

# Sommaire du produit pour la police d'assurance Forfait annuel complet – Manuvie Mondiale

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 : 1 866 298-2722

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

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 : 1 866 298-2722

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

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

### AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS :

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

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

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

---

## LIGNES DIRECTRICES POUR BIEN LIRE LE PRÉSENT SOMMAIRE

### « Vous » peut désigner plusieurs personnes

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

### « Voyage » a un sens précis

Le mot « voyage » renvoie à la période allant de la date de départ à la date de retour indiquées dans votre avis de confirmation.

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

Les mots et expressions en *italique* sont définis à la fin de ce sommaire (section [9. Définitions](#)). Lisez ces définitions si vous avez des questions.

Le présent document est un sommaire

Pensez à lire le [spécimen de police](https://www.igoinjured.com/travelcontent/?file=MS-MC_MS-GAAU_policyAAINF.pdf) ([https://www.igoinjured.com/travelcontent/?file=MS-MC\\_MS-GAAU\\_policyAAINF.pdf](https://www.igoinjured.com/travelcontent/?file=MS-MC_MS-GAAU_policyAAINF.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 à 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 à 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 :** Le contrat d'assurance ne prévoit aucune couverture provisoire.

## 1. QUI PEUT SOUSCRIRE À CETTE ASSURANCE

Conditions d'admissibilité pour souscrire à cette assurance

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

- Vous résidez au Canada.
- Vous avez 84 ans ou moins.
- Vous êtes couvert par un régime public d'assurance maladie (par exemple, la RAMQ) pour toute la durée du voyage.
- Vous avez souscrit cette assurance voyage avant la date de votre *premier voyage*.

Remarque : Si vous avez entre 60 ans et 84 ans, vous devez également remplir un questionnaire médical.

Vous **ne pouvez pas** souscrire cette assurance si :

- Un médecin vous a déconseillé de voyager.
- Vous avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale qui établit votre espérance de vie à moins de 6 mois.
- Vous êtes atteint d'une affection rénale qui nécessite un traitement par dialyse.
- Vous avez fait usage d'oxygène à domicile au cours des 12 mois précédant la souscription de cette assurance.

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 sera pas réglée.

## 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

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)

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

### Autres frais et coûts

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

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

### Durée maximale de couverture

Cette assurance vous couvre pour tout nombre de voyages que vous effectuez au cours d'une année, à condition que la durée de chaque voyage ne dépasse pas l'option annuelle du nombre de jours, soit 8, 16 ou 30 jours.

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



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

**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 voyage Manuvie Mondiale 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 pour une urgence médicale soudaine et imprévue qui exige un *traitement* immédiat.

Vous trouverez ci-après des précisions sur la garantie Soins médicaux d'urgence. Consultez la section « Garantie Soins médicaux d'urgence » dans le [spécimen de police](#) pour la liste complète des 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

#### Maximum couvert : 5 millions \$

Nous vous remboursons jusqu'à un maximum de 5 000 000 \$ par personne couverte par ce contrat pour l'ensemble des demandes de règlement. Pour certaines prestations, nous appliquons un plafond au montant que nous payons.

#### Frais couverts au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des frais de soins médicaux d'urgence que nous payons. Pour obtenir tous les détails, veuillez-vous reporter à la section « Prestations – Ce qui est couvert par la garantie Soins médicaux d'urgence » dans le [spécimen de police](#).

|   |  |
|---|--|
| • Frais engagés pour recevoir un <i>traitement</i> d'urgence, y compris les actes chirurgicaux et diagnostiques | 100 %  |
| • Frais de rapatriement   | 100 %  |
| • Frais supplémentaires pour les repas, l'hébergement, les appels téléphoniques et les taxis                    | 500 \$ par jour, jusqu'à concurrence de 5 000 \$       |
| • Frais en cas de décès pendant le voyage   | Voir la prestation maximale dans le spécimen de police |

#### Exclusions relatives à la garantie 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 section « Exclusions et restrictions – Ce qui n'est pas couvert par la garantie Soins médicaux d'urgence » 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 trouble mental ou émotif mineur (anxiété)
- Frais liés à un problème de santé si le gouvernement du Canada a publié un avertissement officiel pour le pays que vous visitez
- Frais liés à des *problèmes de santé préexistants*

Si, au moment où vous souscrivez cette assurance, vous avez un *problème de santé* qui n'est pas *stable* selon le tableau ci-dessous, 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 ci-dessous :

| Âge au moment où vous souscrivez l'assurance         | Régime offert        | Période de stabilité applicable avant votre date de départ   |
|--|----------------------|--|
| 59 ans ou moins (aucun questionnaire médical requis) | Régime A             | Tout <i>problème de santé</i> doit être <i>stable</i> dans les trois mois précédant votre date de départ |
| De 60 à 84 ans (questionnaire médical requis)        | Régime A             | Tout <i>problème de santé</i> doit être <i>stable</i> dans les trois mois précédant votre date de départ |
| De 60 à 84 ans (questionnaire médical requis)        | Régime B et Régime C | Tout <i>problème de santé</i> doit être <i>stable</i> dans les six mois précédant votre date de départ   |

## ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE

La section « GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE ET INTERRUPTION DE VOYAGE » dans le [spécimen de police](#) contient la liste complète des prestations d'assurance, y compris ce qui suit :

- 27 raisons admissibles pour annuler votre voyage
- 29 raisons admissibles si vous devez interrompre votre voyage
- les plafonds applicables aux montants que nous paierons
- les frais que nous ne couvrons pas, y compris pour les *problèmes de santé préexistants*

## ANNULATION DE 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.

**Maximum couvert : le montant de la couverture d'assurance que vous souscrivez pour votre contrat**

Nous vous remboursons les frais couverts jusqu'à concurrence du montant que vous avez choisi pour cette protection, pour un montant maximum annuel de 10 000 \$ pour l'ensemble des frais.

## ANNULATION EN RAISON D'UNE DES SITUATIONS COUVERTES

Vous pouvez annuler votre voyage en raison de l'une des 27 situations couvertes par cette assurance. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*.

### Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts. Pour la liste complète, veuillez-vous reporter à la section « Prestations – Ce qui est couvert par la garantie Annulation de voyage » dans le [spécimen de police](#).

- 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 TOUT AUTRE MOTIF

Vous pouvez annuler votre voyage pour une raison qui n'est pas déjà couverte. Pour obtenir tous les détails, veuillez-vous reporter à la section « PRÉCISION IMPORTANTE AU SUJET DE LA GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE – ANNULATION PEU IMPORTE LE MOTIF » dans le [spécimen de police](#).

**Pour être admissible à la garantie Annulation peu importe le motif**

- Vous devez souscrire votre assurance dans les 72 heures après avoir fait un premier versement pour vos réservations de voyage ou avant que des frais d'annulation s'appliquent à vos réservations.
- Vous devez annuler votre voyage au moins 14 jours avant votre date de départ.

### Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts.

- Partie non remboursable et prépayée de votre voyage 50 %

## INTERRUPTION DE VOYAGE ET AUTRES FRAIS IMPRÉVUS LIÉS AU 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.

## INTERRUPTION EN RAISON D'UNE DES SITUATIONS COUVERTES

Il y a 29 situations couvertes qui vous permettent d'interrompre vos dispositions de voyage et d'obtenir un remboursement. Certaines situations peuvent aussi concerner votre *compagnon de voyage*.

### Frais couverts

Voici un aperçu des frais couverts et des plafonds applicables. Pour la liste complète, veuillez-vous reporter à la section « Prestations – Ce qui est couvert par la garantie 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 jusqu'à votre destination suivante 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 Voir la prestation maximale dans le spécimen de police
- Frais supplémentaires d'hébergement et autres (repas, taxi, appels téléphoniques, etc.) 350 \$ par jour, pendant une durée maximale de 2 jours

### Exclusions relatives aux garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage et aux frais imprévus liés à votre voyage

Les garanties Annulation de voyage, Interruption de voyage, Correspondance manquée et Retour tardif ne couvrent pas les frais indiqués ci-dessous. Pour la liste complète des exclusions, veuillez-vous reporter à la section « Exclusions et restrictions – Ce qui n'est pas couvert par les garanties Annulation de voyage et Interruption de voyage » dans le [spécimen de police](#).

- Votre état de santé avant votre voyage
- *Problème de santé* de la personne à qui vous rendez visite
- *Trouble mental ou émotif mineur* (anxiété)
- Pratique d'une activité ou d'un sport dangereux
- Situations dont vous auriez dû prévoir la possible survenance
- Frais liés à des *problèmes de santé préexistants*

Si, au moment où vous souscrivez cette assurance, vous avez un *problème de santé* qui n'est pas *stable* au cours des trois mois précédant la date de souscription de votre assurance, 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.

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

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, par exemple une déclaration de faillite, nous vous remboursons certains frais pour la partie inutilisée de votre voyage. Pour obtenir tous les détails, reportez-vous à la section « PROTECTION EN CAS DE DÉFAILLANCE DU FOURNISSEUR » 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 circuit à forfait en raison du décès ou de l'hospitalisation d'un membre de votre famille immédiate, d'un ami proche ou de votre personne clé qui ne voyage pas avec vous, nous vous remettons un certificat échangeable d'une valeur de 750 \$ pour réserver un autre voyage. Pour obtenir tous les détails, reportez-vous à la section « PROTECTION VACANCES » dans le [spécimen de police](#).

## ACCIDENT DE VOL ET ACCIDENT DE VOYAGE

Vous trouverez ci-dessous des précisions sur la garantie Accident de vol et Accident de voyage. Consultez la section « Prestations – Ce qui est couvert par la garantie 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 au titre de la garantie Accident de vol et Accident de voyage

Pendant votre vol ou en tout temps pendant votre voyage, en cas d'accident de vol ou de voyage, si vous subissez une blessure et que vous perdez un membre ou devenez aveugle de façon permanente, ou si vous décédez, nous versons un montant en fonction du type de blessure ou de votre décès.

