

Assurance soins médicaux d'urgence



Sommaire de produit

**UN SEUL VOYAGE, UN SEUL VOYAGE
AU CANADA, VOYAGES MULTIPLES
ET EXTENSIONS**



1er juillet 2025

Assurances

Comment nous joindre

Assureur :	Echelon Assurance Enregistré auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 2000702152 À l'attention de: Assurance voyage Orion 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut <i>vous</i> fournir de l'information sur les obligations de <i>votre assureur</i> ou de <i>votre</i> fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

Le présent document constitue un sommaire. Consultez la police pour obtenir les détails complets. *Vous* pouvez en obtenir une copie dans un centre Voyages CAA-Québec, sur le site Web où *vous* êtes procuré *votre* assurance au <https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/>.

Pour toute questions, *vous* pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États- Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés partout ailleurs).

NOTE : Ce produit couvre seulement les soins médicaux d'urgence. Si *vous* souhaitez une couverture pour l'annulation ou l'interruption de *voyage*, songez à souscrire d'autres produits d'assurance voyage de CAA-Québec, comme un régime forfait multirisque ou une assurance Annulation et interruption de voyage.

Les montants des prestations indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens et les franchises sont en dollars américains.

Principales définitions

Affection mineure signifie tout problème de santé, blessure ou condition qui se rapporte à une condition médicale qui prend fin au moins 30 jours avant la date de prise d'effet de la couverture et qui ne nécessite pas :

- l'utilisation de médicaments pour une période de plus de 15 jours; ou
- plus d'une visite de suivi chez un médecin; ou
- une hospitalisation; ou
- une intervention chirurgicale; ou
- la consultation d'un médecin spécialiste.

Éléments à prendre en considération

Une condition médicale chronique ou la complication d'une condition médicale chronique n'est pas considérée comme une *affection mineure*.

Assureur s'entend d'Echelon Assurance.

Condition médicale préexistante signifie toute condition médicale présente avant la date de départ de *vos* voyage ou la date de prise d'effet de *vos* contrat pour laquelle *vous* avez reçu un diagnostic ou *vous* avez reçu un *traitement médical* ou *vous* avez été hospitalisé ou *vous* avez reçu une prescription ou pris des médicaments ou *vous* avez reçu un changement de médication ou on a modifié *vos* *traitement médical* ou *vous* avez remarqué de nouveaux symptômes ou l'augmentation de la fréquence de ceux-ci ou une investigation s'avère nécessaire (autre qu'un examen de routine).

Cette exclusion ne s'applique pas si *vous* souscrivez la garantie facultative couverture pour *condition médicale préexistante*.

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au contrat d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du contrat et qui doivent être considérés globalement.

Nous et **notre** s'entend de l'*assureur*.

Régime public d'assurance maladie s'entend du *régime public d'assurance maladie* provincial ou territorial canadien.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments prescrits (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Vous, votre et **vos** s'entend des *assurés*.

Voyage s'entend d'un voyage à l'extérieur de *vos* province ou territoire canadien de résidence et se termine lorsque *vous* retournez dans *vos* province ou territoire canadien de résidence.

Voyages au Québec :

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *vos* résidence permanente au Québec et prend fin lorsque *vous* revenez à *vos* résidence permanente au Québec.

Pour que *vos* voyage au Québec soit couvert, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé par un fournisseur de voyages ou des services d'hébergement privé.

Voyages à l'extérieur de vos province ou territoire de résidence :

Un *voyage* distinct commence lorsque *vous* quittez *vos* province ou territoire de résidence et prend fin lorsque *vous* revenez dans *vos* province ou territoire de résidence. Pour les non-résidents canadiens, un *voyage* signifie un déplacement en dehors de *vos* pays de résidence permanente.

Voyages à l'intérieur du Canada seulement :

Lorsque *vous* effectuez un seul *voyage* au Canada et que *vos* destination indique le Canada sur *vos* Attestation d'assurance, *vos* couverture n'est valide qu'au Canada.

