

English version

# Assurance Visiteurs au Canada

Sommaire de produit



1er juin 2024

  
Assurances

## Comment nous joindre

<b>Assureur :</b>	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 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : <a href="mailto:orioninfo@orionti.ca">orioninfo@orionti.ca</a> Site Web : <a href="http://www.oriontravelinsurance.ca/fr">www.oriontravelinsurance.ca/fr</a>
<b>Distributeur :</b>	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 : <a href="mailto:assurances@caaquebec.com">assurances@caaquebec.com</a> Site Web : <a href="http://www.caaquebec.com/assurance-voyage">www.caaquebec.com/assurance-voyage</a>
<b>Autorité des marchés financiers :</b>	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 : <a href="http://www.lautorite.qc.ca">www.lautorite.qc.ca</a>

## 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 n'est pas destiné aux résidents canadiens couverts par un *régime public d'assurance maladie* puis qu'il ne couvre que les frais médicaux. Pour une couverture supplémentaire, songez à souscrire un forfait vacances sans soins médicaux. Si *vous* êtes un résident canadien, songez à souscrire l'assurance Soins médicaux d'urgence – un Seul Voyage ou Voyages Multiples.

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

### Principales définitions

**Assureur** s'entend d'Echelon Assurance.

**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

## Éléments à prendre en considération

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.

**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. *Vos* réponses 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 fautive, frauduleuse ou exagérée.

## Qui peut souscrire cette assurance

**Pour être admissible, vous devez :**

- Appartenir à l'une des catégories suivantes :
  - un visiteur au Canada;
  - le titulaire d'un visa de travail au Canada ou d'un visa d'étudiant au Canada;
  - un immigrant au Canada; ou
  - un Canadien non couvert par un *régime public d'assurance maladie*.
- avoir moins de 85 ans à la date de la demande.
- souscrire l'assurance avant l'arrivée au Canada ou dans les 30 jours qui suivent.

**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.

## Ce que couvre l'assurance

Cette assurance couvre les frais raisonnables que *vous* engagez pour des *traitements médicaux* d'urgence nécessaires en raison d'une maladie, un accident ou d'une blessure imprévue survenant pendant que *vous* êtes au Canada ou pendant une visite temporaire dans un autre pays (sauf *votre* pays de résidence permanente) dans le cadre de *votre* voyage.

Les dépenses suivantes sont couvertes, jusqu'à un maximum de 50 000 \$, 100 000 \$ ou 150 000 \$ (selon *votre* âge et le montant choisi), comme le mentionne *votre* Attestation d'assurance, **à condition que vous obteniez l'autorisation préalable de l'Assistance CAA :**

- frais pour hospitalisation, soins médicaux, soins dentaires et soins paramédicaux;
- frais de transport, par exemple services d'ambulance ou de taxi ou frais de rapatriement;
- frais de transport d'un membre de la famille ou d'un ami proche qui *vous* rend visite;

## Ce que couvre l'assurance

- remboursement des frais de rapatriement de *vo*tre dépouille, des frais d'enterrement ou de crémation;
- allocation de subsistance pour l'hébergement et les repas, jusqu'à 350 \$ par jour, à un maximum de 3 500 \$.

### DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

<b>Nombre maximal de jours de voyage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 365 jours</li> </ul>
<b>Questionnaire médical</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non exigé</li> </ul>
<b>Maximum des prestations au choix</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jusqu'à 69 ans – 50 000 \$, 100 000 \$, 150 000 \$</li> <li>• Entre 70 et 85 ans – 50 000 \$, 100 000 \$</li> </ul>
<b>Types de franchises</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 \$, 300 \$, 500 \$, 1 000 \$, 3 000 \$, 5 000 \$, 10 000 \$, 25 000 \$ ou 50 000 \$</li> <li>• Applicable par assuré et par <i>vo</i>yage</li> </ul>
<b>Début de la période de couverture</b>	<p><b>À la dernière des dates suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>vo</i>tre date d'arrivée au Canada; ou</li> <li>• la date de départ, la date de début ou la date de prise d'effet inscrite sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance; ou</li> <li>• la fin de toute couverture similaire que <i>vo</i>us aviez au Canada en vertu d'un autre contrat d'assurance. Une preuve de cette autre couverture pourrait être nécessaire.</li> </ul>
<b>Fin de la période de couverture</b>	<p><b>La première des dates suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour les <b>non-résidents canadiens</b> : la date à laquelle <i>vo</i>us quittez le Canada pour rentrer dans <i>vo</i>tre pays de résidence permanente.</li> <li>• la date de retour ou d'expiration inscrite sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance.</li> <li>• pour les <b>résidents canadiens</b> non couverts par le <i>ré</i>gime public d'assurance maladie: la date à laquelle la couverture du régime public d'assurance maladie débute.</li> </ul>

