

Forfait multirisque voyages multiples

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 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 régime fournit une couverture pour plusieurs *voyages* individuels effectués au cours d'une période d'un an. D'autres produits sont également offerts auprès de Voyages CAA-Québec.

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

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.

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.

Compagnon de voyage s'entend de toute personne qui *vous* accompagne au cours du *voyage*, et qui partage et a payé avec *vous*, avant le départ, les coûts d'hébergement et de transport. Un maximum de 6 personnes seront considérées comme des *compagnons de voyage* (incluant *vous*).

Éléments à prendre en considération

Condition médicale préexistante s'entend de toute condition médicale présente avant la date de départ de *votre voyage* ou avant la date de prise d'effet de *votre 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 *votre traitement médical* a été modifié 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).

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 (s'il y a lieu), et de *votre* attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du contrat et qui doivent être considérés globalement.

Nous et notre s'entend de l'assureur.

Point de départ s'entend :

- de *votre* province ou territoire de résidence pour ce qui est de la garantie Soins médicaux d'urgence;
- de l'endroit que *vous* quittez le premier jour de la couverture et où *vous* prévoyez de revenir le dernier jour de *votre voyage* pour ce qui est de toutes les autres garanties.

Si *vous* souhaitez être couvert lors d'un voyage effectué à l'intérieur de *votre* province de résidence, le point de départ doit correspondre au moment où *vous* quittez *votre* résidence principale pour commencer *votre voyage*.

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 sur ordonnance (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 de la période entre *votre* date de départ et *votre* date de retour.

Pour que *votre* déplacement effectué à l'intérieur de *votre* province ou territoire de résidence soit considéré comme un voyage, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé auprès d'un fournisseur de services de voyage.

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. Si *vous* présentez une réclamation, *nous* examinerons *vos* antécédents médicaux. Si une de *vos* réponses s'avère incomplète ou inexacte, *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*;
- avoir au maximum 84 ans à la date de la demande;
- si *vous* êtes âgé de 60 ans et plus, remplir un questionnaire médical dans les six (6) mois précédant *votre* date de départ.

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.

ATTENTION : Si, au moment de la souscription de cette assurance, *vous* êtes au courant d'un événement ou d'une condition qui fera en sorte que *vous* ou *votre compagnon de voyage* ne pourrez pas voyager ou terminer *votre voyage* comme prévu, la couverture sera refusée et aucun paiement ne *vous* sera versé en cas de réclamation.

Ce que couvre l'assurance

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
Soins médicaux d'urgence	Jusqu'à 10 millions de dollars
Annulation et interruption de voyage	Avant le départ : 2 000 \$, 3 000 \$, 4 000 \$, ou 5 000 \$ par <i>voyage</i> (selon l'option choisie) / remboursement maximum de 10 000 \$ par année d'assurance. Après le départ : Jusqu'à illimitée
Assurance accident de voyage	Jusqu'à 100 000 \$ – Assurance accident de vol Jusqu'à 50 000 \$ – Accident de voyage
Assurance bagages	Jusqu'à 1 500 \$ par <i>voyage</i> / remboursement maximum de 3 000 \$ par année d'assurance

Ce que couvre l'assurance

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Durée maximale du voyage	L'assurance couvre les séjours de 4, 8, 15 ou 30 jours, selon l'option choisie. Si <i>votre voyage</i> excède le nombre de jours alloué par <i>voyage</i>, <i>vous</i> pouvez <i>vous</i> procurer une prolongation d'assurance. La durée maximale du <i>voyage</i>, incluant toute extension ou prolongation d'assurance ne peut excéder : • 63 jours pour les personnes âgées de 60 à 84 ans; • 365 jours, avec l'autorisation du <i>régime public d'assurance maladie</i>, dans toutes les autres situations.
Questionnaire médical	• Jusqu'à 59 ans – non exigé • 60 à 84 ans – exigé pour tous les <i>voyages</i>

Début de la période de couverture	L'annulation de voyage débute à la date la plus tardive entre : • la date et l'heure à laquelle le présent <i>contrat</i> a été émis et la prime payée en totalité; • la date à laquelle <i>vous</i> avez payé le premier dépôt non remboursable pour <i>votre voyage</i>. Les autres couvertures débutent à la date la plus tardive entre : • la date à laquelle <i>vous</i> quittez <i>votre point de départ</i> pour entreprendre <i>votre voyage</i>; ou • la date de départ indiquée sur <i>votre</i> attestation d'assurance. La date de début et de fin varie en fonction des différentes couvertures. Pour les détails complets, veuillez <i>vous</i> référer à la date de prise d'effet de chacune des couvertures suivantes : Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage et Bagages.
Fin de la période de couverture	L'annulation de voyage prend fin à <i>votre</i> date de départ. Les autres couvertures se terminent à la première des dates suivantes : • la date de retour; • la date à laquelle <i>vous</i> revenez à <i>votre point de départ</i>. La date de début et de fin varie en fonction des différentes couvertures. Pour les détails complets, veuillez <i>vous</i> référer à la date d'expiration de chacune des couvertures suivantes : Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage et Bagages.