Éléments à prendre en considération

AVERTISSEMENT Le présent *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements inscrits sur *votre* demande ou que *vous nous* avez fournis dans le cadre de *votre* demande, y compris *vos* réponses au questionnaire médical, s'il y a lieu. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes. S'il s'avère que *vous* n'avez pas répondu de façon véridique et exacte à au moins une des questions du questionnaire médical, *vous* serez tenu de payer la première tranche de 5 000 \$ de toute réclamation, en sus de toute franchise applicable. *Vous* serez également tenu de payer la prime supplémentaire exigée en fonction des réponses véridiques et exactes au questionnaire médical, sans quoi aucune couverture ne sera fournie par la suite en vertu du présent *contrat*.

Nous refuserons une réclamation si *vous*, toute personne assurée en vertu du présent *contrat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* induire en erreur ou présente une réclamation ou une déclaration fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, vous devez :

- être un résident canadien couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*.

Vous n'êtes pas admissible à la couverture si :

- *vous* avez reçu un diagnostic de maladie en phase terminale pour laquelle un médecin a estimé qu'il *vous* restait moins de 6 mois à vivre;
- *vous* avez été informé par un médecin de ne pas voyager présentement;
- *vous* avez besoin de dialyse rénale;
- *vous* avez déjà reçu une greffe de la moelle osseuse ou une greffe d'organe (autre qu'une greffe de la cornée ou de la peau);
- *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* pour un cancer avec métastases au cours des 5 dernières années; ou
- *vous* avez reçu une prescription ou avez utilisé de l'oxygène à domicile pour une condition pulmonaire au cours des 12 derniers mois.

IMPORTANT : Un questionnaire médical, s'il est exigé, doit être rempli dans les **6** mois précédant la date de départ ou la date de prise d'effet afin que *nous* puissions évaluer *votre* admissibilité.

Un nouveau questionnaire médical pourrait être nécessaire pour toute demande de prolongation d'assurance ou d'extension, aux fins de la détermination de l'admissibilité et des primes.

Ce que couvre l'assurance

Cette assurance fournit une couverture pour une urgence médicale. Les prestations **jusqu'à 5 millions de dollars** seront payées pour les frais raisonnables encourus à la suite d'une urgence découlant d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure qui a eu lieu durant un *voyage*. Ces frais comprennent :

- frais pour hospitalisation, soins médicaux, soins dentaires et soins paramédicaux;
- frais de transport, par exemple ambulances, taxis ou frais de rapatriement;
- frais de transport d'un membre de la famille ou d'un ami proche qui *vous* rend visite;
- retour du véhicule, des bagages et des animaux de compagnie;
- garde d'enfants;
- remboursement des frais de rapatriement de *vo*tre dépouille, des frais d'enterrement ou de crémation;
- allocation de subsistance, suivi médical et services domestiques au Canada.

Maximum de **25 000 \$** si, au moment de la réclamation :

- vo*tre couverture au titre du *régime public d'assurance maladie* avait pris fin; ou
- vous* n'aviez pas obtenu l'autorisation du *régime public d'assurance maladie* pour couvrir *vos* jours de *voyage* excédant les jours couverts par le *régime public d'assurance maladie* à l'extérieur de *vo*tre province ou territoire canadien de résidence.

Cette assurance peut être souscrite dans le cadre des couvertures suivantes :

- **Un seul voyage et un seul voyage au Canada** : Couvre un *voyage* individuel, tel que mentionné sur *vo*tre Attestation d'assurance. **Un seul voyage au Canada offre une protection au Canada seulement.**
- **Régime voyages multiples** : L'assurance fournit une couverture pour plusieurs *voyages* distincts à l'extérieur ou à l'intérieur de *vo*tre province ou territoire de résidence pour un maximum de 4, 8, 15, 30, 60 ou 90 jours, selon l'option choisie.
- **Extension ou prolongation** : Pour faire l'extension ou prolonger *vo*tre *voyage* au-delà de la durée couverte en vertu du Régime voyages multiples, du Forfait multirisque voyages multiples ou du contrat d'un autre assureur.
- La **couverture des membres de la famille immédiate** est offerte pour 3 membres de la famille immédiate ou plus. Tous les membres de la famille immédiate doivent être assurés en vertu d'un seul *contrat* et doivent être mentionnés sur *vo*tre Attestation d'assurance et que la prime soit payée pour cette couverture. Référez-*vous* à la définition de membre de la famille immédiate dans la police.