- 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 *co*ntrat et doivent être mentionnés sur *vo*tre Attestation d'assurance, et que la prime soit payée pour cette couverture. *Vo*us trouverez la définition de membre de la famille immédiate dans la police.
- 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. *Vo*us devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.
- *Vo*us pouvez prolonger volontairement *vo*tre couverture, à condition que *vo*us en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *vo*tre Attestation d'assurance, que *no*us acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

## 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 *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 facturées 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 propres à l'assurance Visiteurs au Canada

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

1. Toute maladie, blessure ou condition médicale, qui n'est pas stable au cours de la période de 120 jours avant le date de prise d'effet;
2. Une maladie ou de nouveaux symptômes qui se manifestent dans les 48 heures suivant la date de prise d'effet si *vous* souscrivez cette assurance après *vo*tre arrivée au Canada;
3. Enfant né en cours de voyage;
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 voyage;
10. *Vous* êtes un patient recevant des soins pour maladies chroniques ou dans une maison de convalescence, une maison de soins infirmiers ou un centre de réadaptation;
11. Tout *traitement médical* qui n'a pas été déclaré par les autorités appropriées comme étant nécessaire pour traiter la blessure, la maladie, ou pour stabiliser la condition médicale;
12. Les soins ou services de garde fournis pour *vous* accommoder;

## Exclusions et limitations

13. Les traitements reçus à l'extérieur de *votre* pays de résidence permanente :
  - i. que *vous* auriez pu obtenir dans *votre* pays, à l'exception de tout traitement nécessaire du point de vue médical à la suite d'un accident ou d'une maladie soudaine; ou
  - ii. qui ne sont pas couverts en vertu des programmes gouvernementaux où les services sont fournis.
14. Tout traitement non urgent, expérimental ou facultatif;
15. Certains produits, même lorsqu'ils sont prescrits, tels que les suppléments alimentaires, les médicaments en vente libre, les aliments transformés pour les enfants en bas âge ou les médicaments non approuvés au Canada;
16. Certaines chirurgies et certains tests diagnostiques, tels que le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire s'ils ne sont pas préalablement approuvés par l'Assistance CAA (sauf en cas d'urgence médicale), ou l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomographie (scanographie), les sonogrammes, les échographies ou les biopsies;
17. Les soins ou *traitements médicaux* continus une fois l'urgence médicale initiale terminée;
18. Toute condition médicale pour laquelle *vous* avez reçu un diagnostic ou un *traitement médical* après la date de départ et avant la date de l'extension ou de la prolongation d'assurance, s'il y a lieu;
19. Tout acte de terrorisme;
20. Les soins médicaux administrés dans *votre* pays de résidence permanente (sauf pour les Canadiens non couverts par un *régime public d'assurance maladie* qui retournent au Canada);
21. Si *vous* voyagez contre l'avis d'un médecin;
22. Tout dommage à des prothèses auditives, verres correcteurs, lunettes de soleil, verres de contact, prothèses dentaires ou membres artificiels ou la perte de ceux-ci et toute ordonnance qui s'ensuit.

Pour obtenir de plus renseignements complets, consultez la section Visiteurs au Canada de la police.

