

English version

# Assurance soins médicaux d'urgence



Sommaire de produit

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



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

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

### Principales définitions

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

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

## Éléments à prendre en considération

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Voyages au Québec :**

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

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

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

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

### **Voyages à l'intérieur du Canada seulement :**

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

## Éléments à prendre en considération

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

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

## Qui peut souscrire cette assurance

**Pour être admissible, vous devez :**

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

**Vous n'êtes pas admissible à la couverture si :**

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

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

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

## Ce que couvre l'assurance

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

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

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

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

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

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

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

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

## Ce que couvre l'assurance

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

### DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

<b>Nombre maximal de jours de voyage (y compris la prolongation d'assurance ou l'extension)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un seul voyage, Un seul voyage au Canada – 365 jours avec l'autorisation du <i>régime public d'assurance maladie</i>*</li> <li>• Voyages Multiples – 4 à 90 jours par <i>voyage</i> selon ce qui est inscrit sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance et 365 jours avec les prolongations d'assurance</li> </ul>
<b>Questionnaire médical</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De 0 à 59 ans – non exigé</li> <li>• De 60 à 69 ans – exigé pour les <i>voyages</i> de 18 jours ou plus</li> <li>• 70 ans et plus – exigé pour tous les <i>voyages</i></li> <li>• Peut être exigé pour les extensions et les prolongations d'assurance</li> <li>• Le questionnaire médical pour Un seul voyage au Canada n'est pas requis</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>voyage</i></li> </ul>

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

<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>• la date à laquelle <i>vous</i> quittez <i>vo</i>tre province ou territoire de résidence; 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.</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>• la date à laquelle <i>vous</i> retournez dans <i>vo</i>tre province ou territoire de résidence; ou</li> <li>• la date de retour inscrite sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance.</li> </ul>

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

## Exclusions, limitations et conditions

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

### Exclusions Générales

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

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

### Exclusions de l'assurance Soins médicaux d'urgence :

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

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

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

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

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

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

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

## Exclusions, limitations et conditions

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

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

### AUTRE CONDITIONS IMPORTANTES

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



## Exclusions, limitations et conditions

6. Si le directeur médical de l'Assistance CAA a établi que *vo*tre urgence est terminée, *nous* ne couvrirons pas le traitement continu, toute récurrence ou complication ultérieure reliées à une condition médicale survenant après l'urgence.

## 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
- autoriser au préalable le *traitement médical*.
- L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. S'il est impossible d'effectuer un paiement direct, *nous vous* rembourserons les dépenses admissibles.
- Certaines prestations sont remboursables à *vo*tre retour. S'il y a lieu, consultez la police sous la section Soins médicaux d'urgence.

**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 *vo*tre 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 \$.**

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

### ÉTAPE 2 : SOUMETTRE *VOTRE* RÉCLAMATION

*Vous* devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de réclamation ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus et autres documents) décrits dans la police 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 *vo*tre 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 Soins médicaux d'urgence sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

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

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

## Droit d'annulation

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

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

## Remboursements

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

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

Remboursements intégraux :

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

Remboursement partiel des jours non utilisés si :

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

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

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

## Présentation d'une plainte

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

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

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

À l'attention de : Bureau des plaintes clients

Assurance voyage Orion

60, Commerce Valley Drive East

Thornhill (Ontario) L3T 7P9

Téléphone : 905 747-4900

Sans frais : 1 855 674-6684

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

## Notes

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

## PARLONS ASSURANCE !

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

Nom de l'assureur : Echelon Assurance

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



### LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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



### COMMENT CHOISIR

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



### RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

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

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



### DROIT D'ANNULER

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

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

---

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

Visitez le [www.lautorite.qc.ca](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-20F(06/24)



