



TD Assurance
Régime d'assurance annulation et interruption de voyage
Conditions de la police

Émise par : TD, Compagnie d'assurance-vie (pour les causes médicales assurées) et La Compagnie d'assurance habitation et auto TD (pour les causes non médicales assurées). Gestion Global Excel Inc. (« Global Excel ») offre des services de réclamation et de soutien et CanAm Services d'Assurance (2018) Limitée (« CanAm »), une filiale de Global Excel, fournit des services de ventes et d'administration des contrats.

Dans le cas où vous devez présenter une réclamation, vous devez communiquer immédiatement avec notre administrateur, Global Excel :

Du Canada et des États-Unis, composez sans frais le 1-833-962-1140

De partout, composez à frais virés le +1-519-988-7629

DROIT D'EXAMINER LE CONTRAT – Vous avez le droit d'annuler dans les 10 jours suivant la réception du présent *contrat* et de recevoir un remboursement intégral si aucune réclamation n'a été réglée, ni n'est survenue, ni n'a été présentée et si vous n'avez pas encore commencé *votre voyage assuré*. Dès la réception d'une telle demande, le présent *contrat* sera considéré comme n'étant jamais entré en vigueur, et l'*assureur* n'assumera aucune responsabilité aux termes de la présente assurance. Si vous souhaitez annuler *votre couverture*, vous devez en aviser CanAm.

Ligne d'assistance d'urgence 24 h

Si une *urgence médicale* survient, vous devez communiquer par téléphone avec Global Excel immédiatement. Si vous omettez de le faire, les indemnités seront limitées, tel qu'il est décrit à la Partie 7 – Exclusions. Certains frais seront couverts seulement si Global Excel les approuve préalablement.

Vous pouvez obtenir de l'aide en tout temps en composant l'un des numéros suivants :

- a) du Canada et des États-Unis, sans frais – 1-833-962-1140; ou
- b) d'un autre pays, à frais virés – +1-519-988-7629.

Soutien en matière de réclamation

Pour demander un formulaire de réclamation ou obtenir de l'aide, appelez Global Excel du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE), sans frais au 1-833-962-1140 ou au +1-519-988-7629.

Changements à votre couverture

Pour résilier *votre assurance* ou pour obtenir des renseignements généraux, appelez CanAm du lundi au vendredi, de 8 h à 21 h (HE), et le samedi, de 9 h à 17 h (HE), sans frais au 1-833-962-1143.

Table des matières

Partie 1 – Important – lire attentivement	3
Partie 2 – Admissibilité	3
Partie 3 – Convention d'assurance	4
Partie 4 – Annulation et interruption de voyage	5
Partie 5 – Décès et mutilations accidentels	10
Partie 6 – Bagages et effets personnels	11
Partie 7 – Exclusions	12
Partie 8 – Dispositions générales	14
Partie 9 – Conditions légales	15
Partie 10 – Définitions	16
Processus de traitement des plaintes – TD, Compagnie d'assurance-vie	20

La couverture offerte aux termes du présent <i>contrat</i> est offerte par :	Les services d'administration et d'évaluation des réclamations sont fournis par :	Les services des ventes et d'administration des <i>contrats</i> sont fournis par :
<p>TD, Compagnie d'assurance-vie (assureur) P.O. Box 1, TD Centre Toronto (Ontario) M5K 1A2</p> <p>La Compagnie d'assurance habitation et auto TD (assureur) P.O. Box 1, TD Centre Toronto (Ontario) M5K 1A2</p>	<p>Gestion Global Excel Inc. (administrateur) 73 Queen Street Sherbrooke (Québec) J1M 0C9 Numéro de téléphone : 1-833-962-1140 ou +1-519-988-7629</p>	<p>CanAm Services d'Assurance (2018) Limitée (administrateur) 73 Queen Street Sherbrooke (Quebec) J1M 0C9 Numéro de téléphone : 1-833-962-1143</p>

Partie 1 – Important – lire attentivement

- Dans les présentes Conditions de la *police* (ci-après appelée « *contrat* ou *contrat d'assurance* »), les termes en italique ont une signification précise et sont définis à la Partie 10 – Définitions.
- Veuillez lire attentivement le présent *contrat d'assurance* avant votre départ.
- Le but de l'assurance voyage est de couvrir les sinistres survenus dans des circonstances soudaines et imprévisibles. Il est important que vous lisiez et que vous compreniez votre *contrat d'assurance* avant de partir en voyage étant donné que votre protection peut faire l'objet de certaines restrictions ou exclusions.
- Des exclusions relatives aux affections préexistantes peuvent s'appliquer à des problèmes de santé et/ou des symptômes présents avant votre voyage. Consultez votre *contrat d'assurance* afin de déterminer de quelle façon ces exclusions peuvent avoir une incidence sur votre couverture et quelle est leur relation avec votre date de départ, votre date de souscription ou la date d'effet de votre *contrat d'assurance*.
- Advenant une *maladie* ou une *blessure*, vos antécédents médicaux seront examinés dans le cadre de votre demande de règlement.
- Tous les montants sont en devise canadienne, à moins d'indication contraire.
- Si pendant votre *voyage assuré*, vous revenez avant la date de retour prévue pour quelque raison que ce soit dans votre province ou territoire de résidence, vous devez communiquer avec un de nos représentants pour discuter de la façon dont votre couverture pourrait être touchée.
- Si votre date de départ ou la date d'effet indiquée sur votre *confirmation d'assurance* change, vous devez communiquer avec un de nos représentants avant votre date de départ. Au moment de votre demande de règlement, vous devrez fournir une preuve de votre date de départ, et ne pas communiquer avec un de nos représentants pourrait avoir pour conséquence l'annulation de votre *contrat d'assurance*.
- Le présent *contrat* contient des clauses qui pourraient limiter les montants payables.
- Le présent *contrat* contient une disposition qui enlève ou limite le droit de l'assuré de désigner des personnes à qui ou au bénéfice de qui les sommes assurées doivent être versées.

Partie 2 – Admissibilité

1. Cette assurance doit être :
 - a) établie au Canada relativement à des dispositions de voyages réservées auprès d'un *fournisseur de services de voyage*; et
 - b) souscrite avant la date *prévue* de votre départ de votre province, de votre territoire de résidence ou du Canada.
2. Vous devez remplir les conditions suivantes afin d'être admissible à cette assurance :
 - a) vous devez être un résident canadien et être couvert par le régime public d'assurance maladie (RPAM) de votre province ou territoire de résidence du Canada pour la durée totale de votre voyage;
 - b) vous devez être âgé de 15 jours ou plus;
 - c) vous ne devez pas voyager en dépit d'une contre-indication médicale ou avoir reçu un diagnostic de *maladie en phase terminale* ou de *cancer métastatique*;
 - d) vous ne devez PAS présenter de troubles rénaux nécessitant la dialyse; et
 - e) on ne doit PAS vous avoir prescrit d'oxygène à domicile et vous ne devez PAS en avoir utilisé au cours des 12 mois précédant votre date de souscription.

3. Vous devez remplir et soumettre la proposition avant la date d'effet de l'assurance. Vous êtes sujet aux critères d'admissibilité qui figurent dans la proposition et le présent *contrat*.

Si cette assurance est souscrite de toute autre façon que celles énumérées dans cette partie, le *contrat* est nul et sans effet et la responsabilité de l'*assureur* se limite au remboursement de la prime payée.

Partie 3 – Convention d'assurance

A – Le contrat

Ce Régime d'assurance annulation et interruption de voyage TD Assurance, la proposition ainsi que la *confirmation d'assurance* font partie de *votre contrat d'assurance* et que ces documents doivent être lus et considérés comme un tout. Sous réserve des modalités, conditions, restrictions, exclusions, définitions et autres dispositions spécifiées dans le présent *contrat d'assurance*, à la réalisation d'un risque assuré, l'*assureur* verse les indemnités prévues aux présentes, pourvu que la proposition soumise ait été dûment remplie et que la prime exigible ait été acquittée.

B – Régime offert

Le Régime d'assurance annulation et interruption de voyage TD Assurance propose une couverture en cas d'annulation de voyage, d'interruption de voyage, de décès ou de mutilation accidentels ou de perte de bagages ou d'effets personnels. Veuillez noter ce qui suit :

- a) L'assurance couvre un seul voyage à l'extérieur de *votre* province, territoire de résidence ou du Canada.
- b) L'assurance doit être souscrite pour la durée totale de *votre* voyage.
- c) L'assurance doit être souscrite avant que *vous* ne quittiez *votre* province ou territoire de résidence ou le Canada.

Date d'effet pour Annulation de voyage

La couverture **commence** le jour de l'achat de cette assurance pour couvrir *votre voyage*, indiqué comme date d'effet sur *votre confirmation d'assurance*.

Date d'effet pour Interruption de voyage, Décès et mutilations accidentels et Bagages et effets personnels

La couverture **commence** à la dernière des dates suivantes :

- a) la date à laquelle *vous* quittez *votre* province ou territoire de résidence; ou
- b) *votre* date d'effet indiquée sur *votre confirmation d'assurance*.

Expiration de l'assurance

La couverture **se termine** à la première des dates suivantes :

- a) la date à laquelle *vous* retournez dans *votre* province ou territoire de résidence; ou
- b) la date d'expiration indiquée sur *votre confirmation d'assurance*; ou
- c) la date à laquelle le risque assuré se réalise (si le *voyage assuré* est annulé avant la date *prévue* de *votre* départ).

Ce contrat d'assurance offre les garanties suivantes :

Garanties	Somme assurée
Annulation de voyage et interruption de voyage	Jusqu'à concurrence du montant de la couverture souscrite, jusqu'à concurrence de 25 000 \$.
Décès et mutilation accidentels <i>Accident de vol aérien</i>	Jusqu'à concurrence de 200 000 \$
Décès et mutilation accidentels <i>Accident de transporteur public</i>	Jusqu'à concurrence de 100 000 \$
Bagages et effets personnels	Jusqu'à concurrence de 1 000 \$
Retard de bagages	Jusqu'à concurrence de 400 \$

C – Période de couverture

Régime	Durée maximale du voyage
Régime d'assurance annulation et interruption de voyage TD Assurance	Jusqu'à 182 <i>jours</i> (ou tout nombre de <i>jours</i> permis dans <i>votre</i> province ou territoire de résidence)*

* **Note** : La couverture au-delà de la durée maximale du voyage (pour un maximum d'un an) est permise à condition que *votre* régime public d'assurance maladie *vous* ait accordé une prolongation de couverture. Un *contrat d'assurance* ne peut pas être en vigueur pendant plus d'un an.