### AUTRES CONDITIONS

1. *Vous* pouvez visiter temporairement un autre pays (autre que *votre* pays de résidence permanente – sauf pour un résident Canadien non couvert par un *régime public d'assurance maladie*) dans le cadre de *votre* voyage, à condition que ce séjour temporaire ne dépasse pas la moitié de la durée totale de *votre* voyage.
2. Si *nous* établissons que *vous* devez être transféré à un autre établissement de soins de santé ou que *vous* devez retourner dans *votre* pays de résidence et que *vous* refusez, aucun autre *traitement médical* ne sera payé.
3. Si le directeur médical de l'Assistance CAA a établi que *votre* urgence est terminée, *nous* ne couvrirons pas le traitement permanent, toute récurrence ou complication ultérieure se rapportant à une condition médicale survenant après le traitement d'urgence.
4. *Nous* ne sommes responsables ni de la disponibilité, ni de la qualité, ni des résultats de tout *traitement médical* ou du transport.

## Soumettre une réclamation

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

*Vous* devez appeler l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 au Canada et aux États-Unis ou à frais virés de partout ailleurs au +1 519 251-5179 avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence afin que *nous* puissions :

- confirmer la couverture; et

## Soumettre une réclamation

- 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. Si ce n'est pas possible de le faire, les dépenses admissibles seront remboursées.

**ATTENTION :** Vous devez appeler 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 téléphoner avant de recevoir le *traitement médical*, téléphonez dès que possible ou demandez à quelqu'un d'appeler en *votre* nom. **Si vous n'appellez pas 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 \$.**

L'Assistance CAA doit approuver préalablement toute intervention chirurgicale ou procédure invasive (y compris le cathétérisme cardiaque). Vous devez demander à *votre* médecin traitant de téléphoner à l'Assistance CAA pour obtenir une autorisation préalable, sauf cas extrêmes où la demande d'autorisation retarderait une intervention chirurgicale nécessaire pour corriger une situation grave mettant *votre* vie en danger.

### ÉTAPE 2 : SOUMETTRE VOTRE RÉCLAMATION

Vous devez présenter, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus, rapports de police et autres documents) décrits dans le policy de la couverture applicable (voir la section – Soumettre une réclamation) à :

#### Assurance voyage CAA-Québec

A/s de Global Excel Management

73, rue Queen

Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9

Numéros de téléphone :

Canada et États continentaux des É.-U. : 1 866 580-2999

À frais virés, de tout autre pays : +1 519 251-5179

Courriel : [orionreclamations@globalexcel.com](mailto:orionreclamations@globalexcel.com)

Vous pouvez soumettre *votre* réclamation en ligne à l'adresse

[www.globalexcel.com/orion\\_fr](http://www.globalexcel.com/orion_fr).

Référez-*vous* à la police pour obtenir la liste complète des numéros de téléphone pour les autres destinations.

### ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

- Nous versons 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 Visiteurs au Canada sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge au moment de l'achat;
- le nombre exact de jours de *votre* voyage;
- le montant de la couverture choisie;
- la franchise choisie.

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 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*.

Remboursement intégral si :

- *vous* demandez l'annulation avant la date de prise d'effet;
- si le *contrat* avait été souscrit comme condition à l'obtention ou au maintien d'un super visa, et que *vous* fournissez la preuve remise par Citoyenneté et Immigration Canada que *votre* super visa a été refusé.

Remboursement partiel si :

- *vous* devenez admissible ou couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant la période de couverture de *votre contrat*; ou
- *vous* revenez dans *votre* pays de résidence permanente avant *votre* date de retour prévue.

*Vous* devez fournir :

- la preuve de la date à laquelle *vous* êtes devenu admissible au *régime public d'assurance maladie* ou couvert en vertu de celui-ci; ou
- la preuve de *votre* départ du Canada et de *votre* retour dans *votre* pays de résidence permanente (billet d'avion/carte d'embarquement ou étampe des douanes ou du service d'immigration); ou
- la preuve de *votre* retour anticipé dans *votre* pays de résidence permanente, remise par Citoyenneté et Immigration Canada, si le *contrat* a été souscrit pour l'obtention d'un super visa.

## 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 de dommages, 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 dommages.