Les couvertures facultatives ne peuvent être souscrites que conjointement avec les produits contenant une couverture d'assurance Soins médicaux d'urgence (à l'exception un seul voyage au Canada, forfait multirisque un seul voyage au Canada et l'assurance visiteurs au Canada) :

- **Couverture pour conditions médicales préexistantes** : pour les dépenses admissibles d'hospitalisation et de soins médicaux en cas de maladie ou de blessure subie en raison d'une **condition médicale préexistante** qui n'était pas stable et qui existait avant la date de départ de *vo*tre *voyage*. *Vous* recevrez un remboursement maximal de 200 000 \$ par assuré, par *voyage*.
- **Avenant pour activités d'aventures aériennes** : *vous* recevrez un **remboursement** pour les dépenses encourues découlant d'une blessure ou d'une maladie survenue alors que *vous* participiez à des activités comprenant la montgolfière, la paravoile et les excursions en hélicoptère.

Ce que couvre l'assurance

- **Couverture pour les sports professionnels et la participation à des concours de vitesse motorisés** : pour les frais encourus découlant d'une blessure ou d'une maladie survenue lors de la participation, de l'entraînement, de l'exercice ou de la compétition d'un sport professionnel ou d'un concours de vitesse motorisé.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximal de jours de voyage (y compris la prolongation d'assurance ou l'extension)	<ul style="list-style-type: none"> • Un seul voyage, Un seul voyage au Canada – 365 jours avec l'autorisation du <i>régime public d'assurance maladie</i>* • Voyages Multiples – 4 à 90 jours par <i>voyage</i> selon ce qui est inscrit sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance et 365 jours avec les prolongations d'assurance
Questionnaire médical	<ul style="list-style-type: none"> • De 0 à 59 ans – non exigé • 60 ans et plus - exigé pour tous les <i>voyages</i> • Peut être exigé pour les extensions et les prolongations d'assurance • Le questionnaire médical n'est pas requis pour l'assurance Un seul voyage au Canada
Types de franchises	<ul style="list-style-type: none"> • 0 \$, 300 \$, 500 \$, 1 000 \$, 3 000 \$, 5 000 \$, 10 000 \$, 25 000 \$ ou 50 000 \$ • Applicable par assuré et par <i>voyage</i>

* Le nombre maximal de jours de *voyage* ne peut excéder la période pendant laquelle vous êtes couvert par *vo*tre *régime public d'assurance maladie* ou 365 jours.

Début de la période de couverture	À la dernière des dates suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • la date à laquelle vous quittez <i>vo</i>tre province ou territoire de résidence; ou • la date de départ, la date de début ou la date de prise d'effet inscrite sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance.
Fin de la période de couverture	La première des dates suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • la date à laquelle vous retournez dans <i>vo</i>tre province ou territoire de résidence; ou • la date de retour inscrite sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance.

- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *vo*tre retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *vo*tre Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *vo*tre contrôle raisonnable.
Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.
- Vous pouvez prolonger volontairement *vo*tre couverture, à condition que vous en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *vo*tre Attestation d'assurance, que nous acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

Exclusions, limitations et conditions

Voici certaines des principales exclusions de la police. Veuillez consulter le *contrat* pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *vo*tre couverture.