D – Paiement de la prime

La couverture est conditionnelle au paiement de *votre* prime et ne prend effet que lorsque *votre* prime initiale a été payée. La prime doit être payée à la date de souscription de cette assurance. La couverture sera nulle et sans effet si la prime n'est pas reçue, si un chèque n'est pas honoré, peu importe la raison, si les frais portés à la carte de crédit ne sont pas valides ou s'il n'y a aucune preuve de paiement.

E – À propos de vos primes

Les primes seront calculées en fonction de ce qui suit :

- a) le coût total du voyage pour *vous* (taxes comprises); et
- b) *notre* tarification en vigueur au moment de *votre* proposition.

NOTE : Les taux des primes peuvent être modifiés sans préavis.

F – Remboursements

Vous avez le droit d'annuler dans les 10 jours suivant la réception du présent *contrat* et de recevoir un remboursement intégral si aucune réclamation n'a été réglée, ni n'est survenue, ni n'a été présentée et si *vous* n'avez pas encore commencé *votre voyage assuré*. Dès la réception d'une telle demande, le présent *contrat* sera considéré comme n'étant jamais entré en vigueur, et l'*assureur* n'assumera aucune responsabilité aux termes de la présente assurance. Si *vous* souhaitez annuler *votre* couverture, *vous* devez en aviser CanAm.

Partie 4 – Annulation et interruption de voyage

A – Couverture offerte

Vous avez droit aux garanties décrites ci-dessous à la réalisation d'un risque assuré.

L'une ou l'autre des situations ci-après *vous* empêchant de partir, de voyager ou de revenir aux dates *prévues* dans le cadre du *voyage assuré* est un risque assuré.

Risques assurés

1. Une *maladie*, une *blessure*, un décès ou une mise en quarantaine de *vous-même*, d'un *compagnon de voyage*, d'un *membre de votre famille immédiate* ou de celle d'un *compagnon de voyage* ou d'un *gardien*.
2. Le décès ou l'*hospitalisation d'urgence* d'un associé, d'un employé clé ou d'un ami proche au cours des 10 *jours* précédant la date *prévue* de *votre* départ ou durant *votre voyage assuré*.
3. Le décès ou l'*hospitalisation d'urgence* de *votre* hôte à destination.
4. L'annulation d'une croisière par la compagnie de croisière dans les 30 *jours* précédant la date de départ par suite d'une collision en mer, d'un incendie à bord ou une avarie de machine qui rend inopérant le paquebot de croisière. (Reportez-vous à B. Frais remboursables pour l'annulation du voyage, n° 5). Le poids du paquebot de croisière doit être d'au moins 10 000 tonnes et le paiement doit avoir été réglé intégralement au moment de l'annulation.
5. Le déménagement de *votre* résidence principale ou de celle d'un *compagnon de voyage* en raison d'une mutation imprévue par l'employeur pour lequel *vous*, *votre conjoint*, un *compagnon de voyage* ou le *conjoint d'un compagnon de voyage* travaillez au moment de l'achat du *voyage assuré*. Ce risque assuré ne couvre pas les travailleurs autonomes ni les employés contractuels temporaires.
6. La perte involontaire et sans motif sérieux de *votre* emploi permanent ou de celui de *votre conjoint*, de *votre compagnon de voyage*, du *conjoint de votre compagnon de voyage* ou de *votre* père, de *votre* mère ou de *votre*

tuteur légal, si *vous* avez moins de 16 ans, pourvu qu'à la date de souscription de l'assurance, la perte de cet emploi n'était pas publiquement connue et que les personnes précitées en ignoraient l'imminence. Ce risque assuré ne s'applique pas lorsque l'emploi a débuté après la souscription de la présente assurance et ne s'applique pas non plus au travail autonome, au travail à contrat temporaire, aux mises à pied temporaires ou à la période d'essai des nouveaux employés.

7. *Votre* résidence principale ou celle de *votre compagnon de voyage* est rendue inhabitable ou *votre* lieu d'affaires ou celui de *votre compagnon de voyage* est rendu inutilisable. Ce risque assuré ne couvre pas les pertes causées intentionnellement par *vous*.
8. Un nouvel avertissement officiel émis par le gouvernement canadien après la souscription de la présente assurance, conseillant les résidents canadiens de ne pas se rendre dans telle région de tel pays où *vous* prévoyez aller (ou de quitter cet endroit) dans le cadre de *votre voyage assuré*.
9. Un retard en raison duquel *vous* ratez ou interrompez une partie de *votre voyage assuré* du fait que, le *véhicule* privé ou de location que *vous* conduisez ou dans lequel *vous* êtes passager, ou le *transporteur public* assurant *votre* correspondance payée à l'avance et faisant partie de *votre voyage assuré*, est retardé en raison du mauvais temps, d'un bris mécanique, d'une route fermée d'urgence par la police ou d'un *accident*, à condition que *vous ayez été* censé arriver au point de départ ou de retour au moins 2 heures (ou le temps minimum requis) avant l'heure de départ ou de retour *prévue*.
10. Un détournement ou une agression violente et directe dont *vous-même* ou un *compagnon de voyage* êtes victime durant le *voyage assuré*.

B – Frais remboursables pour l'annulation du voyage

Vous devez déclarer immédiatement l'annulation de *votre voyage assuré*. Pour les instructions, voir la Partie 4 – G. Présentation de la demande de règlement pour annulation et interruption de voyage.

Lorsque le risque assuré survient avant le départ, cette assurance rembourse l'un des montants ci-après, jusqu'à concurrence du maximum décrit à la Partie 3 – B. Régime offert :

1. La partie non utilisée, non remboursable et non transférable à une autre date de vos dispositions de voyage que *vous* avez réservée par l'intermédiaire d'un *fournisseur de services de voyage* et dont *vous* vous êtes acquittée avant *votre* départ. Cette garantie s'applique aux risques assurés 1 à 9; ou
2. Les frais de rétablissement de points de voyage inutilisés. Cette garantie s'applique aux risques assurés 1 à 9; ou
3. Les frais de surclassement, selon le nouveau tarif d'occupation, lorsque les risques assurés 1 à 9 empêchent *votre compagnon de voyage* de faire le *voyage assuré* et que *vous* choisissiez de le poursuivre comme *prévu*; ou
4. Les frais de transport raisonnables pour *vous* rendre à la destination de *votre voyage assuré* par l'itinéraire le plus direct si *vous* ne partez pas à la date *prévue* en raison de la réalisation des risques assurés 1, 2, 7 ou 9; ou
5. Jusqu'à concurrence de 1 200 \$ pour la partie non remboursable des frais d'hébergement payés d'avance et les billets d'avion non remboursables payés d'avance, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un forfait vol-croisière. Les billets ayant été réservés et l'horaire *prévu* afin de se rendre à l'endroit où a lieu l'embarquement initial de la croisière faisant partie de *votre voyage assuré*, si le départ de la croisière est annulé par la compagnie de croisière par suite d'une collision en mer, d'un incendie à bord ou d'une avarie de machine qui rend inopérant le paquebot de croisière (d'un poids minimal de 10 000 tonnes).

C – Frais remboursables pour l'interruption de voyage

Vous devez déclarer immédiatement l'interruption de *votre voyage assuré*. Pour les instructions, voir la Partie 4 – G. Présentation de la demande de règlement pour annulation et interruption de voyage.

Lorsque le risque assuré survient après le départ, ce contrat rembourse l'un des montants ci-après, jusqu'à concurrence du maximum décrit à la Partie 3 – B. Régime offert :

1. Si *vous* devez rentrer avant ou après la date de retour *prévue* par suite de la réalisation des risques assurés 1, 2, 3, 7, 8, 9 ou 10 :
 - a) jusqu'à concurrence du coût d'un billet aller simple en classe économique, jusqu'au point de départ *prévu*

ou les frais exigés par la compagnie aérienne pour modifier *vos* date de retour *prévue*, telle qu'elle figure sur *vos* billet de voyage utilisable et en vigueur, si cette dernière somme est inférieure; et

- b) la partie non remboursable et non transférable à une autre date de voyage des frais acquittés relativement à la portion inutilisée des réservations de voyage faites auprès d'un *fournisseur de services de voyage*, avant *vos* date de départ. Cette couverture ne prévoit pas le remboursement de la partie inutilisée de tout billet prépayé de retour au domicile.

Note : Cette garantie ne prévoit pas le remboursement de la partie inutilisée de tout billet de voyage, incluant le coût du billet de voyage original.

2. Si *vous* manquez une partie du *voyage assuré* par suite de la réalisation des risques assurés 1, 2, 3, 8, 9 ou 10 :
 - a) les frais de transport supplémentaires raisonnables pour que *vous* puissiez rejoindre un circuit ou un groupe par l'itinéraire le plus direct; et
 - b) la partie non remboursable et non transférable à une autre date de voyage des frais acquittés relativement à la portion inutilisée des réservations de voyage faites auprès d'un *fournisseur de services de voyage*, avant *vos* date de départ. Cette couverture ne prévoit pas le remboursement de la partie inutilisée de tout billet prépayé à destination du prochain point de *vos* itinéraire.

Lorsqu'un risque assuré survient, l'assuré a droit aux garanties d'interruption 1 ou 2 ci-dessus.

3. Remboursement d'un maximum de 1 500 \$, à raison de 150 \$ par *jour*, pour *vos* frais raisonnables et nécessaires d'hébergement commercial et de repas, de location d'une automobile et *vos* frais essentiels d'appels téléphoniques et de taxi si, par suite de la réalisation de l'un des risques assurés suivants :
 - a) *vous* manquez une partie du *voyage assuré*; ou
 - b) *vos* retour ou celui d'un *compagnon de voyage assuré* au point de départ *prévu* est retardé au-delà de la date de retour *prévue*; ou
 - c) *vous* devez revenir avant la date de retour *prévue*.

Les reçus originaux fournis par les établissements commerciaux doivent être présentés à l'appui de *vos* demande de règlement.