Cette protection s'applique aussi quand votre accident est lié à un trajet en avion, à un trajet dans un véhicule fourni par le transporteur aérien ou par les autorités aéroportuaires, ou si vous vous trouvez dans un aéroport au départ ou à l'arrivée de votre vol.

### Exclusions relatives à la garantie Accident 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 « Exclusions et restrictions – Ce qui n'est pas couvert par la garantie 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 trouble mental ou émotif mineur (anxiété)

## BAGAGES PERDUS, ENDOMMAGÉS OU RETARDÉS

Si vos bagages sont volés, perdus, endommagés ou retardés, nous vous remboursons certains frais.

Vous trouverez ci-après des précisions sur la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés. Consultez la section « Prestations – Ce qui est couvert par la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés » 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.

Maximum couvert : 2 000 \$ par contrat

### 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 en cas de retard de vos bagages 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 section « Exclusions et restrictions – Ce qui n'est pas couvert par la garantie Bagages perdus, endommagés ou retardés » 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



### 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.

## ACTE TERRORISTE

Vous trouverez ci-après des précisions sur la Protection contre les actes terroristes. Reportez-vous à la section « PROTECTION CONTRE LES ACTES TERRORISTES » 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.

### Frais couverts au titre de la Protection contre les actes terroristes

- En cas d'acte terroriste (c'est-à-dire toute force excessive dirigée contre le grand public, les gouvernements et les organisations), cette garantie procure une couverture limitée pour les sinistres admissibles au titre de ce régime.

## Exclusions relatives à la Protection contre les actes terroristes

Nous **ne payons pas** de prestations si l'acte terroriste est :

- directement ou indirectement lié à l'utilisation d'agents biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs

## 7. COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT



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



Vous pouvez soumettre votre demande de règlement en ligne, à l'adresse [Manulife.acmtravel.ca](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 Administration des Soins Actifs  
C.P. 1237, Succursale A, Windsor (Ontario) N9A 6P8

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

### 90 jours pour présenter une demande de règlement

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

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

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

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

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

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

Pour en savoir plus : [manuvie.ca/particuliers/soutien/pour-nous-joindre/regler-une-plainte.html](https://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/](https://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 à l'adresse [https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=MS-MC\\_Sched5F.pdf](https://www.igoinsured.com/travelcontent/?file=MS-MC_Sched5F.pdf)

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

### Aucun remboursement dans les autres cas

## 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
- est votre *enfant* atteint d'une déficience physique ou mentale, peu importe son âge.

**Remarque importante :** Un enfant doit également être âgé d'au moins 31 jours pour être assuré au titre de la garantie Soins médicaux d'urgence.

### Point de départ

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

### Date du premier voyage

Votre date de départ prévue consignée dans votre avis de confirmation

### Problème de santé

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

### Trouble mental ou émotif mineur

- vivre de l'anxiété ou des crises de panique, ou
- vivre un état émotif ou une situation stressante

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

### Problème de santé préexistant

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

### Stable

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

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

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

### 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.

## 10. ASSISTAÉRO MANUVIE

L'Assurance voyage Manuvie Mondiale vous offre également un autre service à valeur ajoutée. Vous trouverez ici des précisions sur la garantie Assistaéro Manuvie. Pour obtenir la liste de toutes les garanties, les plafonds des montants payés et les conditions générales, consultez la section relative à la garantie Assistaéro Manuvie dans [spécimen de police](#).

Montant maximum couvert : 140 \$ par assuré inscrit

Pour être couvert au titre de la garantie Assistaéro Manuvie :

- vous devez enregistrer le numéro de police que vous recevez lorsque vous souscrivez l'assurance, ainsi que les renseignements sur votre vol, au moins une heure avant l'heure de départ prévue.

Blink, une société avec laquelle Manuvie a conclu une entente, fournira des services accélérés d'assistance lors de déplacement en avion lorsque votre fournisseur de service de vol retarde votre vol d'au moins trois heures au-delà de l'heure et de la date de départ prévues ou annule votre vol.

Détail de la garantie Assistaéro Manuvie :

- Versement unique de 40 \$ par assuré inscrit si le vol est retardé d'au moins 3 heures
- Versement supplémentaire de 100 \$ par assuré inscrit si le vol est retardé d'au moins 6 heures

OU

- Versement unique de 140 \$ par assuré inscrit si le vol est totalement annulé

---

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. Blink Innovations, filiale de CPP Innovation Ltd. (CPP Group plc), fournit la technologie utilisée sous licence par Manuvie dans le cadre du programme Assistaéro 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 Global Excel Management 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](http://manuvie.ca/a-propos-de-nous/accessibilite.html) pour obtenir de plus amples renseignements.

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