Exclusions Générales

Aucune couverture ne sera offerte **et aucun paiement ne sera accordé** pour quelque sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *vo*tre *traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *vo*tre part ou *vo*tre implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été chargées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site web de voyage du gouvernement du Canada). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion;
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions de l'assurance Soins médicaux d'urgence :

En plus des exclusions générales, il existe d'autres exclusions ou des réductions de la couverture. Référez-*vous* à la police pour l'information complète.

Il n'y aura pas de couverture et aucun paiement ne sera effectué pour une réclamation si :

1. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable pendant au moins 3 mois avant *vo*tre départ (ou 6 mois si *vous* avez 70 ans ou plus).

Note : Si *vous* avez moins de 60 ans, cette exclusion s'applique si *vous* avez une affection pulmonaire au cours des **3 mois** précédant la date de départ et *vous* avez eu besoin d'un traitement à la Prednisone.

Aucune exclusion des conditions médicales préexistantes ne s'applique si aux voyages au Canada.

Toute condition ou symptôme qui sont apparus ou se sont aggravés à la date de départ ou à n'importe quel moment pendant les 7 jours qui ont précédé la date de départ, autre qu'une *affection mineure* pour la **couverture pour condition médicale préexistante** seulement.

2. Le *traitement médical* est non urgent, expérimental ou facultatif;
3. Enfant né en cours de *vo*yage;
4. Toute maladie ou affection liée à une anomalie congénitale pour enfants assurés âgés de moins de deux ans;
5. Si *vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
6. *Vo*tre participation à certains sports et loisirs à haut risque;
7. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques;
8. *Vous* voyagez dans le but d'obtenir un *traitement médical*;
9. *Vous* voyagez alors qu'un *traitement médical* est prévu ou pourrait s'avérer nécessaire pendant le *vo*yage;

Exclusions, limitations et conditions

10. Vous êtes un patient dans un établissement de soins prolongés, une maison de convalescence, une maison de soins infirmiers ou un centre de réadaptation;
11. Vous avez reçu des *traitements médicaux* à l'extérieur de *vo*tre province de résidence permanente que *vous* auriez pu obtenir dans *vo*tre province, à l'exception des *traitements médicaux* nécessaires à la suite d'un accident ou d'une maladie soudaine;
12. Vous avez acheté certains produits, même s'ils sont prescrits, tels que des suppléments alimentaires, des médicaments en vente libre, des aliments transformés pour les enfants en bas âge ou des médicaments non approuvés au Canada.
13. Vous n'avez pas reçu l'approbation de l'Assistance CAA pour certaines chirurgies et certains tests diagnostiques, tels que le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie ou une chirurgie cardiovasculaire (sauf en cas d'urgence médicale), l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie (scanographie), les sonogrammes, les échographies ou les biopsies;
14. Les services sont pour des soins continus ou récurrents ou tout *traitement médical* une fois l'urgence médicale initiale terminée;
15. Les services médicaux fournis dans *vo*tre province de résidence s'ils sont liés à un changement dans *vo*tre santé pendant un retour temporaire dans *vo*tre province ou territoire canadien de résidence;
16. Tout accident, maladie ou blessure survenant alors que *vous* étiez couvert par un autre assureur si, à la date de prise d'effet de la couverture du *contrat* d'extension de CAA-Québec, *vous* :
 - i. êtes hospitalisé en raison d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure; ou
 - ii. refusez d'être rapatrié; ou
 - iii. devriez être hospitalisé ou rapatrié dans *vo*tre province de résidence.
17. Vous voyagez contre l'avis d'un médecin.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la section assurance Soins médicaux d'urgence de la police.