4. En cas de *vos* décès, jusqu'à concurrence de 5 000 \$ seront remboursés pour couvrir les frais de préparation et de transport de la dépouille d'un *assuré* dans la province ou le territoire de résidence; ou pour les frais d'incinération et/ou d'inhumation du défunt à l'endroit où est survenu le décès de l'*assuré*. Le coût du cercueil ou de l'urne n'est pas couvert par cette garantie.

D – Modification à l'horaire de vol

1. Risques assurés

Si une modification imprévue est apportée à un horaire de vol (exception faite d'un retard de vol), pour lequel *vous* avez une réservation confirmée et un billet, les frais supplémentaires pour *vos* nouveau vol, s'ils sont engagés dans les circonstances suivantes :

- a) lorsque *vous* devez réserver un nouveau vol pour compléter *vos* *voyage assuré* en raison d'une modification effectuée par l'un ou l'autre des *transporteurs aériens non liés* qui *vous* fournit une partie du transport aérien durant *vos* voyage; ou
- b) lorsque *vos* itinéraire de vol initial, ne faisant pas partie d'un forfait vol-croisière, est modifié plus de 72 heures avant le départ et qu'en conséquence *vous* engagez des frais supplémentaires pour réserver un nouveau vol afin de *vous* rendre au port d'embarquement ou de débarquement de *vos* croisière.

Cette protection s'applique à tout vol faisant partie de *vos* *voyage assuré*, à compter de la date *prévue* de *vos* départ jusqu'à la date *prévue* de *vos* retour et à partir du moment où *vous* quittez *vos* point de départ initial pour y revenir, sous réserve d'une seule *modification à l'horaire de vol* par correspondance au cours du *voyage assuré*, jusqu'à concurrence de la *somme assurée* ou de 1 200 \$ par *voyage assuré*, selon la moindre de ces sommes.

2. Frais remboursables

Lorsque durant un *voyage assuré*, *vous* devez engager des frais de modification de *vos* horaire de vol, l'*assureur* remboursera la différence de coût la plus faible (y compris les frais de service raisonnables et courants exigés normalement par l'agence de voyage pour semblable service de réservation) entre la portion remboursable et/ou inutilisable du (des) billet(s) de voyage et :

- a) Les frais exigés par l'agence de voyage ou le(s) transporteur(s) aérien(s) pour modifier *vos* billet de voyage, afin de *vous* rendre à l'endroit de la prochaine correspondance ou au port d'embarquement ou de débarquement initial de la croisière, comme indiqué sur l'itinéraire original de *vos* billet; ou
- b) Le coût d'un aller simple par avion en classe économique par l'itinéraire le moins coûteux, offert par l'agence et/ou le(s) transporteur(s) aérien(s), afin de *vous* rendre à l'endroit de la prochaine correspondance ou au port d'embarquement initial de la croisière, comme indiqué sur l'itinéraire original de *vos* billet.

E – Limites et restrictions

1. **Indemnité limitée aux sommes non remboursables** – Le fait de ne pas aviser Global Excel peut entraîner la réduction des indemnités auxquelles *vous* auriez droit. Seules les sommes non remboursables et non transférables à une autre date le *jour* où le risque assuré se réalise seront prises en considération au moment de la demande de règlement.
2. **Pénalités applicables à votre voyage assuré** – Avant de payer un acompte ou le prix intégral de *votre voyage assuré*, *vous* devez avoir en *votre* possession les documents imprimés précisant clairement les pénalités d'annulation et/ou d'interruption de *votre voyage assuré*.
3. **Modification à l'horaire de vol :**
 - a) Au moment de la réservation, *vous* et/ou *votre fournisseur de services de voyage* ne devez absolument pas être au courant de tout avis imminent concernant une *modification à l'horaire de vol* de *votre voyage assuré*.
 - b) *Vous* devez prendre de nouvelles dispositions de voyage par avion dans les cinq *jours* ouvrables suivant l'avis de *modification à l'horaire de vol* qui *vous* est émis à *vous* ou à *votre fournisseur de services de voyage* par le(s) transporteur(s) aérien(s), afin de *vous* rendre à l'endroit de la prochaine correspondance ou au port d'embarquement initial de la croisière, comme indiqué sur l'itinéraire original de *votre* billet.
 - c) Cette garantie ne s'applique qu'aux horaires de transporteurs aériens dûment autorisés par les organismes régissant le transport aérien à la date de réservation du *voyage assuré*.
 - d) Cette garantie ne s'applique que dans la mesure où sont respectés les procédures et les délais de correspondance locaux et standards pour transporteurs aériens et les instructions écrites pertinentes aux modalités de reconfirmation du *voyage assuré*.
4. **Couverture excédentaire** – Si la somme totale de toutes les couvertures d'assurance que *vous* souscrivez auprès de l' *assureur* à l'égard du même *voyage assuré* est supérieure à 25 000 \$, au total, toute somme excédentaire est nulle, et la seule responsabilité de l' *assureur* à l'égard de cette somme excédentaire sera de rembourser les primes payées relativement à cette couverture excédentaire.

F – Exclusions pour la garantie Annulation et interruption de voyage Veuillez *vous* reporter à la Partie 7 – Exclusions.

G – Présentation de la demande de règlement pour annulation et interruption de voyage

1. Pour justifier *votre* demande de règlement, *vous* devez fournir tous les documents exigés, à défaut de quoi, *votre* demande de règlement peut être refusée. L' *assureur* ne prend pas en charge les frais relatifs à ces documents. Toute documentation insuffisante *vous* sera retournée pour que *vous* la complétiez.
2. Le *médecin* qui recommande l'annulation, l'interruption ou le report du *voyage assuré* doit être *votre médecin* personnel ou un *médecin* qui s'occupe activement et personnellement de *votre* cas.
3. *Vous* devez appeler Global Excel ainsi que *votre fournisseur de services de voyage* le *jour* où le risque assuré se réalise, ou le *jour* ouvrable suivant, pour les aviser de *votre* annulation ou interruption de voyage. Le fait de ne pas aviser Global Excel peut entraîner la réduction des indemnités auxquelles *vous* avez droit. L'indemnité se limite aux sommes qui ne sont pas remboursables le *jour* où le risque assuré se réalise.
4. Lorsque *vous* contacterez Global Excel par téléphone, soyez prêt à fournir les renseignements suivants :
 - a) *votre* nom;
 - b) *votre* numéro de *contrat*;
 - c) le type de régime souscrit;
 - d) les dates *prévues* de *votre voyage assuré*;
 - e) la raison de l'annulation ou de l'interruption de *votre voyage assuré*;
 - f) un numéro de téléphone, de télécopieur et/ou une adresse électronique où on peut *vous* joindre immédiatement.
5. Une fois que *vous* avez déclaré l'annulation ou l'interruption de *votre voyage assuré* (comme indiqué aux paragraphes 3 et 4), *vous* devez soumettre les documents énumérés ci-après à Global Excel à l'adresse figurant ci- dessous. Assurez-*vous* de compléter les étapes suivantes.

Vous devez soumettre les documents suivants :

- a) Un formulaire de demande de règlement (que *vous* pouvez *vous* procurer en contactant Global Excel) dûment rempli et signé par *vous-même* et par *votre médecin* traitant habituel ou par le *médecin* qui *vous* traite actuellement et qui *vous* recommande de ne pas voyager aux dates de *votre voyage assuré*.
- b) Les reçus originaux des factures de transport, de repas, d'hébergement et des coupons de transfert.
- c) Les billets originaux d'avion. Lorsqu'une partie d'un billet est remboursable (taxes ou pénalité), veuillez en tout premier lieu faire une demande de remboursement et par la suite nous faire parvenir une copie du

billet ainsi qu'une preuve de remboursement.

- d) Les reçus originaux comme preuve de paiement de *vosre voyage assuré* indiquant la ou les dates, les montants versés, les frais de service de l'agence de voyage et les pénalités de même que le mode de règlement de *vosre* assurance. Cela s'applique à tous les acomptes et versements finaux que *vous* avez effectués auprès de *vosre fournisseur de services de voyage*.

Pour l'annulation d'un voyage

1. Pour une demande de règlement au titre des risques assurés 1, 2 ou 3 en raison d'un décès ou d'une *hospitalisation*, un formulaire de demande de règlement (que *vous* pouvez *vous* procurer en contactant Global Excel), un certificat de décès ou les dossiers d'*hospitalisation* avec une explication de *vosre* relation avec la personne visée et de l'événement qui *vous* a motivé à annuler *vosre voyage assuré*.
2. Pour une demande de règlement au titre des risques assurés 4 à 9, une preuve de la réalisation du risque assuré, comme suit :
 - a) pour le risque assuré 4, les lettres pertinentes de la part de la compagnie de croisière;
 - b) pour les risques assurés 5 ou 6, une lettre de l'employeur confirmant le déménagement ou la cessation d'emploi;
 - c) pour le risque assuré 7, les rapports pertinents de la part des autorités compétentes;
 - d) pour le risque assuré 8, une preuve de l'avertissement officiel émis;
 - e) pour le risque assuré 9, le billet d'avion original et/ou la facture originale d'annulation, le coupon de transfert, un rapport de la police détaillant les circonstances de l'incident ou dans le cas d'un bris mécanique, une lettre de l'agence de location ou une facture commerciale détaillant les réparations nécessaires au *véhicule*.

Pour l'interruption d'un voyage

1. Pour une demande de règlement au titre des risques assurés 1, 2, 3, 7, 8, 9 ou 10 :
 - a) L'original des éléments suivants : billets d'avion, coupons de transfert, reçus d'hébergement et autres documents de voyage payé d'avance dans le cadre de *vosre voyage assuré*.
 - b) Une explication des événements *vous* ayant amené à interrompre *vosre voyage assuré* en vertu du risque assuré.
 - c) Tous les détails et dates concernant l'événement et une explication de *vosre* relation avec la personne visée lorsqu'une autre personne que *vous* est concernée.
 - d) Pour les dépenses personnelles : reçus originaux à l'égard des dépenses admissibles engagées, avec explications pertinentes.
 - e) En cas d'*hospitalisation*, de décès ou de rapatriement : copie des dossiers d'*hospitalisation*, du certificat de décès, des reçus originaux des compagnies aériennes, des pompes funèbres et pour toute autre dépense admissible en vertu du risque assuré.
2. Il se peut que Global Excel *vous* demande ou demande à *vosre médecin* traitant de fournir d'autres preuves à l'appui de *vosre* demande de règlement. Pour déterminer si une demande de règlement est recevable, la présence d'une affection préexistante peut être établie à l'aide des dossiers médicaux que les *hôpitaux* ou les *médecins* traitants du demandeur ont en leur possession. En ce cas, *vous* êtes responsable de tous les frais engagés pour justifier le bien-fondé de *vosre* demande de règlement. On pourrait également *vous* demander de *vous* faire examiner par un ou plusieurs de nos *médecins*. Le cas échéant, Global Excel assumera tous les coûts qui en découlent.
3. Pour une demande de règlement au titre de la garantie *Modification à l'horaire de vol* – *vous* devez fournir l'original de la preuve de remboursement des billets (un bordereau de remboursement ou d'échange de billet) ou une lettre de *vosre fournisseur de services de voyage* si le ou les billets n'ont pas encore été émis ou ont été transmis au plan de règlement bancaire, au voyageur ou au forfaitiste à des fins de remboursement.

