lorsque  *vous* trouvez dans un aéroport en prévision du départ ou de l'arrivée d'un  *vol* enregistré auprès de Blink ou coordonné par Blink.

Pour les demandes de règlement relatives à la garantie Accident de vol, veuillez envoyer un courriel à [manulifeglobal@manulife.ca](mailto:manulifeglobal@manulife.ca) ou appelez au 1 866 298-2722.

### Exclusions et restrictions – Ce qui n'est pas couvert par les garanties Accident de vol

Au titre de la garantie Accident de vol,  *nous* ne payons ni les frais ni les prestations liés à ce qui suit :

1. Le pilotage ou l'apprentissage du pilotage d'un aéronef, ou le service en tant que membre d'équipage d'un aéronef.
2. Vos blessures auto-infligées, à moins qu'une attestation médicale établisse qu'elles sont reliées à une condition de santé mentale.
3. La perpétration ou la tentative de perpétration d'un acte criminel par  *vous* ou  *votre* bénéficiaire.
4. Le fait de ne pas suivre la thérapie ou le traitement recommandé ou prescrit.
5. Un sinistre, une blessure ou un décès attribuable au mauvais usage, à la consommation abusive ou à une surdose de médicaments, de drogues, d'alcool ou d'autres substances intoxicantes, ou à la chimiodépendance à ceux-ci.
6. Vos troubles mentaux ou affectifs mineurs.
7. Un sinistre lié directement ou indirectement à une maladie existante ou à une déficience physique, même si l'apparition ou la réapparition de celle-ci découle directement d'une blessure accidentelle.
8. Un fait de  *guerre* ou un  *acte terroriste*.
9. Tout sinistre que  *vous* subissez dans un pays, une région ou une ville en particulier au sujet desquels les autorités canadiennes ont publié un avis aux voyageurs avant la date de  *votre* voyage, conseillant aux Canadiens d'éviter tout voyage non essentiel dans le pays, la région ou la ville visée par l'avis.

**Si vous présentez une demande de règlement au titre de l'assurance Accident de vol**, les conditions suivantes s'appliquent :

1. Vous devez nous fournir les documents suivants :
  - un rapport de police, d'autopsie ou du coroner;
  - les dossiers médicaux; et
  - le certificat de décès, selon le cas.
2. Si votre dépouille n'est pas retrouvée dans les douze (12) mois suivant l'accident, nous présumerons que vous êtes décédé des suites de vos blessures.

## SECTION 5 – ANNULATIONS ET REMBOURSEMENTS

Nous résilierons votre contrat et nous effectuerons un remboursement intégral de la prime que vous avez payé :

- a) si vous nous avisez dans les dix (10) jours de votre date de souscription, comme indiqué dans votre confirmation d'assurance, que vous n'êtes pas entièrement satisfait de votre contrat et que vous n'avez pas reçu ou de prestations en vertu de votre contrat; et
- b) lorsque Manuvie reçoit votre demande de remboursement dans les 24 heures précédant la date et l'heure de votre départ prévu du vol le plus tôt de réservation du billet d'avion qui sont indiquées sur votre reçu de réservation du billet d'avion; ou
- c) si nous ne sommes pas en mesure d'offrir un vol de rechange et qu'aucun service de voyage de rechange ne peut être offert.

Vous pouvez annuler le présent contrat en communiquant avec l'agent auprès duquel vous avez souscrit cette couverture.

## SECTION 6 – PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Mis à part le versement des prestations au titre de la garantie Accident de vol, Blink traitera automatiquement toutes les prestations admissibles au titre du présent contrat.

En cas d'annulation ou de retard de votre vol, nous transmettrons des instructions et des options qui s'offrent à vous.

Veillez à ce que votre appareil mobile soit enregistré auprès de nous et à ce que le niveau de charge de la batterie ainsi que le signal soient suffisants et à avoir accès à des données cellulaires ou à une connexion Wi-Fi. Nous nous efforcerons de vous aviser du retard ou de l'annulation du vol, le cas échéant, et de virer les fonds liés à la garantie applicable, mais nous ne pouvons être tenus responsables si vous ne pouvez pas recevoir notre message ou le virement par l'intermédiaire de votre appareil mobile, pour quelque raison que ce soit. Les indemnités pécuniaires sont versées uniquement à la personne désignée dans le contrat qui a enregistré son vol assuré à l'adresse [www.assistaeromanuvie.com](http://www.assistaeromanuvie.com). Les paiements sont versés en temps réel par l'intermédiaire de PayPal ou du service Virement

Interac ou encore au moyen d'un dépôt direct sur votre compte bancaire, selon l'option que vous avez choisie lors de votre inscription. Un message texte (SMS) et un courriel vous seront envoyés une fois le virement effectué.