AUTRES CONDITIONS IMPORTANTES

1. La demande de prolongation d'assurance ou d'extension doit être présentée avant la date de retour de *vo*tre *contrat*.
2. Vous ne pouvez pas recevoir plus de 100 % de vos dépenses réelles en présentant une réclamation à nous. Si nous payons *vo*tre fournisseur de soins de santé ou *vous* remboursons les frais couverts, nous demanderons un remboursement à *vo*tre régime public d'assurance maladie ainsi qu'à tout autre régime d'assurance maladie en vertu duquel *vous* pourriez être couvert.
3. Si *vous* passez des examens dans le cadre d'une investigation médicale, recevez un *traitement médical* ou une chirurgie (y compris les examens invasifs) qui ne sont pas préalablement approuvés par l'Assistance CAA, *vo*tre réclamation sera refusée, sauf dans les cas extrêmes où la demande d'autorisation retarderait une intervention chirurgicale nécessaire pour corriger une situation grave mettant *vo*tre vie en danger.
4. Si nous établissons que *vous* devez être transféré à un autre établissement de soins de santé ou que *vous* devez retourner dans *vo*tre province ou territoire de résidence et que *vous* refusez, aucun autre *traitement médical* ne sera payé.
5. Nous ne sommes responsables ni de la disponibilité, ni de la qualité, ni des résultats de tout *traitement médical* ou du transport.
6. Si l'Assistance CAA a établi que *vo*tre urgence est terminée, nous ne couvrirons pas le traitement continu, toute récurrence ou complication ultérieure reliées à une condition médicale survenant après l'urgence.

Pour l'information complète, consultez la police.

Soumettre une réclamation

ÉTAPE 1 : AVISER L'ASSISTANCE CAA D'UNE RÉCLAMATION

Vous devez contacter l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 du Canada et des États-Unis ou au +1 519 251-5179 d'ailleurs dans le monde, avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence afin que *nous* puissions :

- confirmer la couverture; et
- autoriser au préalable le *traitement médical*.

L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. S'il est impossible d'effectuer le paiement directement, *nous vous* rembourserons les dépenses admissibles.

Certaines prestations sont remboursables à *votre* retour. S'il y a lieu, consultez la police sous la section Soins médicaux d'urgence.

ATTENTION : *Vous* devez contacter l'Assistance CAA avant de recevoir tout *traitement médical* d'urgence. Si *vous* n'êtes pas en mesure d'un point de vue de médical de communiquer avec l'Assistance CAA avant de recevoir le *traitement médical*, faites-le dès que possible ou demandez à quelqu'un de le faire en *votre* nom. **Si *vous* ne communiquez pas avec l'Assistance CAA avant d'obtenir le *traitement médical*, le maximum des prestations payables sera réduit à 80 % des dépenses jusqu'à un maximum de 25 000 \$.**

Gardez également à l'esprit que certains *traitements médicaux* tels que l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie, les sonogrammes, les échographies, le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire ne seront pas couverts, à moins que l'Assistance CAA ne les ait préautorisés.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE UNE RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de demande de règlement dûment complété, ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus et autres documents) décrits dans la police sous la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) :

Pour soumettre *votre* demande :

Demande de règlement en ligne

Pour éviter les délais postaux, soumettez *votre* demande de règlement en ligne en suivant les instructions à l'adresse suivante : **orion.xodus.ca**

Demande de règlement par la poste

Vous pouvez également soumettre *votre* demande de règlement, accompagnée de toutes les pièces justificatives requises à l'adresse suivante :

Assurance voyage CAA Québec
Services de voyage Xodus
C.P. 36, Succursale A
WINDSOR, ON
N9A 6J5

Numéros pour nous joindre:

1-866-580-2999 du Canada et des États-Unis
1-519-251-5179 d'ailleurs dans le monde

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

Nous verserons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'assurance Soins médicaux d'urgence sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *vos* âge au moment de la souscription;
- le type de régime (un seul voyage ou voyages multiples);
- le nombre exact de jours de *vos* voyage;
- les *conditions médicales préexistantes*, si applicable;
- la franchise choisie;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si *vous* n'êtes pas parti pour *vos* voyage et aucune réclamation n'est en cours.