*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

Télécopieur : 905 771-3357

Courriel : [orioninfo@OrionTi.ca](mailto:orioninfo@OrionTi.ca)

*Vous* trouverez des renseignements supplémentaires sur le processus de règlement des litiges au [www.oriontravelinsurance.ca/fr](http://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

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 Visiteurs au Canada



### 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](http://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 <sup>MD</sup>Assurance voyage Orion, sont des marques de commerce d'Echelon Assurance.

© CAA-Québec 2024. Tous droits réservés.



 100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-26F(06/24)

Version française

# Visitors to Canada Insurance

Product Summary



June 1, 2024



Insurance

## How to Contact Us

<b>Insurer:</b>	Echelon Insurance Registered with the Autorité des marchés financiers under client number 2000702152 Attn.: Orion Travel Insurance 60 Commerce Valley Drive East Thornhill, Ontario L3T 7P9 Phone: 905-747-4900 Toll free: 1-855-674-6684 Fax: 905-771-3357 Email: orioninfo@orionti.ca Website: www.oriontravelinsurance.ca
<b>Distributor:</b>	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444 Bouvier Street, Quebec (Quebec) G2J 1E3 Phone: 1-800-686-9243 Email: assurances@caaquebec.com Website: www.caaquebec.com/travel-insurance
<b>Autorité des marchés financiers :</b>	The Autorité des marchés financiers can provide <i>you</i> with information about <i>your insurer's</i> or <i>your</i> insurance distributor's obligations. Website: www.lautorite.qc.ca

## Things To Consider

**This is a summary.** Review the policy for complete details. *You* can get a copy from a CAA-Quebec Travel centre, on the website where *you* buy *your* insurance at <https://www.caaquebec.com/en/for-your-insurance/documentation/>.

If *you* have any questions, *you* may contact CAA-Quebec at 1-833-861-0112 (in Canada & United States) or +1-514-861-0112 (call collect elsewhere in the world).

**NOTE:** This product is not for Canadian residents covered by a *government health insurance plan* and only covers losses arising from a medical emergency while *you* are in Canada; for additional coverage consider the Non-Medical Vacation package. If *you* are a Canadian resident, consider the Single or Annual Emergency Medical Insurance.

**All amounts stated on this summary are in Canadian Dollars, unless otherwise specified.**

### Key Definitions

**Contract** means the insurance policy, any riders or amendments to the insurance policy, any medical questionnaire(s) (if applicable), and the Confirmation of Coverage, all of which form the entire *contract* and must be read as a whole.

**Government health insurance plan (GHIP)** means a Canadian provincial or territorial *government health insurance plan*.

**Insurer** means Echelon Insurance.

**Medical treatment** means any reasonable procedure which is medical, therapeutic or diagnostic in nature, which is medically necessary and which is prescribed by a physician. *Medical treatment* includes hospitalization, basic investigative testing, surgery, prescription medication (including prescribed as needed) or other treatment directly related to the sickness, injury or symptom.

**We, us** or **our** means the *Insurer*.

**You** and **your** means the *Insured*.

## Things to Consider

**WARNING:** The insurance *contract* will be issued on the basis of information in or provided in connection with *your* application. *Your* answers must be complete and accurate.

*We* will not pay a claim if *you*, any person insured under this *contract* or anyone acting on *your* behalf, attempt to deceive *us* or makes a fraudulent, false or exaggerated statement or claim.

## Who is Eligible to Purchase This Insurance

### To be eligible *you* must:

- Be one (1) of the following:
  - a visitor to Canada;
  - the holder of a Canadian work visa or student visa;
  - an immigrant to Canada; or
  - a Canadian not covered by a *government health insurance plan (GHIP)*.
- be a maximum of 85 years old on the date of application.
- purchase prior to or within 30 days of arrival in Canada.

### *You* are not eligible for coverage if:

- *you* have been diagnosed with a terminal illness for which a physician has estimated *you* have less than 6 months to live;
- *you* have been advised by a physician against travel at this time;
- *you* require kidney dialysis;
- *you* have ever received a bone marrow or organ transplant (except cornea or skin transplant);
- *you* have been diagnosed with and/or received *medical treatment* for metastatic cancer in the last 5 years; or
- *you* have been prescribed or taken home oxygen for a lung condition in the last 12 months.

## What Does the Insurance Cover

This insurance provides coverage for the reasonable charges *you* incur for emergency *medical treatment* of an unforeseen sickness or injury while in Canada or during a visit to another country (excluding *your* country of permanent residence) as part of *your trip*.

The following types of expenses are covered, subject to a maximum of \$50,000, \$100,000, or \$150,000 (depending on *your* age and the amount selected) as shown on *your* Confirmation of Coverage **as long as *you* obtain the prior approval of CAA Assistance:**

- hospitalization, medical, dental and paramedical expenses;
- transportation expenses, such as ambulance and taxi services or repatriation costs;
- transportation costs for a family member or a close friend to visit *you*;
- reimbursement of the costs of returning *your* remains or burial/cremation costs;
- subsistence allowance for accommodation and meals of up to \$350 per day to a maximum of \$3,500.

# What Does the Insurance Cover

## OTHER COVERAGE DETAILS

<b>Maximum Trip Days</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Up to 365 days</li> </ul>
<b>Medical Questionnaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Not required</li> </ul>
<b>Maximum Benefits as Chosen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Up to 69 years old – \$50,000, \$100,000 or \$150,000</li> <li>Between 70-85 years old – \$50,000 or \$100,000</li> </ul>
<b>Deductible Options</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>\$0, \$300, \$500, \$1,000, \$3,000, \$5,000, \$10,000, \$25,000 or \$50,000</li> <li>Applies per <i>insured</i> and per <i>trip</i>.</li> </ul>
<b>Coverage Starts</b>	<p><b>The latest of:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>your</i> arrival date in Canada;</li> <li>the departure date, start date or effective date shown on <i>your</i> Confirmation of Coverage; or</li> <li>the end of any similar coverage <i>you</i> had in Canada under another insurance contract. Proof of that other insurance coverage may be required.</li> </ul>
<b>Coverage Ends</b>	<p><b>The earliest of:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>For <b>non-Canadian residents</b>: the date <i>you</i> leave Canada to return to <i>your</i> country of permanent residence.</li> <li>The return date or expiry date as shown on <i>your</i> Confirmation of Coverage.</li> <li>For <b>Canadian residents</b> not covered by <i>GHIP</i>: the date when <i>your GHIP</i> coverage starts.</li> </ul>

- Immediate family member coverage** is available for 3 or more immediate family members. All immediate family members must be insured under one *contract* and must be listed on *your* Confirmation of Coverage with the appropriate paid premium for this coverage. Refer to the definition of immediate family member in *your* policy.
- Coverage will be extended automatically without additional premium if *your* return is delayed beyond the return date as shown on *your* Confirmation of Coverage under certain conditions beyond *your* reasonable control.  
*You* must notify CAA Assistance of the delay prior to the return date.
- Coverage can be voluntarily extended provided that *you* apply prior to the return date as shown on *your* Confirmation of Coverage, *we* approve the extension, a supplemental premium is paid and that other conditions are met.

## Exclusions and Limitations

The following are some of the main exclusions in the *contract*. Please consult the policy for a complete list of all the exclusions and limitations which could impact *your* coverage.

### General Exclusions

There will be no coverage **and no payment will be made** for any claim resulting from:

- Driving, operating, being a crew member or passenger on a commercial vehicle used to deliver goods or to carry a load;

## Exclusions and Limitations

2. Unless otherwise stated in this *contract*, we will not cover any loss resulting from a supplier's failure to perform its contractual obligations or deliver its services;
3. Failing to comply with *your* prescribed *medical treatment*, including taking prescribed medication;
4. Suicide, attempted suicide or self-inflicted injuries;
5. *Your* negligence or involvement in the commission of a criminal offence, or illegal act;
6. Expenses for which *you* are charged solely because *you* are insured;
7. An act of war;
8. Travelling to a destination where the Canadian government has issued an advisory to avoid all travel or non-essential travel (*you* can view the travel advisories on the Government of Canada travel website). This exclusion does not apply to claims for an emergency or a medical condition unrelated to the travel advisory;
9. Any services rendered by a family member.