- La **couverture des membres de la famille immédiate** est offerte lorsqu'au moins trois (3) membres de *votre* famille immédiate voyagez ensemble et êtes assurés en vertu d'un seul *contrat* à condition que tous les membres soient mentionnés sur *votre* attestation d'assurance, et que la prime soit payée pour la couverture des membres de la famille immédiate. *Vous* trouverez la définition de famille immédiate dans la police.
- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* attestation

Ce que couvre l'assurance

d'assurance, sous certaines conditions, pour certaines situations hors de *votre* contrôle raisonnable.

Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date prévue de *votre* retour.

- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant d'avoir atteint le nombre maximal de jours couverts en vertu de votre *contrat*, que *nous* acceptons la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que toutes les conditions demandées soient respectées.

SOINS MÉDICAUX D'URGENCE

Cette assurance fournit une couverture pour une urgence médicale qui survient alors que vous êtes en *voyage*. Les prestations couvrent **jusqu'à 10 millions de dollars*** 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 *votre* 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 :

- votre* 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 *votre* province ou territoire canadien de résidence.

Couvertures facultatives applicables à la garantie Soins médicaux d'urgence :

- **Couverture pour conditions médicales préexistantes** : permet de couvrir jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 300 000 \$ par personne assurée et par *voyage*, pour les frais d'hospitalisation et les frais médicaux admissibles liés à une maladie ou à une blessure résultant d'une **condition médicale préexistante** qui est stable au moins sept (7) jours avant la date de départ du 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 et la paravoile et les excursions en hélicoptère.
- **Couverture pour les sports professionnels et la participation à des concours de vitesse motorisé** : 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.

RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE POUR L'ANNULATION DE VOYAGE ET L'INTERRUPTION DE VOYAGE

La garantie Annulation et interruption de voyage *vous* offre une protection financière lorsque des événements imprévus perturbent *vos* projets de voyage. Elle est

Ce que couvre l'assurance

conçue pour *vous* aider à récupérer les sommes déboursées pour *vos* préparatifs de voyage prépayés admissibles et à couvrir les dépenses supplémentaires qui pourraient survenir si *vous* deviez annuler, interrompre ou reporter *votre voyage* en raison de circonstances imprévues. Des prestations en cas de retard pendant le voyage ou de défaillance d'un fournisseur sont également offertes.

Pour la liste complète des situations couvertes, ainsi que le détail des prestations, conditions et exclusions, veuillez consulter la police d'assurance.

ANNULATION DE VOYAGE

Voici un aperçu des prestations offertes lorsque *vous* devez annuler *votre voyage* dû à une situation couverte. Pour obtenir la liste complète des prestations offertes, veuillez consulter la police.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- la partie prépayée, non remboursable de *vos* réservations de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service;
- la différence de prix du nouveau tarif d'occupation si *votre compagnon de voyage* annule son *voyage* et que *vous* décidez de poursuivre *votre voyage* tel que réservé.

ANNULATION POUR TOUTE RAISON

Si *votre* situation ne correspond pas à l'une des situations couvertes en cas d'annulation de voyage, *vous* pourriez être admissible à l'Annulation pour toute raison, qui vous permet d'annuler *votre voyage* jusqu'à 3 heures avant la date et l'heure de *votre* départ, assujettie aux conditions générales et exclusions générales de la police.

Pour être admissible pour l'Annulation pour toute raison

- *Vous* devez souscrire *votre* assurance **dans les 72 heures suivant le paiement initial de vos préparatifs de voyage ou avant que des frais de pénalité ne s'appliquent à l'annulation de ce voyage.**
- *Vous* devez annuler *votre voyage* au moins 3 heures ou plus avant la date et l'heure de *votre* départ.

Frais Couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA-Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés quand *vous* réservez ailleurs.

INTERRUPTION DE VOYAGE

Voici un aperçu des prestations offertes lorsque *vous* devez interrompre *votre voyage* dû à une situation couverte. Pour obtenir la liste complète des prestations offertes, veuillez consulter la police.

Prestations versées jusqu'à 100% de:

- Les frais supplémentaires pour un billet aller simple en classe économique jusqu'à destination ou pour le retour au point de départ.
- Les services de voyage non remboursables inutilisés autres que le billet de retour initialement prévu lors de l'interruption de *votre voyage*, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrite sur *votre* attestation d'assurance avant le départ.
- Les frais supplémentaires pour l'hébergement commercial et autres dépenses (telles que les repas, les taxis, les appels téléphoniques) jusqu'à de 400 \$ par jour et jusqu'à un maximum de 4 000 \$.
- Les frais supplémentaires pour modifier les dates de *votre* billet de retour initial.