Veillez faire parvenir tous les documents relatifs à vosre demande de règlement à :

Gestion Global Excel Inc.

73 Queen Street, Sherbrooke (Québec) J1M 0C9

Tél. : 1-833-962-1140 (sans frais) ou +1-519-988-7629 (à frais virés) - lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE).

Partie 5 – Décès et mutilations accidentels

A – Couverture offerte

1. **Accident de vol aérien** – *Votre* décès ou mutilation découlant d'une *blessure* subie durant le *voyage assuré* alors que :
 - a) en qualité de passager, et non de pilote ou membre de l'équipage, *vous* voyagez dans un *aéronef*, jusqu'à concurrence de 200 000 \$; ou
 - b) en qualité de passager, et non de pilote ou membre de l'équipage, *vous* voyagez dans un *aéronef* exploité par les Forces armées canadiennes ou leur équivalent britannique ou américain, jusqu'à concurrence de 200 000 \$.

2. **Accident de transporteur public** – *Votre* décès ou mutilation découlant d'une *blessure* subie durant le *voyage assuré* alors que :
 - a) *vous* vous trouvez sur les lieux de l'aéroport, juste avant l'embarquement ou le débarquement d'un *aéronef*, jusqu'à concurrence de 100 000 \$;
 - b) en qualité de passager, *vous* vous trouvez dans une limousine ou dans un autobus ou dans tout autre *véhicule* de surface de l'aéroport, fourni ou mis à *votre* disposition par la compagnie aérienne ou par l'administration aéroportuaire, dans le but d'embarquer ou de débarquer d'un *aéronef* jusqu'à concurrence de 100 000 \$; ou
 - c) en qualité de passager, et non de pilote, conducteur ou membre de l'équipage, *vous* voyagez vers ou en provenance d'un aéroport, relativement à un vol faisant partie de *votre voyage assuré*, à bord d'un *transporteur public* qui est impliqué dans un *accident*, jusqu'à concurrence de 100 000 \$.

3. **Exposition aux éléments et disparition résultant d'un accident**
 - a) Si *vous* êtes inévitablement exposé aux éléments en raison d'un *accident* provoquant la disparition, le naufrage ou la détérioration d'un *transporteur public* dans lequel *vous* prenez place en qualité de passager, et si, par suite d'une telle exposition, *vous* subissez une perte donnant normalement droit à l'indemnisation, la perte sera couverte par le présent *contrat*.
 - b) Si *vous* disparaissiez en raison d'un *accident* provoquant la disparition, le naufrage ou la détérioration d'un *transporteur public* dans lequel *vous* prenez place en qualité de passager, et si *votre* corps n'a pas été retrouvé dans les **52 semaines** suivant la date de l'*accident*, l'*assureur* présupera alors, en l'absence de preuve contraire, que *votre* décès est survenu des suites d'une *blessure* couverte par le présent *contrat*.

B – Frais remboursables

L'assurance donne droit à la plus élevée des indemnités suivantes pour l'ensemble des pertes résultant directement d'un même *accident* et subies dans les **100 jours** suivant la date d'un accident tel que décrit sous A. Couverture offerte :

1. 100 % de la *somme assurée* pour le décès, la mutilation de deux membres ou la perte de la vue des deux yeux;
Note : L'indemnité pour la mutilation de deux membres ou la perte de la vue des deux yeux n'est remboursable que si la mutilation résulte directement d'un même *accident*.
2. 50 % de la *somme assurée* pour la mutilation d'un membre ou la perte de la vue d'un œil.
Note : En ce qui concerne une mutilation, on entend par « perte », l'amputation au niveau ou au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville. La perte de la vue s'entend de la perte totale et irrémédiable de la vue, laquelle perte ne peut être corrigée ni améliorée de façon considérable au moyen de soins médicaux simples ou de verres correcteurs.

C – Limites et restrictions

1. **Couverture limitée à la plus élevée des sommes** – Si plus d'une perte couverte résulte directement d'un seul et même *accident*, une seule somme - soit la plus élevée des sommes applicables - est alors payable.
2. **Couverture limitée à la somme assurée** – Le total des indemnités payables pour un ou plusieurs *accidents* se produisant au cours du même *voyage assuré* ne peut dépasser la *somme assurée*.
3. **Couverture excédentaire** – Si la protection dont *vous* bénéficiez au titre de l'ensemble des assurances *accidents* souscrites auprès de l'*assureur* dépasse 200 000 \$, toute couverture excédentaire est nulle et la responsabilité de l'*assureur* se limite à rembourser les primes payées relativement à cette couverture excédentaire.

D – Exclusions pour la garantie Décès et mutilations accidentels
Veillez vous reporter à la Partie 7 – Exclusions.

E – Présentation de la demande de règlement

Pour une demande de règlement pour la garantie Décès et mutilations accidentels, *vous* devez contacter Global Excel afin d'obtenir les formulaires et directives nécessaires.

Partie 6 – Bagages et effets personnels

A – Couverture offerte

Les dommages causés à des effets personnels et des bagages qui *vous* appartiennent et dont *vous* vous servez, ou leur perte, en raison de risques encourus durant le transport, d'un incendie, d'un cambriolage ou d'un vol, jusqu'à concurrence de la *somme assurée* de **1 000 \$ (400 \$ pour le retard des bagages)** par voyage. L'*assureur* remboursera seulement les dépenses admissibles qui excèdent celles payées par une tierce partie.

B – Frais remboursables

L'*assureur* se réserve le droit de réparer ou de remplacer les biens endommagés ou perdus par d'autres de même qualité et valeur; la garantie de l'*assureur* se limite à la *valeur réelle* du bien au moment de la perte ou du dommage. Toute demande de règlement à l'égard de biens perdus par le *transporteur public* sera évaluée et payée lorsque, après une période raisonnable, les biens perdus n'auront toujours pas été retrouvés.

1. **Effets personnels** – La *valeur réelle* de tout article ou ensemble d'articles ou **500 \$**, si cette dernière somme est inférieure. Les bijoux, appareils-photo ou équipements sportifs (ainsi que leurs accessoires) seront respectivement considérés comme un seul article.
2. **Remplacement de documents** – En cas de perte ou de vol, jusqu'à concurrence de **200 \$** pour les frais engagés en vue de remplacer un ou plusieurs des documents suivants : passeport, permis de conduire, certificat de naissance ou *visa de voyage*.
3. **Retard de bagages** – Jusqu'à concurrence de **400 \$** pour les frais d'achat d'articles de première nécessité, si vos bagages enregistrés sont retardés par le *transporteur public* pendant plus de 12 heures en cours de route ou avant le retour à *votre* point de départ *prévu*. Une preuve du *transporteur public* justifiant le retard lors de l'acheminement des bagages enregistrés ainsi que les originaux des reçus de vos achats doivent être présentés à l'appui de *votre* demande de règlement.

C – Limites et restrictions

Indemnités totales limitées aux frais engagés

Les indemnités totales qui *vous* sont versées de toute source ne peuvent dépasser les frais que *vous* avez effectivement engagés.

D – Exclusions pour la garantie Bagages et effets personnels

Veillez vous reporter à la Partie 7 – Exclusions.

E – Présentation de la demande de règlement

1. **Important** – En cas de cambriolage, de vol ou de méfait, *vous* devez informer la police immédiatement après avoir constaté le fait et obtenir une preuve documentaire à l'appui de la perte subie. Le fait de ne pas signaler la perte à la police entraîne la déchéance de tout droit à la garantie de l'*assurance*.
2. Pour justifier *votre* demande de règlement, *vous* devez fournir tous les documents exigés, à défaut de quoi, *votre* demande de règlement peut être refusée. L'*assureur* ne prend pas en charge les frais relatifs à ces documents. Toute documentation insuffisante *vous* sera retournée pour que *vous* la complétiez.
3. Pour présenter une demande de règlement, *vous* devez :
 - a) prendre toute mesure raisonnable pour protéger ou récupérer les biens;
 - b) informer Global Excel de la perte dans les 24 heures;
 - c) dans les meilleurs délais, faire une déclaration et obtenir la preuve documentaire à l'appui auprès du transporteur qui avait la garde des biens assurés au moment de la perte ou aviser la direction de l'hôtel, le guide touristique ou la police dans les meilleurs délais; et
 - d) fournir une preuve satisfaisante de la perte, de la propriété et de la valeur détaillée des biens dans les 90 jours suivant la date de la perte.

Le non-respect de ces conditions entraîne la déchéance de tout droit à la garantie de l'*assurance*.

Vous devez soumettre :

4. Un formulaire de demande de règlement dûment rempli (que *vous* pouvez *vous* procurer en contactant Global Excel).

5. Une copie de *votre contrat d'assurance* , sur laquelle est indiqué très clairement le numéro de *contrat/confirmation* (si applicable).
6. **En cas de perte :**
 - a) un rapport de la police et de la direction de l'hôtel, du guide touristique ou du transporteur qui avait la garde des biens assurés au moment de la perte;
 - b) des preuves satisfaisantes de la perte, de la propriété des biens et de leurs valeurs ainsi qu'une déclaration détaillée dans les 90 *jours* suivant la date de la perte (le non-respect de ces conditions entraîne la déchéance de tout droit à la garantie de l'assurance);
 - c) un « Constat d'irrégularité bagages » en cas de perte ou de dommages pendant que les bagages sont confiés à la compagnie aérienne ou au *transporteur public* ;
 - d) une preuve suffisante de *votre* assurance habitation et de la franchise (s'il y a lieu).
7. **En cas de retard dans l'acheminement des bagages :**
 - a) les originaux des reçus détaillant les frais que *vous* avez effectivement engagés;
 - b) une copie du billet d'enregistrement des bagages;
 - c) une copie de *votre* billet d'avion;
 - d) une copie du rapport de la compagnie aérienne confirmant le retard de *vos* bagages enregistrés y compris la nature et la durée du retard;
 - e) une copie du reçu de livraison de *vos* bagages enregistrés.