## SECTION 7 – DÉFINITIONS

Dans le présent contrat, certains termes sont en italique, car ils ont un sens précis. Voici leur définition exacte :

**Acte terroriste** : Toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant, ou à l'utilisation de la force et qui vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les propriétés, les infrastructures ou les systèmes électroniques.

L'activité en question a pour but :

- d'effrayer le grand public;
- de perturber l'économie;
- d'intimider, de contraindre ou de renverser le gouvernement au pouvoir ou les autorités en place; et/ou
- de servir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

**Compagnie aérienne / fournisseur de service de vol** : compagnie auprès de laquelle vous réservez le vol et qui est désignée par les deux premières lettres du numéro de votre vol.

**Confirmation de couverture** : reçu de réservation du billet d'avion et tout autre document confirmant votre couverture d'assurance une fois que vous avez payé la prime exigée.

**Guerre** : acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée ou non, commis en temps de paix ou de guerre par un gouvernement local ou étranger ou un groupe étranger, agitation civile, insurrection, rébellion ou guerre civile.

**Nous, notre, nos** : Blink Innovation (UK) Limited, pour le compte de Manuvie et/ou de La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, selon le cas.

**Reçu de réservation du billet d'avion** : document fourni par la compagnie aérienne ou le fournisseur de service de vol qui confirme les données sur votre vol et contient un numéro de réservation, un numéro de vol et la date du voyage.

**Risque nucléaire** : tout sinistre attribuable ou lié directement ou indirectement à l'utilisation d'agents biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs.

**Service de voyage de rechange** : s'il n'est pas possible de trouver un vol de rechange, nous pouvons proposer un autre moyen de transport que l'avion (taxi privé, train, transbordeur, etc.).

**Troubles mentaux ou émotifs mineurs** désignent : vivre de l'anxiété ou des crises de panique, ou vivre un état émotionnel ou une situation stressante.

Un **trouble mental ou émotif mineur** est un état pour lequel *vo*tre traitement comprend seulement des tranquillisants ou des anxiolytiques doux ou encore pour lequel aucun médicament n'a été prescrit.

**Vol de rechange** : vol que *nous* réservons après l'annulation ou le retard de *vo*tre vol.

**Votre vol : vol indiqué sur *vo*tre reçu de réservation du billet d'avion initial, ou premier vol de rechange.**

**Vous, votre, vos** : personne dont le nom figure sur *vo*tre reçu de réservation du billet d'avion initial et *vo*tre confirmation de couverture.

territoires. *Nous* pouvons aussi utiliser *vos* renseignements personnels pour communiquer avec *vous* afin d'en savoir plus sur *vo*tre expérience ou de *vous* inviter à participer à une étude de marché.

*Vo*tre dossier est gardé en lieu sûr dans *nos* bureaux ou ceux de notre administrateur ou agent. *Vous* pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant à l'adresse suivante : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6.

## SECTION 8 – AUTRE INFORMATION

Si *vous* contestez *notre* décision relative à *vo*tre demande de règlement, le cas pourra être soumis à l'arbitrage en vertu des lois régissant l'arbitrage dans la province ou le territoire où *vous* résidiez au Canada au moment de la souscription du présent contrat. Les actions contre l'assureur en recouvrement de sommes assurées au titre du contrat sont irrecevables si elles ne sont pas introduites dans les délais fixés par la Loi sur les assurances, la Loi sur la prescription des actions, 2002 de l'Ontario ou toute autre loi applicable.

## SECTION 9 – VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

**La protection de votre vie privée nous tient à cœur** – *Nous nous* engageons à préserver le caractère confidentiel des renseignements qui *nous* sont fournis à *vo*tre sujet afin de *vous* procurer l'assurance que *vous* avez choisie. Bien que *nos* employés doivent avoir accès à ces renseignements, *nous* avons pris des mesures pour protéger *vo*tre vie privée. De plus, *nous nous* assurons que les autres professionnels avec qui *nous* travaillons à *vous* offrir les services dont *vous* avez besoin au titre de *vo*tre assurance ont également pris des mesures à cet effet. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont nous protégeons votre vie privée, veuillez lire l'Avis sur la vie privée et la confidentialité.

**Avis sur la vie privée et la confidentialité** – Les renseignements précis et détaillés demandés dans *vo*tre proposition d'assurance et dans le questionnaire médical sont nécessaires au traitement de *vo*tre proposition d'assurance. Afin de préserver le caractère confidentiel de ces renseignements, Manuvie créera un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés pour traiter la proposition, offrir et administrer les services et traiter les demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation des risques (tarification), du marketing, de l'administration des services et de l'évaluation des sinistres de Manuvie, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu *vo*tre autorisation ou ayant été autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organisations et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des territoires de compétence situés à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces