

Assurance Dommages matériels au véhicule loué

Sommaire de produit



Assurances

1er septembre 2026

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. Pour les détails complets, veuillez *vous* référer à la police d'assurance. Cette dernière est disponible auprès du centre Voyages CAA-Québec où *vous* êtes procuré cette assurance, de même que sur le site web au <https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/>.

Pour toute question, *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 : Cette assurance ne fournit aucune couverture de responsabilité civile vis-à-vis des tiers ni de responsabilité quant aux blessures corporelles personnelles.

Tous les montants indiqués dans le présent sommaire sont en dollars canadiens, sauf indication contraire spécifié.

Principales définitions

Agence de location commerciale s'entend d'une agence de location de *véhicules* autorisée en vertu des lois du territoire de compétence où elle est située. Une entreprise proposant des services d'autopartage de véhicules entre particuliers n'est pas considérée comme une *agence de location commerciale*.

Assureur s'entend d'Echelon Assurance.

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants et des modifications qui y sont annexés, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical et de *votre* attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du contrat et qui doivent être considérés globalement.

Dommmages matériels ou perte s'entend des dommages à un *véhicule* de location ou de la perte de celui-ci pour lesquels *vous* êtes responsable et qui sont attribuables à une collision, à un incendie, à un vol, à la grêle, à une tempête de vent, à un tremblement de terre, à une inondation, à un méfait, à une émeute ou à des mouvements populaires. La perte de pneus ou les dommages causés à ceux-ci ne sont pas considérés comme étant des *dommmages matériels ou une perte* découlant d'un autre sinistre couvert en vertu des présentes.

Éléments à prendre en considération

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

Véhicule s'entend une voiture de tourisme, une minifourgonnette, un véhicule récréatif, une maison mobile autopropulsée, une camionnette de camping ou une caravane, une familiale ou un véhicule utilitaire sport sur route que *vous* utilisez ou louez.

Les véhicules suivants ne sont pas inclus :

- i) tout véhicule hors route;
- ii) une motocyclette, une mobylette ou un vélomoteur;
- iii) un véhicule tout-terrain;
- iv) les véhicules qui ne sont pas immatriculés pour une utilisation sur route;
- v) une autocaravane, une caravane ou une automobile de plus de 20 ans;
- vi) une limousine;
- vii) un véhicule de luxe qui inclut, mais sans s'y limiter : Aston Martin, Bentley, Ferrari, Porsche ou Rolls Royce.

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

AVERTISSEMENT : Le *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. Les informations fournies doivent être complètes et exactes.

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;
- avoir souscrit cette couverture pour toute la période durant laquelle *vous* êtes en possession du *véhicule* de location;
- détenir un permis de conduire valide;
- répondre aux exigences relatives au contrat de location.

Quelles sont les conditions de la couverture

Vous devez :

- examiner le *véhicule* et déposer un rapport écrit des dommages existants auprès de l'*agence de location commerciale* avant de l'accepter.
- prendre des mesures raisonnables et nécessaires pour protéger le *véhicule* de location et éviter qu'il ne soit endommagé.
- produire pour l'*agence de location commerciale* un rapport écrit décrivant tous les dommages matériels survenus pendant la durée du contrat de location au moment où *vous* retournez le *véhicule*.
- *vous* devez immédiatement remplir un rapport de *dommages matériels ou de perte* pour lesquels *vous* pourriez être tenu responsable auprès de l'Assistance CAA.
- ne pas enlever les preuves de dommages matériels et ne pas effectuer de réparations autres que celles nécessaires pour protéger le *véhicule* de location contre d'autres dommages ou perte sans l'accord préalable de l'Assistance CAA.

Ce que couvre l'assurance

Cette assurance fournit une couverture contre la collision, le vol, l'incendie ou le vandalisme d'un *véhicule* que *vous* louez auprès d'une *agence de location commerciale*.

Vous serez indemnisé **jusqu'à un maximum de 80 000 \$** pour :

1. Les dommages matériels concernant un *véhicule* utilisé par *vous* ou par une personne ayant autrement la permission d'utiliser ledit *véhicule* de location en vertu du contrat de location, et pendant qu'il est couvert par le présent *contrat*, mais qui sont limités au montant de la perte qui aurait été exonérée si *vous* aviez souscrit une assurance collision sans franchise auprès de l'*agence de location commerciale*, déduction faite de tout montant pris en charge, couvert ou payé par l'agence de location commerciale ou son assureur, ou par toute autre couverture similaire que *vous* détenez, autre que *votre* contrat d'assurance automobile personnel.
2. Les frais raisonnables de remorquage, d'avaries communes, de sauvetage, de services d'incendie, de droits de douane et de perte d'usage du *véhicule* de location.
3. Les jours non utilisés en vertu de *votre* contrat de location si le *véhicule* de location est endommagé et considéré comme étant non utilisable pendant la durée de *votre* contrat de location.
4. Les frais pour *vous* défendre lors de toute action au civil intentée contre *vous* en raison des dommages ou de la perte du *véhicule* de location.
5. *Notre* paiement de tous les frais qui *vous* sont facturés dans le cadre d'une action au civil que *nous* avons contestée et l'intérêt couru après le jugement, sur la partie de celui-ci qui est couverte par *notre* garantie.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Durée maximale de la couverture	• 60 jours
Questionnaire médical	• Non exigé
Options de franchises	• Non applicable
Âge maximum	• Aucun
Début de la période de couverture	À la dernière des dates suivantes : • Le moment où <i>vous</i> prenez possession du <i>véhicule</i> de location; ou • La date de départ ou la date de prise d'effet inscrite sur <i>votre</i> attestation d'assurance.
Fin de la période de couverture	À la première des dates suivantes : • Le moment où l'<i>agence de location commerciale</i> prend possession du <i>véhicule</i> de location sur les lieux de l'agence ou ailleurs; ou • L'expiration du contrat de location ou le moment de la résiliation du contrat; ou • La date de retour inscrite sur <i>votre</i> attestation d'assurance.

Exclusions et limitations

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *votre* 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. Tout sinistre découlant d'une situation où *vous* êtes conducteur, opérateur, co-chauffeur, membre de l'équipe ou passager d'un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge.
Cette exclusion ne s'applique pas lorsque le véhicule commercial est utilisé pendant *votre* voyage uniquement à des fins récréatives et non pour livrer des biens ou transporter une charge.
2. Perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à respecter ses obligations contractuelles ou à fournir ses services, sauf indication contraire dans la présente police.
3. Toute condition médicale résultant du fait que *vous* n'avez pas respecté un traitement qui *vous* a été prescrit, y compris la prise d'un médicament avec ou sans ordonnance.
4. Le suicide (y compris toute tentative) ou toute blessure auto-infligée, que *vous* soyez sain d'esprit ou non.
5. *Votre* négligence ou *votre* participation à un acte criminel ou à un acte illégal ou à *votre* tentative de commettre de tels actes.
6. Les dépenses qui ne seraient normalement pas facturées en l'absence d'une assurance.
7. Un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non.
8. Toute situation où le gouvernement du Canada publie un nouvel avis officiel aux voyageurs, avant la date de prise d'effet de la couverture, dans lequel il recommande aux résidents canadiens d'éviter tout voyage non essentiel ou d'éviter tout voyage dans une ville, une région ou un pays inscrit à *votre* itinéraire à destination.

Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement publié.

9. Les services professionnels ou autres rendus par un membre de la famille.
10. Les services de voyage réservés et payés à l'aide de points, de miles ou de tout autre type de programme de fidélité, ainsi que tout arrangement informel ou non documenté, comme les réservations réglées uniquement en espèces ou par virement bancaire, les reçus manuscrits ou les paiements en cryptomonnaie sans justificatif vérifiable.

Exclusions propres à l'Assurance dommages matériels au véhicule loué

Aucun paiement de sera accordé pour une réclamation découlant de ce qui suit :

1. *Dommages matériels ou perte du véhicule* de location si :
 - a. *vous* avez abusé d'alcool ou de toute autre substance toxique (y compris le cannabis), ou avez conduit en ayant les facultés affaiblies par une drogue ou avec un taux d'alcoolémie de plus de 80 mg d'alcool par 100 ml de sang;
 - b. *vous* êtes impliqués de quelque façon que ce soit dans une entreprise de location de *véhicule*;
 - c. les frais sont payés ou déclarés non payables par l'agence de location commerciale ou ses assureurs;
 - d. l'utilisation du *véhicule* est faite en violation des conditions du contrat de location du véhicule;
 - e. le *véhicule* est utilisé pour transporter des passagers contre rémunération ou embauche, ou pour de la livraison commerciale, pour transporter des marchandises de contrebande ou pour du commerce illégal;

Exclusions et limitations

- f. le véhicule de location est loué auprès d'une organisation autre qu'une *agence de location commerciale* dûment autorisée (p.ex. services d'autopartage entre particuliers); ou
 - g. lorsque plus d'un *véhicule* de location est en *vosre* possession ou celle d'un conducteur autorisé;
 - h. *vous* avez souscrit une assurance collision sans franchise auprès de *l'agence de location commerciale*.
2. Toute forme de responsabilité civile ou relative au *véhicule* d'un tiers ou toute blessure accidentelle personnelle.
 3. Toute panne mécanique, corrosion, usure normale, détérioration graduelle ou défaut inhérent.
 4. Une perte ayant eu lieu dans un territoire de compétence où une telle couverture d'assurance est interdite par la loi.
 5. *Votre* défaut de préserver ou de protéger le *véhicule* de location ou *votre* négligence ou abus relativement au *véhicule* de location.
 6. Les *dommages matériels ou la perte* survenus pendant *votre* participation à un événement ou à un concours de vitesse.
 7. Les *dommages matériels ou la perte* qui sont couverts par *votre* contrat d'assurance de véhicule personnelle ou commerciale.
 8. Tout acte de terrorisme.

Pour obtenir de plus renseignements complets, consultez la section Assurance dommages matériels au véhicule loué - Exclusions de la police.

Soumettre une réclamation

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

Vous devez **immédiatement** 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, afin de produire un rapport relatif aux *dommages matériels ou à la perte* pour lesquels *vous* pourriez être reconnu responsable.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de demande de règlement dûment complété, ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus, rapports de police 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

Soumettre une réclamation

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 dommages matériels au véhicule loué sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- le nombre exact de jours durant lesquels *vous* louez le *véhicule*;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si *vous* annulez *votre* contrat avant la date de prise d'effet de l'assurance et qu'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 une succursale de 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

Assurance Dommages matériels au véhicule loué

Le remboursement complet peut être effectué avant la date de prise d'effet de l'assurance. Un remboursement complet sera effectué avec une preuve d'assurance de location de voiture en double si cette assurance est rejetée par *l'agence de location commerciale* à la destination du voyage.

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 de 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

C.P. 8075 STN Industrial Park

Markham (Ontario) L3R 0K4

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 RÉSOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

À : Echelon Assurance
À l'attention de: Assurance voyage Orion
C.P. 8075 STN Industrial Park
Markham (Ontario) L3R 0K4

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 Dommages matériels au véhicule loué



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.



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 2026. Tous droits réservés.