Ce que couvre l'assurance

INTERRUPTION POUR TOUTE RAISON

Lorsque *vous* êtes à destination depuis au moins 48 heures, *vous* pouvez utiliser cette prestation pour interrompre *votre voyage*. L'interruption pour toute raison est uniquement assujettie aux conditions générales et aux exclusions générales prévues au *contrat*.

Frais couverts

- 75 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 \$ quand *vous* réservez par l'intermédiaire de Voyages CAA-Québec; ou
- 50 % de la partie non remboursable de *vos* préparatifs de voyage entièrement prépayés, jusqu'à concurrence de 2 500 \$ quand *vous* réservez ailleurs.
- Jusqu'à concurrence de 1 000 \$ pour les frais supplémentaires d'un billet d'avion aller simple en classe économique par le trajet le plus économique pour revenir à *votre* domicile, ou tous frais supplémentaires encourus pour modifier les dates de *votre* billet de retour d'origine lorsqu'une telle option est possible.

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'ayez 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 actes de terrorisme impliquant des moyens biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs, quelles qu'en soit les causes concomitantes.

Exclusions et limitations

10. Les services professionnels ou autres rendus par un membre de la famille.
11. 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.

Exemples d'exclusions propres à l'assurance Soins médicaux d'urgence

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

1. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable pendant au moins 3 mois avant *votre* date de 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 et au cours des 3 mois précédant la date de départ, *vous* avez eu besoin d'un traitement à la Prednisone.

2. Les services pour des traitements non urgents, expérimentaux ou facultatifs.

Référez-vous à la police pour obtenir la liste complète des exclusions.

Exemples d'exclusions propres à l'assurance Annulation et interruption de voyage

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

1. Le but de *votre voyage* est de rendre visite à une personne malade ou blessée lorsque le *voyage* est annulé, interrompu ou retardé en raison de l'état de santé ou du décès de cette personne.
2. *Vous* négligez de *vous* conformer aux exigences des autorités gouvernementales pour passer les points de contrôle douanier ou de sécurité.

Référez-vous à la police pour obtenir la liste complète des exclusions.

Il existe également des exclusions ou des réductions de couverture applicables à plusieurs garanties. En voici quelques exemples :

1. Si *vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
2. Les frais engagés pour *votre* ou *vos* enfants nés durant le *voyage*;
3. Le renouvellement ou le remplacement de suppléments alimentaires, de médicaments en vente libre, d'aliments transformés pour les enfants en bas âge et les médicaments non approuvés au Canada;
4. *Votre* participation à certains sports et loisirs à haut risque;
5. La reprise ou la poursuite du *traitement médical* lorsque l'urgence médicale est terminée;
6. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques;
7. Si *vous* voyagez malgré l'avis contraire de *votre* médecin;
8. Si *vous* voyagez dans le but d'obtenir un *traitement médical*;
9. Les réclamations de patients recevant des soins pour maladies chroniques ou dans une maison de convalescence;
10. Tout événement dont *vous* aviez pris connaissance au moment de la souscription de cette assurance et qui pourrait donner lieu à une réclamation.

Référez-vous à la police pour obtenir la liste complète des exclusions pour chaque garantie incluse dans ce produit.

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;
- **immédiatement** dans le cas d'une interruption de voyage;
- **dans un délai d'un jour ouvrable** dans le cas d'une réclamation en vertu de l'assurance Annulation ou Bagages. Si *vous* n'appellez pas, le montant des prestations pourrait être réduit en raison des pénalités d'annulation qui sont imposées par le fournisseur de voyages.

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. Consultez la section prestations propre à chaque garantie pour savoir si cette condition s'applique.

AVERTISSEMENT : *Vous* devez communiquer avec 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 : PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

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

Dans le cas où un fournisseur de voyages cesse ses activités, un avis de réclamation écrit doit être soumis **dans les 60 jours** suivant la date à laquelle le fournisseur de voyages a annoncé qu'il était en défaillance, et il doit être accompagné des reçus, preuves de paiement et autres documents justificatifs (voir la section 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.
- Les prestations en vertu de l'assurance Annulation et interruption de voyage sont payables à *vous*, à moins que *vous* ne *nous* autorisiez par écrit à payer directement une tierce partie.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes du Forfait multirisque voyages multiples sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge à l'achat;
- le nombre exact de jours de *votre* régime;
- la somme assurée choisie;
- les *conditions médicales préexistantes*, le cas échéant;
- 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* n'êtes pas parti pour *votre voyage* et qu'aucune réclamation n'est en cours; et
- *vous* avez souscrit le *contrat* 11 jours ou plus avant *votre* date de départ.

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.

Remboursement

Forfait multirisque voyages multiples

Aucun remboursement après la date de prise d'effet de l'assurance.

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

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

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 : Forfait multirisque voyages multiples



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.