Vous pouvez téléphoner à CAA-Québec au 1 833 861-0112 (au Canada et aux États-Unis) ou au +1 514 861-0112 (à frais virés ailleurs dans le monde), *vous* présenter en personne dans un centre Voyages CAA-Québec (*vous* trouverez une liste des succursales en ligne au <https://www.caaquebec.com/fr/nous-joindre/>, sous « Trouvez un point de service », cliquez sur Centres Voyages) ou envoyer par la poste l'Avis de résolution qui se trouve à l'Annexe I.

Remboursements

La prime peut être remboursable pourvu qu'aucun sinistre n'ait été subi ou déclaré et qu'aucune réclamation n'ait été payée en vertu du présent *contrat*.

Assurance Soins médicaux d'urgence (Un seul voyage, Un seul voyage au Canada, extension ou prolongation)

Remboursements intégraux :

- Possibles s'ils sont demandés et approuvés avant le départ ou la date de prise d'effet du *voyage*.

Remboursement partiel des jours non utilisés si :

- *vous* retournez dans *vos* province ou territoire canadien de résidence avant la date de retour prévue et que *vous* fournissez une preuve de départ de *vos* destination et de retour dans *vos* province ou territoire canadien de résidence (billet de la compagnie aérienne/carte d'embarquement ou cachet d'entrée de la douane ou des services d'immigration).

Régime d'assurance Soins médicaux d'urgence - Voyages multiples

- Aucun remboursement après la date de prise d'effet.

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

L'*assureur* est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec l'*assureur* avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes clients

Assurance voyage Orion

60, Commerce Valley Drive East

Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900

Sans frais : 1 855 674-6684

Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au www.oriontravelinsurance.ca/fr.

ANNEXE I

Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

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

- La Loi vous permet d'annuler un contrat d'assurance que vous avez signé en même temps qu'un autre contrat, et ce, **sans pénalité, dans les 10 jours suivant la signature**. Pour ce faire, vous devez envoyer à l'assureur un avis par courrier recommandé à l'intérieur de ce délai. Vous devez utiliser le modèle ci-joint à cet effet.
- Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeure pleinement en vigueur. Prenez garde, car il est possible que vous perdiez certaines conditions favorables obtenues par la signature de ce contrat; veuillez vous informer auprès de votre distributeur ou consulter votre contrat.
- Après la période de **10 jours**, vous avez le droit d'annuler votre assurance en tout temps. Toutefois, des pénalités pourraient s'appliquer.
Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez prendre contact avec l'Autorité des marchés financiers au : 418 525-0337 ou au 1 877 525-0337.
- L'article 441 ne s'applique pas si le contrat principal concerne une période de 10 jours ou moins et s'il entre en vigueur au moment de la demande d'annulation pour l'assurance Annulation et interruption de voyage.
- L'article 441 ne s'applique pas si l'assurance Annulation de voyage est souscrite dans les 11 jours précédant le voyage.

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Echelon Assurance
À l'attention de: Assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Date: _____
(Date d'envoi du présent avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule par la présente le contrat d'assurance no _____
(numéro du contrat, si vous l'avez)

conclu le : _____
(date de la signature du contrat)

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

(Nom du client)

(Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

Notes

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

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Nom de l'assureur : Echelon Assurance

Nom du produit d'assurance : Assurance Soins Médicaux D'urgence –
Un Seul Voyage, Un Seul Voyage au Canada,
Voyages Multiples et Extensions



LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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



COMMENT CHOISIR

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



RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.

Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.



DROIT D'ANNULER

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

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

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective**.

Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.



Assurances

Avez-vous des questions concernant votre contrat ?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis

+1 514 861-0112 – Partout ailleurs, à frais virés

caaquebec.com

Assurance voyage CAA-Québec, un produit d'Assurance voyage Orion, est souscrit par Echelon Assurance. Les termes et conditions s'appliquent.

Le logo et le nom commercial ^{MD}Assurance voyage Orion, sont des marques de commerce d'Echelon Assurance.

© CAA-Québec 2025. Tous droits réservés.



100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-20F(07/25)