Veuillez faire parvenir tous les documents relatifs à *votre* demande de règlement à :

Gestion Global Excel Inc.

73 Queen Street, Sherbrooke (Québec) J1M 0C9

Tél. : 1-833-962-1140 (sans frais) **OU** +1-519-988-7629 (à frais virés) - lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE).

Partie 7 – Exclusions

Garanties	Exclusions applicables
Annulation et interruption de voyage	1 à 22
Décès et mutilation accidentels <i> Accident de vol aérien </i>	6 à 11, 21 à 24
Décès et mutilation accidentels <i> Accident de transporteur public </i>	6 à 11, 21 à 24
Bagages et effets personnels	6 à 9, 25 à 32

Dans les exclusions 1, 2 et 4 :

- **votre date d'achat** s'applique aux garanties d'assurance pour l'annulation de voyage et se rapporte à :
 - la date du dépôt initial pour *votre voyage assuré* ; ou
 - la date d'entrée en vigueur figurant sur *votre* confirmation d'assurance si *vous* avez fait *votre* dépôt initial pour *votre voyage assuré* avant la souscription de cette assurance.
- **votre date de départ** s'applique aux garanties d'assurance pour l'interruption de voyage.

Cette assurance ne couvre pas les pertes ni les frais occasionnés directement ou indirectement, en totalité ou en partie, par :

1. a) Une *maladie* , une *blessure* ou un état de santé (autre qu'une *affection mineure*) qui n'était pas *stable* à n'importe quel moment au cours des 90 *jours* précédant **votre date d'achat** ou **votre date de départ** .
- b) Un trouble cardiaque si tout trouble cardiaque, quel qu'il soit, n'était pas *stable* , à n'importe quel moment au cours des 90 *jours* précédant **votre date d'achat** ou **votre date de départ** .
- c) Une affection pulmonaire, si à n'importe quel moment au cours des 90 *jours* précédant **votre date d'achat** ou **votre date de départ** :
 - i. toute affection pulmonaire, quelle qu'elle soit, n'était pas *stable* ; ou
 - ii. *vous* avez été *traité* à l'oxygène à domicile ou pris des stéroïdes par voie orale (p. ex., de la prédnisone) pour toute affection pulmonaire, quelle qu'elle soit.

Cette exclusion s'applique à *vous* et un *membre de votre famille immédiate* , un *compagnon de voyage* , un *membre de la famille immédiate* d'un *compagnon de voyage* , un associé d'affaires, un employé clé, un *gardien* , un ami proche ou *votre* hôte à destination.

2. Une *maladie*, une *blessure* ou un état de santé qui, avant **votre date d'achat** ou **votre date de départ** :
 - a) laissait présager la nécessité d'obtenir une consultation médicale ou une *hospitalisation*;
 - b) a été démontré, d'après les antécédents médicaux, comme probable ou certain de se produire.
3. Toute raison, circonstance, événement, activité ou condition médicale qui *vous* touche, ou touche un *membre de votre famille immédiate*, un *compagnon de voyage*, un *membre de la famille immédiate* de votre *compagnon de voyage*, un gardien, associé, ami proche ou votre hôte à destination, qui, au moment de réserver votre voyage, a effectué des paiements supplémentaires sur votre voyage personnalisé ou qui ont acheté cette assurance et dont *vous* savez qu'ils pourraient *vous* empêcher de commencer ou de terminer votre voyage assuré comme prévu.
4. Une *maladie*, une *blessure* ou un état de santé lorsque *vous*, un *compagnon de voyage*, un *membre de votre famille immédiate* ou un *membre de la famille immédiate* d'un *compagnon de voyage* êtes en attente d'une consultation médicale, de test(s), d'examen(s) médicaux ou si *vous* subissez ou êtes en attente d'une intervention chirurgicale, ou si *vous* faites l'objet d'un contrôle médical continu avant **votre date d'achat** ou **votre date de départ** :
 - a) pour un état de santé existant, sauf pour un bilan de santé. (Dans l'éventualité d'un sinistre, les dates du dernier et du prochain bilan de santé doivent être fournies.); ou
 - b) pour un nouvel état de santé ou un état de santé altéré pouvant *vous* amener, *vous*, un *compagnon de voyage*, un *membre de votre famille immédiate* ou de celle d'un *compagnon de voyage* à consulter un *médecin*.
5. Tout motif ou événement occasionnant le retour immédiat de l'*assuré* et que l'on aurait raisonnablement pu prévoir.
6. Les frais qui n'auraient normalement pas été exigés en l'absence d'assurance.
7. La perpétration ou la tentative de perpétration d'un acte illégal ou d'un acte criminel.
8. *Votre* participation ou exposition volontaire à ce qui suit : guerre ou acte de guerre - que la guerre soit déclarée ou non; invasion ou actes d'ennemis étrangers; hostilités déclarées ou non; guerre civile; insurrection; révolution ou rébellion; acte de puissance militaire ou services dans les forces armées.
9. Les interruptions de travail ou les grèves (légalles ou illégales).
10. Une surdose ou un abus de médicament, de drogue ou de substance toxique ou des symptômes de sevrage; l'abus d'alcool, l'alcoolisme ou un *accident* survenant alors que l'*assuré* a les facultés affaiblies par la drogue ou l'alcool, ou si elle présente un taux d'alcoolémie supérieur à 80 milligrammes d'alcool par 100 millilitres de sang.
11. Le suicide, une tentative de suicide ou une *blessure* auto-infligée.
12. Des troubles émotifs, psychologiques ou mentaux ou une *maladie*, un état de santé ou des symptômes du même ordre, sauf s'ils entraînent une *hospitalisation* à la date de l'événement ayant entraîné l'annulation du voyage.
13. Un voyage effectué dans le but d'obtenir un traitement, une consultation ou une enquête médicale pour lequel, avant *votre* date de départ, *vous* saviez ou il était raisonnable de s'attendre à ce que *vous* ayez besoin d'un traitement, d'une consultation ou d'une enquête médicale pour cette condition médicale.
14. Un voyage qui a pour but de rendre visite à une personne malade ou blessée, lorsque son état ou son décès constitue la cause de l'annulation, de l'abrégement ou du report du voyage assuré.
15. Soins prénatals courants.
16. Grossesse à risque. Une grossesse à risque signifie une grossesse au cours de laquelle tout problème de santé ou facteur de risque met la mère, le fœtus en développement, ou les deux, dans une situation où le risque de développer des complications médicales est plus élevé que la normale durant ou après la grossesse et l'accouchement.
17. Tout *enfant* né durant votre voyage.
18. Une grossesse, la naissance d'un enfant ou les complications en découlant qui surviennent au cours des neuf semaines précédant ou suivant la date d'accouchement prévue.
19. Un voyage de retour avancé ou retardé par rapport à la date *prévue*, à moins que cela n'ait été recommandé par le *médecin* traitant.
20. Un retour retardé de plus de 10 jours par rapport à la date de retour *prévue*, à moins que *vous-même*, un *membre de votre famille immédiate* ou un *compagnon de voyage* n'avez été *hospitalisé* pendant au moins 48 heures consécutives au cours de la période de 10 jours.
21. Avis aux voyageurs :
 Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation, ou dans laquelle les indemnités versées seront limitées lorsqu'un avis aux voyageurs officiel a été émis par le gouvernement canadien, indiquant d'éviter tous les voyages non essentiels ou d'éviter tous les voyages dans le pays, la région ou la ville de *votre* destination, avant *votre date d'effet*.
 Pour consulter les avis aux voyageurs, visitez le site Web du voyage du gouvernement du Canada.

Note : Cette exclusion ne s'applique pas aux réclamations pour une *urgence* médicale ou un problème de santé non liés à l'avis aux voyageurs.

22. Tout *accident* de vol aérien (sauf si l'*assuré* voyage comme passager payant sur une ligne aérienne commerciale).
23. La participation à :
 - a) une activité sportive pour laquelle *vous* êtes rémunéré;
 - b) tout événement sportif dans le cadre duquel les gagnants reçoivent un prix en argent;
 - c) toute course de véhicule à moteur ou compétition d'accélération de véhicule à moteur;
 - d) toute activité ou tout sport extrême comportant un niveau de risque élevé, notamment ce qui suit : la plongée sous-marine (à moins que *vous* possédiez un niveau de compétence attesté par une école agréée de plongée sous-marine), du deltaplane, de l'escalade de rochers, du parapente, du parachutisme en chute libre ou non, du saut à l'élastique, de l'alpinisme (à l'aide de câbles ou de matériel spécialisé), de rodéo, d'hélisti, de tout ski alpin ou de planche à neige en dehors des pistes balisées ou de tout événement de course de cyclisme ou événement de course de ski.
24. Une *blessure* subie lors d'un saut en parachute dans tout autre but que celui de sauver *votre* vie.
25. Les biens acquis, conservés, entreposés ou transportés illégalement.
26. Le coût d'achat ou de remplacement (sur ordonnance ou non) ou tout dommage à des prothèses auditives, lunettes, verres fumés, lentilles cornéennes ou prothèses dentaires ou membres artificiels ou la perte de ceux-ci et toute ordonnance qui en résulte.
27. Tout dommage ou toute perte causé par les mites, la vermine, la détérioration ou l'usure normale.
28. Tout dommage ou toute perte découlant d'une action imprudente ou d'une omission de la part de l'*assuré*.
29. Tout dommage ou toute perte découlant du vol dans une voiture laissée sans surveillance, à moins que celle-ci ait été verrouillée et qu'il y ait une preuve évidente de cambriolage.
30. Les biens assurés au titre d'un autre *contrat d'assurance*.
31. Les bijoux, appareils-photo et leurs accessoires ainsi que les équipements sportifs confiés à un *transporteur public*.
32. Les espèces et devises de tout genre, les cartes de crédit, les valeurs mobilières, les billets, les documents, les articles servant à des fins professionnelles, les tableaux, les statues, les porcelaines, les objets fragiles, les verreries ou les objets d'art.

Partie 8 – Dispositions générales

1. **Subrogation** – Dans le cas où *vous* subissez un sinistre couvert au titre du présent *contrat*, *vous* accordez à l'*assureur*, dès le paiement de la demande de règlement ou son acceptation par *votre assureur*, le droit d'intenter une action en justice contre toute personne, personne morale ou entité juridique ayant causé le sinistre, et ce, afin de faire respecter tous les droits, pouvoirs, privilèges et recours relativement aux sommes payables au titre du présent *contrat*. En outre, si *vous* avez droit à une assurance ou à d'autres garanties sans égard à la responsabilité, *votre assureur* a le droit d'exiger et d'obtenir les sommes payables au titre de ces garanties. Si l'*assureur* décide d'intenter une action en justice, il le fera à ses frais, en *votre* nom, et *vous* devez *vous* présenter sur les lieux du sinistre afin de faciliter le déroulement des procédures. Si *vous* présentez une requête ou si *vous* intentez une action en justice relativement à un sinistre couvert, *vous* devez en aviser immédiatement *votre assureur* afin que celui-ci puisse protéger ses droits. Après la survenance d'un sinistre, *vous* ne pouvez pas intenter une action en justice qui porterait atteinte aux droits de *votre assureur*, tels qu'énoncés dans le présent paragraphe.
2. **Autre assurance** – Cette assurance est une assurance dite « second payeur ». Relativement à toute perte ou à tout dommage assuré ou à tout sinistre payable en vertu de tout régime ou contrat d'assurance, qu'il s'agisse d'une assurance de responsabilité, d'une assurance collective ou individuelle de base ou d'une assurance maladie complémentaire, d'une assurance automobile privée ou publique (provinces et territoires canadiens) offrant une couverture pour soins hospitaliers, médicaux ou thérapeutiques, ou encore de toute autre assurance concurremment en vigueur, les sommes payables au titre de la présente assurance se limitent aux frais admissibles engagés à l'extérieur de *votre* province ou du territoire de résidence au Canada excédant le ou les montants d'assurance de l'*assuré* au titre de cette autre assurance. Les règles de coordination des garanties de régimes liées à l'emploi sont soumises aux normes de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes. En aucun cas l'*assureur* ne tentera de recouvrer des sommes payables au titre d'un régime lié à l'emploi si le maximum viager pour toute couverture à l'intérieur et à l'extérieur du pays équivaut à **50 000 \$** ou moins.

3. **Fausse déclaration et omission de dévoiler des faits essentiels** – La proposition et le questionnaire médical dûment remplis et signés constituent un document essentiel à l'appréciation du risque par l'*assureur* et fait partie intégrante de *votre contrat*. Toute réponse erronée qui y figure constitue une fausse déclaration ou une réticence quant à un élément essentiel du *contrat* qui peut entraîner l'annulation de *votre* assurance. Par conséquent et en cas de sinistre, l'*assureur* n'assumera aucune responsabilité et *vous* devrez assumer tous les frais engagés, incluant les coûts de rapatriement. La couverture complète au titre de ce *contrat* pourra être annulée si l'*assureur* établit qu'avant ou après un sinistre, *vous* avez dissimulé, faussement déclaré ou omis de déclarer des faits essentiels relativement au présent *contrat* ou *votre* intérêt dans celui-ci ou si *vous* refusez de communiquer des renseignements ou de permettre l'utilisation de renseignements concernant tout *assuré* en vertu de ce *contrat d'assurance*.
4. **Loi applicable** – Ce *contrat* est régi par les lois de *votre* province ou territoire de résidence canadien. Toute action en justice que *vous*, vos héritiers légaux ou vos ayants cause pourriez tenter devra être soumise aux tribunaux de la province ou du territoire canadien de résidence de l'*assuré*.
5. **Délai de prescription applicable aux poursuites judiciaires** – Toute action ou procédure intentée contre l'*assureur* pour recouvrer des montants d'assurance payables aux termes du *contrat* est absolument interdite, sauf si elle est entamée dans les délais indiqués dans la *Loi sur les assurances* (pour les actions ou procédures régies par les lois de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Manitoba), dans la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les actions ou procédures régies par les lois de l'Ontario) ou dans toute autre loi applicable. Pour les actions ou procédures judiciaires régies par les lois du Québec, le délai de prescription est prévu dans le *Code civil du Québec*.
6. **Interdiction d'une protection ou du versement d'une indemnité en vertu d'un règlement sur les sanctions** – La présente protection est non avenue et aucune indemnité ne sera payable advenant l'interdiction de la protection ou du versement de l'indemnité par les lois canadiennes ou par tout autre règlement sur les sanctions économiques ou commerciales.

Partie 9 – Conditions légales

1. **Le contrat** – La proposition, le présent *contrat* et tout document y annexé lors de son émission, ainsi que toute modification au *contrat* acceptée par écrit une fois le *contrat* émis, constituent le *contrat* intégral et aucun mandataire ne peut le modifier ni renoncer à l'une de ses dispositions.
2. **Renonciation** – L'*assureur* est réputé n'avoir renoncé à aucune condition du présent *contrat*, en totalité ou en partie, à moins que la renonciation ne soit clairement exprimée dans un écrit signé par l'*assureur*.
3. **Copie de la proposition** – Sur demande, l'*assureur* fournira une copie de la proposition à l'*assuré* ou à l'auteur d'une demande de règlement au titre du *contrat*.
4. **Faits essentiels** – Aucune déclaration faite par l'*assuré* ou une *personne assurée* lors de la proposition du *contrat d'assurance* ne peut être invoquée pour contester une demande de règlement au titre du *contrat* ni pour annuler celui-ci à moins qu'elle ne figure dans la proposition ou dans toute autre déclaration ou réponse donnée par écrit comme preuve d'assurabilité.
5. **Avis et preuve de sinistre**
 - 1) L'*assuré*, une *personne assurée* ou un bénéficiaire ayant le droit de présenter une demande de règlement, ou l'agent représentant l'un d'eux, est tenu :
 - a) de donner un avis écrit de la demande de règlement à l'*assureur*
 - i. soit en le remettant ou en l'envoyant par courrier recommandé au siège social ou à l'agence principale de l'*assureur* dans sa province; ou
 - ii. en l'envoyant à un agent autorisé de l'*assureur* dans sa province au plus tard 30 *jours* après la date à laquelle une demande de règlement prend naissance en vertu du *contrat* à la suite d'un *accident* ou d'une *maladie*;
 - b) dans les 90 jours qui suivent la date à laquelle une demande de règlement prend naissance en vertu du *contrat* à la suite d'un *accident* ou d'une *maladie*, de fournir à l'*assureur* les preuves qui peuvent raisonnablement être fournies, compte tenu des circonstances :
 - i. de la survenance de l' *accident* ou du commencement de la *maladie*;
 - ii. des pertes résultant de l' *accident* ou de la *maladie*;
 - iii. du droit de l'auteur de la demande de recevoir paiement;
 - iv. de l'âge du demandeur; et
 - v. de l'âge du bénéficiaire, s'il y a lieu; et

- c) si l'*assureur* l'exige, de fournir un certificat établissant de façon satisfaisante la cause ou la nature de l'*accident* ou de la *maladie* qui peut faire l'objet d'une demande de règlement en vertu du *contrat* et, s'il s'agit d'une *maladie*, sa durée.

Défaut de donner avis ou de fournir la preuve

- 2) Le défaut de donner avis du sinistre ou d'en fournir la preuve dans le délai prescrit dans cette condition légale n'invalide pas la demande si :
 - a) l'avis est donné ou la preuve fournie dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, et en aucun cas, plus d'une année après la date de l'*accident* ou la date à laquelle une demande de règlement prend naissance en vertu du *contrat* à la suite d'une *maladie*, s'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de donner l'avis ou de fournir la preuve dans le délai prescrit; ou
 - b) dans le cas du décès de la *personne assurée*, si une déclaration de présomption de décès est nécessaire, l'avis ou la preuve doit être donné avant la fin de l'année, au plus tard, après la date à laquelle un tribunal a fait sa déclaration.
- 6. **Obligation pour l'assureur de fournir les formulaires de preuve de sinistre** – L'*assureur* devra fournir des formulaires de preuve de sinistre dans les quinze *jours* de la réception de l'avis de sinistre. Toutefois, lorsque l'auteur de la demande de règlement n'a pas reçu les formulaires dans ce délai, il peut soumettre la preuve de sinistre sous forme d'une déclaration écrite énonçant la cause ou la nature de l'*accident* ou de la *maladie* donnant lieu à la demande et l'étendue du sinistre.
- 7. **Droits d'examen** – Comme condition préalable au recouvrement des *sommes assurées* aux termes du présent *contrat*,
 - a) le réclamant doit donner à l'*assureur* la possibilité de faire subir à la *personne assurée* un examen quand et aussi souvent qu'il est raisonnable, tant que le règlement est en suspens; et
 - b) en cas de décès de la *personne assurée*, l'*assureur* peut exiger une autopsie sous réserve des lois du ressort compétent.
- 8. **Délai de paiement des sommes payables** – Toutes les sommes payables en vertu du présent *contrat* doivent être versées par l'*assureur* dans les 60 *jours* de la réception par l'*assureur* de la preuve du sinistre.
- 9. **Prescription des actions** – Toute action ou procédure intentée contre un *assureur* pour le recouvrement d'un règlement en vertu du présent *contrat* ne peut être engagée plus d'un an (Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve-et-Labrador et Île-du-Prince-Édouard) ou de deux ans (Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut) suivant la date à laquelle les sommes assurées sont devenues payables ou seraient devenues payables si la demande de règlement avait été valide.

En cas d'incohérence entre les conditions ou les dispositions légales du *Code civil du Québec* applicables à l'*assuré* et toute autre condition du présent *contrat*, les conditions ou les dispositions légales du *Code civil du Québec*, le cas échéant, doivent prévaloir.

Partie 10 – Définitions

Dans le présent *contrat*, les termes définis sont en italique.