Version française

# Emergency Medical Insurance

Product Summary

**SINGLE, SINGLE TRIP WITHIN  
CANADA, ANNUAL AND TOP-UP**



June 1, 2024



**Insurance**

## How to Contact Us

<b>Insurer:</b>	<p>Echelon Insurance</p> <p>Registered with the Autorité des marchés financiers under client number 2000702152</p> <p>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</p>
<b>Distributor:</b>	<p>Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc.</p> <p>444 Bouvier Street, Quebec (Quebec) G2J 1E3 Phone: 1-800-686-9243 Email: assurances@caaquebec.com Website: www.caaquebec.com/travel-insurance</p>
<b>Autorité des marchés financiers :</b>	<p>The Autorité des marchés financiers can provide <i>you</i> with information about <i>your insurer's</i> or <i>your insurance distributor's</i> obligations.</p> <p>Website: www.lautorite.qc.ca</p>

## 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 only covers emergency medical care. If *you* want protection for *trip* cancellation or *trip* interruption, consider other CAA-Quebec Travel Insurance products such as Package Plans or Trip Cancellation and Interruption Insurance.

**Benefit amounts stated on this summary are in Canadian Dollars, and deductibles are in U.S. Dollars.**

### Key Definitions

**Contract** means the insurance policy, any riders or amendments to the insurance policy, the application, 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.

## Things to Consider

**Minor ailment** means any illness, injury or condition related to a medical condition which ends at least 30 days prior to the effective date of coverage and does not require:

- a. the use of medication for a period greater than 15 days; or
- b. more than one (1) follow-up visit to a physician; or
- c. a hospitalization; or
- d. a surgical intervention; or
- e. consultation with a medical specialist.

A chronic medical condition or the complication of a chronic medical condition is not a *minor ailment*.

**Pre-existing medical condition** means any medical condition(s) that exists prior to the departure date of *your trip* or effective date of *your contract* for which *you* have received a diagnosis and/or had *medical treatment* and/or been hospitalized and/or been prescribed or taken medication and/or had a change in medication and/or had a change in *medical treatment* and/or experienced new or more frequent symptoms and/or are requiring investigation (other than a routine check-up).

This exclusion will not apply if *you* purchase the *Pre-Existing Medical Condition* optional coverage.

**Trip** means travel outside *your* Canadian province or territory of residence and ends when *you* return to *your* Canadian province or territory of residence.

### **Trips within the province of Quebec:**

An individual *trip* begins when *you* leave *your* permanent residence in Quebec and ends when *you* return to *your* permanent residence in Quebec.

For *trips* within Quebec, *you* must have at least a one-night stay with a travel supplier or private accommodation services.

### **Trips outside of your province or territory of residence:**

An individual *trip* begins when *you* leave and ends when *you* return to *your* province or territory of residence. For non-Canadian residents, a *trip* means travel outside of *your* country of permanent residence.

### **Trips inside Canada only:**

When *you* have a single *trip* within Canada and *your* destination shows Canada on *your* Confirmation of Coverage, *your* coverage is valid only in Canada.

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

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

**WARNING:** The insurance *contract* will be issued on the basis of information in or provided in connection with *your* application, including answers to the medical questionnaire, if any. *Your* answers must be complete and accurate. If it is found that *you* have not answered any question asked in the medical questionnaire truthfully and accurately, *you* will be responsible for the first \$5,000 of any claim, in addition to any applicable deductible. *You* will also be required to pay the additional premium necessary based on true and accurate answers to the medical questionnaire, otherwise no future coverage will be provided under this *contract*.

*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 a Canadian resident covered by a *government health insurance plan (GHIP)* for the full duration of the *trip*.

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

- *you* have been diagnosed with a terminal illness for which a physician has estimated that *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.

**IMPORTANT:** A medical questionnaire, if required, must be completed within **6** months before the departure date or effective date so *we* can determine eligibility.

A new medical questionnaire may be required for an extension or Top-Up to determine eligibility and premium.

## What Does the Insurance Cover

This insurance provides coverage for a medical emergency. Benefits of **up to \$5 million** will be paid for reasonable charges incurred following an emergency resulting from a sudden accident, sickness or injury which occurs on a *trip*. It includes:

- hospitalization, medical, dental and paramedical expenses;
- transportation expenses, such as ambulances, taxis or repatriation costs;
- transportation costs for a family member or a close friend to visit *you*;
- return of vehicle, baggage and pet;
- child care;
- reimbursement of the cost of returning *your* remains or burial/cremation costs;
- subsistence costs, medical follow-up and domestic services in Canada.