### Exclusions specific to Visitors to Canada Insurance

There will be no coverage **and no payment will be made** for any claim resulting from:

1. Any sickness, injury or medical condition which is not stable in the 120 days prior to *your* effective date;
2. Any sickness or onset of new symptoms that occur during the first 48 hours following the effective date, if *you* purchase this insurance after *you* arrived in Canada;
3. Child born during *trip*;
4. Any sickness or medical condition related to a birth defect for insured children under two years of age;
5. If *you* are pregnant and have any complications from pregnancy or delivery;
6. *Your* participation in certain sports and high risk leisure activities;
7. The abuse of alcohol, drugs or intoxicants;
8. Travelling specifically to receive *medical treatment*;
9. Travelling when *medical treatment* has been planned or could be expected during the *trip*;
10. *Your* status as a patient in a chronic care or convalescent home, a nursing home or for rehabilitation services;
11. Any care, *medical treatment*, products or services other than those declared by the appropriate authorities to be required for the *medical treatment* of the injury, disease or stabilization of the medical condition;
12. Custodial care or services rendered for *your* convenience;
13. Treatments received outside *your* country of permanent residence which:
  - i. *you* could have obtained in *your* country, with the exception of any treatment medically necessary as a result of an accident, injury, or sudden illness;
  - ii. are not covered under government programs where services were rendered.
14. Non-emergency, experimental or elective treatment;
15. Certain products, even when prescribed, such as dietary or food supplements, over-the-counter medication, processed food for infants or medication not approved in Canada;
16. Certain surgery and diagnostic testing, such as cardiac catheterization, angioplasty and/or cardiovascular surgery (except as a medical emergency) or

## Exclusions and Limitations

magnetic resonance imaging (MRIs), computerized axial tomography (CAT) scans, sonograms, ultrasounds or biopsies without pre-approval from CAA Assistance;

17. The continuing care and/or *medical treatment* after the initial medical emergency has ended;
18. Any medical condition that was diagnosed or for which *you* received *medical treatment* after the date of departure and before the date of an insurance extension or top-up if there was an extension;
19. Any act of terrorism;
20. Medical services rendered in *your* country of permanent residence (except for Canadians without *GHIP* returning to Canada);
21. Travel against the medical advice of a physician;
22. Damage to or loss of hearing devices, eyeglasses, sunglasses, contact lenses, or prosthetic teeth or limbs, and resulting prescription thereof.

Refer to the policy under the Visitors to Canada Insurance section for further details.

### OTHER CONDITIONS

1. A temporary visit to another country is permitted (other than *your* country of permanent residence – except for a Canadian not covered by a *government health insurance plan*) as part of *your trip* as long as it is not more than half of the *trip's* total duration.
2. If *we* determine that *you* should transfer to another facility or return to *your* home country and *you* refuse, no further *medical treatment* will be paid.
3. If the Medical Director of CAA Assistance determines that *your* emergency has ended, *we* will not cover the continued treatment, recurrence or complication of a medical condition after the emergency treatment.
4. *We* are not responsible for the availability, quality or results of any *medical treatment* or transportation.

## How to File a Claim

### STEP 1: NOTIFYING CAA ASSISTANCE OF A CLAIM

*You* must call CAA Assistance at 1-866-580-2999 in Canada & mainland U.S., or call collect from anywhere else at +1-519-251-5179 prior to obtaining emergency *medical treatment* so that *we* may:

- confirm coverage; and
- provide pre-approval of *medical treatment*.

CAA Assistance will pay hospitals, physicians and other medical providers directly, whenever possible. Where this cannot be arranged, eligible expenses will be reimbursed.