« **accident** » désigne un événement fortuit, soudain, imprévisible et non intentionnel attribuable exclusivement à une cause externe et qui entraîne des *blessures* corporelles.

« **aéronef** » désigne un *aéronef* multimoteur à ailes fixes, de type avion de transport, dont le poids autorisé au décollage est supérieur à 15 900 kg (35 000 lb) et qui est utilisé entre des aéroports autorisés par une compagnie aérienne régulière ou une compagnie de vols nolisés, immatriculé au Canada ou à l'étranger, détenant un permis de vol valide de transporteur aérien à horaires réguliers, de transporteur aérien entre points déterminés ou de transporteur aérien pour vols nolisés, délivré par l'Office national des transports ou son équivalent étranger.

« **affection mineure** » désigne toute *maladie* ou *blessure* qui ne requiert pas : la consommation de médicaments pendant une période de plus de 15 *jours*; plus d'une visite de suivi chez le *médecin*, une *hospitalisation*, une intervention chirurgicale ou d'être dirigé vers un spécialiste; et qui prend fin au moins 30 *jours* consécutifs avant chacun des voyages prévus. Toutefois, un état chronique ou toute complication liée à un état chronique n'est pas considéré comme une affection mineure.

« **assuré, personne assurée, vous, votre, vos et vous-même** » désigne la personne nommée comme étant celle qui est une personne assurée sur la *confirmation d'assurance* et qui a payé les primes appropriées.

« **assureur** » désigne la TD, Compagnie d'assurance-vie (pour les causes médicales assurées) et La Compagnie d'assurance habitation et auto TD (pour les causes non médicales assurées), laquelle offre la présente assurance.

« **blessure** » désigne, au sens du *contrat*, toute atteinte corporelle inattendue et imprévue résultant d'un *accident* subi au cours d'un *voyage assuré* et nécessitant immédiatement un traitement d'*urgence*.

« **cancer métastatique** » désigne un cancer qui s'est propagé de son point original à une ou plusieurs autres parties du corps.

« **compagnon de voyage** » désigne une personne qui partage les dispositions de voyage avec *vous* à partir de *votre* point de départ et qui a payé sa part pour l'hébergement et le transport avec *vous* avant le départ. Le nombre de *compagnons de voyage* se limite à trois personnes.

« **confirmation d'assurance** » désigne le document que *vous* recevez lorsque *vous* présentez une proposition afin d'obtenir une nouvelle couverture ou une couverture supplémentaire qui inclut *votre* numéro de *contrat* et confirme la couverture que *vous* avez souscrite.

« **conjoint** » désigne la personne qui est légalement mariée à la *personne assurée*; et la personne qui vit avec la *personne assurée* depuis au moins un (1) an continu dans le même ménage et qui est reconnue publiquement comme son conjoint ou sa conjointe de fait.

« **contrat** » désigne le présent *contrat* d'assurance.

« **enfants à charge** » désigne vos enfants naturels, adoptés ou beaux-enfants :

- a) qui ne sont pas mariés; et
- b) dont *vous* assurez entièrement le soutien financier et l'entretien; et qui sont :
 - i. âgés de moins de 22 ans; ou
 - ii. âgés de moins de 26 ans et qui fréquentent à temps plein un établissement d'enseignement supérieur au Canada; ou
 - iii. atteints d'une déficience mentale ou physique.

NOTE : Un enfant qui naît pendant que sa mère effectue un *voyage assuré* à l'extérieur de sa province ou de son territoire de résidence n'est pas considéré comme un *enfant à charge* et ne sera pas assuré dans le cadre de ce voyage.

« **fournisseur de services de voyage** » désigne un agent de voyage, un voyageur, un forfaitiste, une compagnie aérienne, une compagnie de croisière, un fournisseur de transport terrestre ou un fournisseur d'hébergement de voyage qui est légalement autorisé à vendre des services de voyage au grand public.

« **gardien** » désigne toute personne que *vous* avez chargée de façon permanente et à plein temps de veiller au bien-être de vos *enfants à charge* et dont les services ne peuvent raisonnablement pas être remplacés.

« **hôpital** » désigne un établissement reconnu légalement comme étant un hôpital, offrant en permanence les services d'un ou de plusieurs *médecins* en tout temps ainsi que les services d'infirmières diplômées. La vocation première d'un tel établissement est de fournir des services diagnostiques et/ou des traitements médicaux et chirurgicaux pour les *maladies* ou *blessures* aiguës et le traitement des maladies chroniques. Il doit également être équipé de manière à pouvoir effectuer des diagnostics et des opérations chirurgicales majeures et à fournir des soins aux patients *hospitalisés*. Le terme « hôpital » ne comprend pas les centres de convalescence, de soins infirmiers, de repos ou de soins infirmiers spécialisés, qu'ils fassent partie ou non d'un *hôpital* général ordinaire, ni les établissements exploités dans le seul but de traiter les personnes atteintes de maladie mentale, les personnes âgées, les toxicomanes ou les alcooliques.

« **hospitalisé** » ou « **hospitalisation** » signifie qu'un patient occupe un lit d'*hôpital* pendant plus de 24 heures en vue d'obtenir des *soins médicaux* et dont l'admission jugée *nécessaire du point de vue médical* a été recommandée par un *médecin*.

« **jour** » signifie 24 heures consécutives.

« **maladie** » désigne toute affection ou problème de santé qui donne lieu à une perte pendant que le présent *contrat* est en vigueur. La maladie doit être suffisamment grave pour obliger une personne raisonnable à chercher à obtenir des *soins médicaux* auprès d'un *médecin*.

« **maladie en phase terminale** » signifie qu'en raison de *votre* état de santé, un *médecin* estime que *vous* avez une espérance de vie de moins de six mois ou que des soins palliatifs ont été reçus.

« **médecin** » désigne un praticien ou d'un chirurgien dont le statut juridique et professionnel, à l'intérieur du territoire où il exerce, équivaut à celui d'un docteur en médecine (M.D.) ayant obtenu un permis d'exercice au Canada, qui est dûment autorisé à exercer dans le territoire donné, qui peut prescrire des médicaments ou pratiquer la chirurgie et qui fournit des *soins médicaux* au titre de son permis d'exercice. Le médecin doit être une personne autre que *vous-même* ou un *membre de votre famille immédiate*.

« **membre de la/votre famille immédiate** » désigne *votre* mère, père, sœur, frère, fille, fils, *conjoint*, grand-mère, grand-père, petit-enfant, tante, oncle, nièce, neveu, belle-mère, beau-père, bru, gendre, belle-sœur ou beau-frère.

« **modification à l'horaire de vol** » désigne :

- a) une modification apportée à l'horaire de départ d'un transporteur aérien et en raison de laquelle *vous* ratez *votre* prochaine correspondance avec un autre transporteur aérien, lorsque ces deux transporteurs font partie de *votre voyage assuré*;
- b) le départ prématuré d'un transporteur aérien lequel rend le billet que *vous* avez acheté inutilisable pour le vol de correspondance précédent avec un autre transporteur aérien, lorsque ces deux transporteurs font partie de *votre voyage assuré*; ou
- c) une modification apportée à l'itinéraire de vol plus de 72 heures avant le départ (à l'exception d'un vol faisant partie d'un forfait vol-croisière), et en raison de laquelle *vous* devez engager des frais supplémentaires pour de nouvelles réservations afin d'arriver à destination avant l'embarquement initial de la croisière.

Une modification apportée en raison d'un conflit de travail, d'une grève ou d'un retard de vol n'est pas considérée comme une modification à l'horaire de vol en vertu du *contrat*.

« **nécessaire du point de vue médical** » désigne les services, fournitures ou autres :

- a) qui sont opportuns et compatibles avec le diagnostic conformément aux normes reconnues de la pratique médicale dans la société;
- b) qui ne sont pas de nature expérimentale ou à des fins d'investigation;
- c) qui peuvent avoir des conséquences néfastes pour *votre* état de santé ou la qualité des *soins médicaux* s'ils ne sont pas administrés;
- d) qui ne peuvent attendre *votre* retour dans *votre* province ou territoire ou au Canada.

« **prévu** » désigne ce qui est précisé dans les documents relatifs au *voyage assuré* relativement à toute destination, date, heure ou tout lieu d'arrivée ou de départ.

« **soins médicaux** » désigne toute mesure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, *nécessaire du point de vue médical*, prescrite par un *médecin* sous quelque forme que ce soit, y compris l'*hospitalisation*, les examens ou tests de base à des fins d'investigation, la chirurgie, les médicaments d'ordonnance (incluant ceux prescrits au besoin), ou de tout autre soin directement attribuable à la *maladie*, à la *blessure* ou au symptôme en question.

« **somme assurée** » désigne l'indemnité maximale payable qui s'applique à une indemnité d'assurance comme il est décrit à la Partie 3.

« **stable** » désigne tout état de santé (autre qu'une *affection mineure*) pour lequel chacun des énoncés ci-après est véridique :

- a) aucun nouveau diagnostic n'a été prononcé ni aucun nouveau traitement ni médicament d'ordonnance n'a été prescrit;
- b) il n'y a eu aucun changement de fréquence ou de type de traitement reçu ni aucun changement de quantité, de fréquence ou de type de médicament pris.
Exceptions : les ajustements courants de Coumadin, de Warfarine, d'insuline ou de médicament pour

contrôler le diabète par voie orale (à condition qu'ils ne soient pas nouvellement prescrits ou interrompus) ainsi que le remplacement d'un médicament de marque par un médicament générique (pourvu que la posologie n'ait pas été modifiée);

- c) aucun nouveau symptôme n'est apparu ni aucune hausse dans la fréquence ou la sévérité des symptômes;
- d) les résultats de tests ne témoignent d'aucune détérioration de l'état de santé;
- e) il n'y a eu aucune *hospitalisation* ou renvoi à un spécialiste (recommandé ou non) et/ou *vous* n'attendez pas de résultats ni d'examens plus poussés relativement à tel problème de santé.

« **traité** » signifie que *vous* avez été *hospitalisé* ou qu'on *vous* a prescrit un médicament (incluant prescrit au besoin), que *vous* avez pris ou que *vous* prenez actuellement un médicament ou que *vous* avez subi une intervention médicale ou chirurgicale.

« **transporteurs aériens non liés** » désigne deux transporteurs aériens correspondants distincts sur *votre* itinéraire payé d'avance, entre lesquels une convention de tarifs n'a pas été négociée pour cette portion du transport aérien, et qui font partie de *votre voyage assuré*.