Maximum of **\$25,000** if at time of claim:

- i. *your GHIP* coverage has lapsed; and/or
- ii *you* did not have *GHIP* authorization to cover *your trip* days exceeding the days *your government health insurance plan* covers outside *your* province or territory of residence.

This insurance can be purchased as:

- **Single Trip or Single Trip within Canada Plan:** Covers one (1) individual *trip* as shown on the Confirmation of Coverage. **Single Trip within Canada provides coverage within Canada only.**
- **Annual Plan:** The insurance provides coverage for several individual *trips* outside or within *your* province or territory of residence for a maximum of 4, 8, 15, 30, 60 or 90 days, depending on the option chosen.
- **Top-Up or Extension:** to extend *your trip* days beyond the duration covered under an Annual Plan, Annual Vacation Package Plan or another insurer's contract.
- **Immediate family member coverage** is available for 3 or more immediate

## What Does the Insurance Cover

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 the policy.

Optional coverages can **only** be purchased in conjunction with products containing Emergency Medical Insurance coverage (except Single Trip within Canada, Canada Vacation Package and Visitors to Canada):

- **Pre-Existing Medical Condition Coverage:** for eligible hospital and medical related expenses for sickness or injury incurred as a result of a **pre-existing medical condition** that was not stable and existed prior to the departure date of *your trip* up to a maximum of \$200,000 per insured, per *trip*.
- **Adventurous Air Activities Rider:** where *you* will be **reimbursed** for expenses incurred as a result of an injury or sickness while participating in activities which include ballooning, parasailing and helicopter excursions.
- **Professional Sports and Participation in Speed Contests Coverage:** for expenses incurred as a result of an injury or sickness while participating in training, practicing or competing in a professional sport or motorized speed contest.

### OTHER COVERAGE DETAILS

<b>Maximum Trip Days (Including Extension or Top-Up)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Single Trip, Single Trip within Canada – 365 days with <i>GHIP</i> approval*</li> <li>• Annual Trip – from 4 to 90 days per <i>trip</i>, up to 365 days including extensions</li> </ul>
<b>Medical Questionnaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 to 59 years old – not required</li> <li>• 60 to 69 years old – required for <i>trips</i> of 18 days or more</li> <li>• 70 years old and over – required for all <i>trip</i> lengths</li> <li>• May be required for Top-Ups and extensions</li> <li>• Medical Questionnaire for Single Trip within Canada is not required</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 insured and per <i>trip</i></li> </ul>

\* Maximum *trip* days may not exceed the period for which *your GHIP* covers *you* or 365 days.

<b>Coverage Starts</b>	<p><b>The latest of:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the date <i>you</i> leave <i>your</i> province or territory of residence; or</li> <li>• the departure date, start date or effective date shown on <i>your</i> Confirmation of Coverage.</li> </ul>
<b>Coverage Ends</b>	<p><b>The earliest of:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the date <i>you</i> return to <i>your</i> province or territory of residence; or</li> <li>• the return date as shown on <i>your</i> Confirmation of Coverage.</li> </ul>

- 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, Limitations and Conditions

The following are some of the main exclusions of the policy. Please consult the *contract* for a full 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:

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

### Emergency Medical Insurance Exclusions

In addition to the general exclusions, there are other exclusions or reductions of coverage. Refer to the policy for complete details.

There will be no coverage and no payment will be made for any claim if:

1. *You* have any sickness, injury or medical condition that has not been stable for at least 3 months prior to *your* departure (or 6 months if *you* are 70 years of age or older).

**Note: If *you* are under 60 years of age**, this exclusion applies if *you* have a lung condition in the 3 months prior to the departure date and required treatment with Prednisone.

**No *pre-existing medical condition* exclusion applies for *trips* within Canada.**

Any conditions or symptoms which appeared or worsened on the departure date or at any time within the 7 days prior to the departure date, other than a *minor ailment* for ***Pre-Existing Medical Condition Coverage only***.

2. *Medical treatment* is non-emergent, experimental or elective;
3. Child born during the *trip*;
4. Sickness or medical condition related to a birth defect for an insured child(ren) under two years of age;
5. *You* are pregnant and have any complications from pregnancy or delivery;
6. *You* participate in certain sports and high risk leisure activities;
7. *You* abuse alcohol, drugs or intoxicants;
8. *You* are travelling specifically to obtain *medical treatment*;
9. *You* are travelling when *medical treatment* has been planned or could be expected during the *trip*;

## Exclusions, Limitations and Conditions

10. *You* are a patient in a chronic care or convalescent home, nursing home or rehabilitation centre;
11. *You* receive *medical treatment* outside *your* province of permanent residence which *you* could have obtained in *your* province except for necessary *medical treatment* due to an accident or sudden illness;
12. *You* purchased certain products not approved in Canada, even when prescribed, including dietary or food supplements, over-the-counter medication, and processed food for infants or medication;
13. *You* had certain surgery and diagnostic testing, including cardiac catheterization, angioplasty and/or cardiovascular surgery (except as a medical emergency) or magnetic resonance imaging (MRIs), computerized axial tomography (CAT) scans, sonograms, ultrasounds or biopsies without pre-approval from CAA Assistance;
14. Services are for continuing / recurrent care or *medical treatment* after the initial medical emergency has ended;
15. Medical services rendered in *your* province of residence is related to a change in *your* health while on a temporary return in *your* Canadian province or territory of residence;
16. Accident, sickness or injury that occurred while *you* were covered by another insurer if, on the effective date of coverage of the CAA-Quebec Top-up Insurance contract *you*:
  - i. are hospitalized due to this accident, sickness or injury; or
  - ii. refused to be repatriated; or
  - iii. should have been hospitalized or repatriated to *your* province of residence.
17. *You* are travelling against the medical advice of a physician.

For more complete information, refer to the Emergency Medical Insurance section of the policy.

### OTHER IMPORTANT CONDITIONS

1. Application for an extension or Top-Up must be made prior to the expiry date of *your* contract.
2. *You* cannot receive more than 100% of *your* actual expenses by claiming from *us*. If *we* pay *your* health care provider or reimburse *you* for covered expenses, *we* will seek reimbursement from *your* government health insurance plan and from any other medical reimbursement plan under which *you* may have coverage.
3. If *you* undergo tests as part of a medical investigation, obtain treatment or surgery (including invasive testing) that is not pre-approved by CAA Assistance, *your* claim will not be paid except in extreme circumstances where it would delay surgery required to resolve a life-threatening crisis.
4. If *we* determine that *you* should transfer to another facility or return to *your* home province and *you* refuse, no further *medical treatment* will be paid.
5. *We* are not responsible for the availability, quality or results of *medical treatments* or transportation.
6. 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.

## 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 United States, 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 direct payment cannot be arranged, *we* will reimburse eligible expenses.
- Some benefits are reimbursable on *your* return. If applicable, consult the policy under the Emergency Medical Insurance section.

**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.**

Also keep in mind that certain treatments, such as magnetic resonance imaging (MRI), CAT scans, sonograms, ultrasounds, cardiac catheterization, angioplasties, and cardiovascular surgery will not be covered unless pre-approved by CAA Assistance.

### 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 Emergency Medical Insurance are personalized and are determined based on:

- *your* age upon purchase;
- type of plan (single or annual);
- the exact number of days of *your trip*;
- *pre-existing medical conditions*, if applicable;
- chosen deductible;
- the applicable rebates, if any.

Premiums are subject to change before purchase 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*.

### Emergency Medical Insurance (Single Trip, Single Trip within Canada or Top-up)

Full refunds:

- Eligible if requested and approved prior to the original departure or effective date of *trip*.

Partial refund of unused days if:

- *You* return to *your* Canadian province or territory of residence prior to *your* scheduled return date and *you* provide proof of *your* departure from *your* destination (airline ticket/boarding pass or customs/immigration entry stamp) and return to *your* Canadian province or territory of residence.

### Emergency Medical Insurance Annual plan

- Non-refundable after the effective date.

## 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.**

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: Emergency Medical Insurance – Single, Single Trip within Canada, Annual & Top-Up



### 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-20(06/24)