**WARNING:** *You* must call CAA Assistance before obtaining emergency *medical treatment*. If it is medically impossible for *you* to call them prior to obtaining the *medical treatment*, call them as soon as possible or have someone call on *your* behalf. **If *you* fail to call CAA Assistance before *you* obtain *medical treatment*, *your* maximum benefit will be reduced to 80% of expenses up to a maximum of \$25,000.**

CAA Assistance must approve in advance any surgery or invasive procedure (including cardiac catheterization). *You* must inform *your* attending physician to call CAA Assistance for pre- approval, except in extreme circumstances where it would delay surgery required to resolve a life-threatening medical crisis.

## How to File a Claim

### STEP 2: SUBMITTING *YOUR CLAIM*

Submit, **within 90 days**, a claim form and all required documents (invoices, receipts and other back-up documentation) described in the applicable insurance coverage(s) in the policy (see section – How to File a Claim) to:

#### **CAA-Quebec Travel Insurance**

c/o Global Excel Management  
73 Queen Street  
Sherbrooke, Quebec, Canada J1M 0C9

Phone Numbers:

Canada & mainland U.S.: 1-866-580-2999

Call Collect From Anywhere Else: +1-519-251-5179

Email: [orionclaims@globalexcel.com](mailto:orionclaims@globalexcel.com)

*You* may also submit *your* claim online at [www.globalexcel.com/orion](http://www.globalexcel.com/orion).

Refer to the policy for complete list of phone numbers for other destinations.

### STEP 3: REIMBURSEMENT

- All money payable under this *contract* shall be paid by *us* within **60 days** after *we* have received proof of claim and all required documentation.

## The Cost of This Insurance Product

Premiums for the Visitors to Canada coverage are personalized and are determined based on:

- *your* age upon purchase;
- the exact number of days of *your trip*;
- chosen coverage amount;
- deductible chosen.

Premiums are subject to change without notice.

## *Your Right to Cancel*

*You* may cancel a *contract* within **10 days of purchase** if *you* have not departed on *your trip* and there is no claim in progress.

By calling CAA-Quebec at 1-833-861-0112 (in Canada & United States) or +1-514-861-0112 (call collect elsewhere in the world), in person at any CAA-Quebec Travel centre (a list of locations is available online at <https://www.caaquebec.com/en/contact-us/> under Find a Service Outlet click on “Travel Centres”) or by mailing the Notice of Recession found in Schedule I.

## Refunds

Premium refunds may be available provided no claim has been paid, incurred or reported under this *contract*.

Full Refund if:

- *you* request cancellation prior to the effective date;
- if this *contract* was purchased as a requirement to obtain or maintain a Super Visa, and *you* must provide proof from Citizenship and Immigration Canada that *your* Super Visa was denied.

## Refunds

Partial Refund if:

- *you* become eligible and/or covered under a *government health insurance plan* during *your contract* coverage period; or
- *you* return to *your* country of permanent residence prior to *your* scheduled return date.

*You* must provide:

- proof of the date *you* became eligible and/or covered under a *government health insurance plan*; or
- proof of *your* departure from Canada and return to *your* country of permanent residence (airline ticket/boarding pass or customs/immigration entry stamp); or
- proof of *your* early return to *your* country of permanent residence from Citizenship and Immigration Canada if this *contract* was purchased for a Super Visa.

## Filing a Complaint

*Our* Customer Complaints office is in place to ensure the decision is fair, equitable and developed within company standards.

The *Insurer* is also a member of the General Insurance Ombudservice, an independent dispute resolution service. Customers are encouraged to first attempt to resolve their complaint directly with the *Insurer* before accessing the General Insurance Ombudservice.

*You* may contact *our* Customer Complaints Office by phone, fax, email or by regular post:

Attention: Customer Complaints Office  
Orion Travel Insurance  
60 Commerce Valley Drive East  
Thornhill, Ontario L3T 7P9

Phone: 905-747-4900  
Toll Free: 1-855-674-6684  
Fax: 905-771-3357  
Email: [orioninfo@OrionTi.ca](mailto:orioninfo@OrionTi.ca)

More information on the Dispute Resolution process is available at [www.oriontravelinsurance.ca](http://www.oriontravelinsurance.ca).

# SCHEDULE I

## Notice of Cancellation of an Insurance Contract

### NOTICE GIVEN BY DISTRIBUTOR

Article 440 of the Act respecting the distribution of financial products and services.