« **transporteur public** » désigne un moyen de transport (un autobus, un taxi, un train, un bateau, un avion ou un autre *véhicule* apparenté) exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants, conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

« **urgence** » signifie le fait d'avoir besoin de *soins médicaux* immédiats pour le soulagement d'une douleur ou souffrance aiguë par suite d'une *maladie* ou *blessure* imprévisible et inattendue survenant au cours d'un *voyage assuré* et que lesdits soins médicaux ne peuvent être repoussés jusqu'à *votre* retour dans *votre* province ou territoire de résidence.

« **valeur réelle** » désigne la valeur estimée au moment du sinistre.

« **véhicule** » désigne tout automobile, familiale, mini-fourgonnette, utilitaire sport (destiné à circuler sur la voie publique), motocyclette, bateau, camionnette, maison mobile, camionnette de camping ou maison-remorque de moins de 36 pieds de long, utilisée exclusivement pour le transport de passagers non payants et dans laquelle *vous* prenez place en tant que passager ou conducteur durant *votre voyage assuré*.

« **visa de voyage** » désigne le visa nécessaire pour entrer dans un pays étranger (et non un visa d'immigrant, d'emploi ou d'étudiant).

« **voyage assuré** » désigne les dispositions de voyage que *vous* avez *prévues* auprès d'un *fournisseur de services de voyage* et payées avant *votre* départ de *votre* province ou territoire de résidence ou du Canada, et pour lesquelles une prime d'assurance a été acquittée en entier pour couvrir tout montant non remboursable desdites dispositions, lorsque *vous* avez choisi et payé le Régime d'assurance annulation et interruption de voyage TD Assurance au moment de la souscription.

Votre contrat se termine ici.

Processus de traitement des plaintes – TD, Compagnie d'assurance-vie

À TD Assurance, nous nous engageons à *vous* offrir la meilleure expérience client qui soit. Il est essentiel pour nous d'obtenir *votre* confiance. Si *vous* avez un problème ou une préoccupation, *vous* pouvez communiquer avec nous de la manière qui *vous* convient le mieux. Pour ce faire, suivez le processus de gestion des plaintes sur notre site Web, à tdassurance.com.

Étape 1 : Communiquez avec notre administrateur

Si *vous* n'êtes pas satisfait de l'issue de *votre* réclamation, *vous* pouvez en appeler de la décision en communiquant avec notre administrateur par téléphone, par la poste ou par courriel aux coordonnées indiquées ci-après :

Global Excel

À l'attention de : Service des appels

73 Queen Street

Sherbrooke (Québec) J1M 0C9

Téléphone : 1-833-962-1140 ou +1-519-988-7629

Courriel : TDI.Claims@globalexcel.com

Étape 2 : Communiquez avec le Service à la clientèle de TD Assurance.

Si *vous* n'êtes pas satisfait de la solution proposée à l'étape 1, le problème sera porté à l'attention du Service à la clientèle de TD Assurance. Un directeur de ce service travaillera alors avec *vous* afin de comprendre le problème. Il *vous* fournira ensuite sa décision à l'égard du problème en question. *Vous* pouvez communiquer directement avec le Service à la clientèle de TD Assurance par téléphone, par la poste ou par courriel aux coordonnées indiquées ci-après :

Service à la clientèle de TD Assurance

P.O. Box 1

TD Centre

Toronto (Ontario) M5K 1A2

Téléphone : 1-877-734-1288

Courriel : tdinscc@td.com

Veillez à indiquer vos nom (au complet), adresse, numéro de téléphone et numéro de *contrat* et/ou de réclamation dans toutes vos demandes de renseignements.

Étape 3 : Communiquez avec le Bureau principal d'examen des plaintes de clients.

Si *votre* problème n'est toujours pas réglé après les étapes 1 et 2, *vous* pouvez communiquer avec le Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC). Le BPEPC s'engage à régler les différends de façon juste et professionnelle. S'il détermine que *votre* problème n'a pas été traité adéquatement par le directeur du Service à la clientèle à l'étape 2, il pourra transmettre *votre* problème au secteur d'activité approprié pour qu'une enquête soit menée et que des mesures soient prises. Dans un délai de cinq jours suivant la réception de *votre* demande, le BPEPC *vous* écrira ou *vous* appellera pour *vous* dire à qui *votre* problème a été transmis, le cas échéant, s'il a été résolu ou non, ou, si le cas est plus complexe, quelles sont les mesures additionnelles qui sont prises et le moment où *vous* pouvez *vous* attendre à obtenir une réponse. *Vous* pouvez communiquer avec le BPEPC aux coordonnées suivantes :

Bureau principal d'examen des plaintes de clients

P.O. Box 1

Toronto-Dominion Centre

Toronto (Ontario) M5K 1A2

Téléphone : 416-982-4884 ou 1-888-361-0319 (sans frais)

Télécopieur : 416-983-3460 ou 1-866-891-2410 (sans frais)

Courriel : td.bpepc@td.com.

Veillez à indiquer vos nom (au complet), adresse, numéro de téléphone et numéro de *contrat* et/ou de réclamation dans toutes vos demandes de renseignements.

Étape 4 : Si *votre* problème ou *votre* préoccupation persiste après réception de la décision finale du BPEPC de TD Assurance, *vous* pouvez communiquer avec le service d'ombudsman approprié :

Coordonnées pour les plaintes concernant l'assurance habitation et auto :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)

4711, rue Yonge, 10^e étage

Toronto (Ontario) M2N 6K8

Téléphone : 1-877-225-0446 (sans frais)

Télécopieur : 416-299-4261

Site Web : www.scadcanada.org

Coordonnées pour les plaintes concernant l'assurance de personnes :

Ombudsman des assurances de personnes

(OAP) 20 Adelaide Street East, Suite 802

C.P. 29

Toronto (Ontario) M5C 2T6

Téléphone : 1-888-295-8112 (sans frais)

Télécopieur : 416-777-9750 Site

Web : www.oapcanada.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

L'ACFC contribue également à informer les consommateurs et surveille les codes de conduite du secteur et les engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs. À TD Assurance, nous respectons la réglementation en matière de protection des consommateurs qui *vous* protège de différentes façons. Par exemple, nous *vous* fournirons de l'information à propos de nos procédures de traitement des plaintes. Nous nous conformons également au Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées.

Si *vous* avez une plainte à formuler concernant l'éventuel non-respect d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite du secteur, *vous* pouvez communiquer par écrit avec l'ACFC, à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

Édifice Enterprise, 6^e étage

427, avenue Laurier Ouest

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Vous pouvez également communiquer avec l'ACFC par téléphone, au 1-866-461-2232 (en anglais, au 1-866-461-3222).

Pour en savoir plus sur l'ACFC, veuillez consulter le www.fcac-acfc.gc.ca. Veuillez noter : L'ACFC n'intervient pas dans les procédures de recours ou de dédommagement; ces demandes doivent être faites en suivant le processus de résolution des problèmes décrit dans ce site.

Consentement au traitement de vos renseignements personnels et à la Politique de confidentialité de TD Assurance

Vous consentez à notre Politique de confidentialité. Vous acceptez que TD Assurance (qui comprend La Banque Toronto-Dominion et ses sociétés affiliées, collectivement la « TD ») puisse traiter vos renseignements personnels de la façon prévue par sa Politique de confidentialité. Vous trouverez cette politique en ligne, à l'adresse td.com/vieprivee.

Des options s'offrent à vous. La Politique de confidentialité vous explique comment refuser de donner votre consentement ou le retirer, s'il y a lieu.

Voici un résumé de cette politique.

Nous recueillons, utilisons, transmettons et conservons vos renseignements, notamment pour :

- vous identifier;
- traiter votre demande et évaluer votre admissibilité;
- souscrire une assurance;
- vous servir;
- communiquer avec vous;
- personnaliser notre relation avec vous;
- déterminer le produit, prime ou couverture qui vous convient;
- améliorer les produits et services de la TD;
- vous protéger contre les fraudes, l'exploitation financière et les erreurs;
- évaluer et gérer nos risques;
- respecter les obligations juridiques et réglementaires.

Nous recueillons des renseignements (aux fins ci-dessus) auprès de vous et d'autres entités, notamment ce qui suit :

- organismes et registres de prévention des fraudes;
- tout professionnel de la santé, établissement de santé, compagnie d'assurance, organisme gouvernemental, organisation qui gère des banques de données d'information publique, bureau d'information sur les assurances, notamment MIB, LLC et le Bureau d'assurance du Canada qui possèdent vos renseignements;
- dans le cadre des interactions que nous avons avec vous, que ce soit sur votre appareil mobile ou par Internet, d'après les vidéos enregistrées par les caméras de nos locaux, et d'après votre historique d'utilisation de nos produits et services;
- rapport d'enquête personnel dressé dans le cadre de la vérification ou de l'authentification des renseignements que vous avez fournis dans votre demande d'assurance vie ou santé.

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels (aux fins énoncées ci-dessus) à des entités, y compris les entités suivantes. Certaines d'entre elles peuvent se trouver à l'extérieur de votre province ou territoire ou à l'extérieur du Canada :

- sociétés affiliées à la TD;
- organismes et registres de prévention des fraudes;
- professionnels de la santé;
- entreprises avec qui nous collaborons pour offrir des produits ou des services;
- compagnies d'assurance (y compris les assureurs et les réassureurs éventuels);
- organisations qui gèrent des banques de données publiques ou des bureaux d'information sur les assurances, y compris MIB, LLC et le Bureau d'assurance du Canada.

Nous conservons vos renseignements :

Nous conservons vos renseignements aux fins ci-dessus aussi longtemps que nécessaire, dans la limite du raisonnable.

Comment nous communiquerons avec vous :

Il se peut que nous communiquions avec vous concernant votre demande et les produits et services qui pourraient vous intéresser. Ces communications peuvent se faire par téléphone (aux coordonnées fournies par vous), par message texte, par courrier, par courriel ou par d'autres moyens électroniques. Vous pouvez demander de ne plus recevoir d'offres ou choisir le mode de communication à utiliser pour vous joindre à des fins de marketing. Vous pouvez le faire en communiquant avec TD, Compagnie d'assurance-vie au 1-833-962-1143.