### THE ACT RESPECTING THE DISTRIBUTION OF FINANCIAL PRODUCTS AND SERVICES GIVES YOU IMPORTANT RIGHTS

- The Act enables you to cancel the insurance contract you just signed at the same time as another contract, **without penalties, within 10 days of its signature**. To do so, you must send the insurer a notice by registered mail within this delay. You may use the enclosed model to that effect.
- Despite the cancellation of the insurance contract, the first contract entered into retains all its effects. Be careful, it is possible that you may incur the loss of favourable conditions extended upon signing this contract; please enquire from your distributor or consult your contract.
- After the expiry of the **10-day** delay, you have the option of cancelling your insurance at any time, but penalties may apply.

For further information, please contact the Autorité des marchés financiers at: (418) 525-0337 or 1-877-525-0337.

- Section 441 does not apply where the principal contract is for a period of 10 days or less and where it became effective at the time of the request for cancellation of the Trip Cancellation & Interruption Insurance.
- Section 441 does not apply where the Trip Cancellation is purchased within 11 days prior to the Trip.

### NOTICE OF RECISSION OF AN INSURANCE CONTRACT

To: Echelon Insurance  
Attn.: Orion Travel Insurance  
60 Commerce Valley Drive East  
Thornhill, Ontario, L3T 7P9

Date: \_\_\_\_\_  
(Date of sending of this Notice)

Under Article 441 of the Act respecting the distribution of financial products and services, I hereby cancel insurance contract no. \_\_\_\_\_  
(Number of contract, if indicated)

entered into on: \_\_\_\_\_  
(Date of signature of contract)

at: \_\_\_\_\_  
(Place of signature of contract)

\_\_\_\_\_  
(Name of client)

\_\_\_\_\_  
(Signature of client)

The distributor must fill in this section beforehand.

**This notice must be sent by registered mail.**

## Notes



The purpose of this fact sheet is to inform you of your rights.  
It does not relieve the insurer or the distributor of their obligations to you.

## LET'S TALK INSURANCE!

Name of distributor: Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc

Name of insurer: Echelon Insurance

Name of insurance product: Visitors to Canada Insurance



### IT'S YOUR CHOICE

**You are never required to purchase insurance:**

- that is offered by your distributor;
- from a person who is assigned to you; or
- to obtain a better interest rate or any other benefit.

Even if you are required to be insured, **you do not have to** purchase the insurance that is being offered. **You can choose** your insurance product and your insurer.



### HOW TO CHOOSE

To choose the insurance product that's right for you, we recommend that you read the summary that describes the insurance product and that must be provided to you.



### DISTRIBUTOR REMUNERATION

A portion of the amount you pay for the insurance will be paid to the distributor as remuneration.

The distributor **must** tell you when the remuneration exceeds 30% of that amount.



### RIGHT TO CANCEL

The Act allows you to rescind an insurance contract, **at no cost**, within 10 days after the purchase of your insurance. However, the insurer may grant you a longer period of time. After that time, fees may apply if you cancel the insurance. **Ask** your distributor about the period of time granted to cancel it **at no cost**.

If the cost of the insurance is added to the financing amount and you cancel the insurance, your monthly financing payments might not change. Instead, the refund could be used **to shorten the financing period**. **Ask your distributor for details**.

---

**The *Autorité des marchés financiers* can provide you with unbiased, objective information.**

Visit [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) or call the AMF at 1-877-525-0337.

---

Reserved for use by the insurer:

This fact sheet cannot be modified



**Insurance**

## Questions about *your contract*?

**1-833-861-0112** – Canada & United States

**+1-514-861-0112** – Elsewhere in the world, call collect

**caaquebec.com**

CAA-Quebec Travel Insurance, an Orion Travel Insurance product, is underwritten by Echelon Insurance. Terms and conditions apply.

©Orion Travel Insurance logo and trade name are trademarks of Echelon Insurance.

©CAA-Quebec 2024. All rights reserved.



100% post-consumer recycled fibre

QC-26(06/24)