

Forfait Multirisque Voyages Multiples

Sommaire de produit



Comment nous joindre

Assureur :	Echelon Assurance Enregistré auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 2000702152 À l'attention de: Assurance voyage Orion 60, Commerce Valley Drive East Thornhill (Ontario) L3T 7P9 Téléphone : 905 747-4900 Sans frais : 1 855 674-6684 Télécopieur : 905 771-3357 Courriel : orioninfo@orionti.ca Site Web : www.oriontravelinsurance.ca/fr
Distributeur :	Agence de voyages de l'automobile et Touring club du Québec inc. 444, rue Bouvier, Québec (Québec) G2J 1E3 Téléphone : 1 800 686-9243 Courriel : assurances@caaquebec.com Site Web : www.caaquebec.com/assurance-voyage
Autorité des marchés financiers :	L'Autorité des marchés financiers peut <i>vous</i> fournir de l'information sur les obligations de <i>votre assureur</i> ou de <i>votre</i> fournisseur d'assurance. Site Web : www.lautorite.qc.ca

Éléments à prendre en considération

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

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

NOTE : Ce régime fournit une couverture pour plusieurs *voyages* individuels à l'extérieur de *votre* province ou territoire de résidence.

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

Principales définitions

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

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

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

Assureur s'entend d'Echelon Assurance.

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

Éléments à prendre en considération

Condition médicale préexistante signifie toute condition médicale présente avant la date de départ de *votre voyage* ou la date de prise d'effet de *votre contrat* pour laquelle *vous* avez reçu un diagnostic ou *vous* avez reçu un *traitement médical* ou *vous* avez été hospitalisé ou *vous* avez reçu une prescription ou pris des médicaments ou *vous* avez reçu un changement de médication ou on a modifié *votre 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 sur ordonnance (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

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

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

Voyages au Québec :

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

Pour que *votre 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 votre province ou territoire de résidence :

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

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. Si *vous* présentez une réclamation, *nous* examinerons *vos* antécédents médicaux. Si une de *vos* réponses s'avère incomplète ou inexacte, *vous* serez tenu de payer la première tranche de 5 000 \$ de toute réclamation, en sus de toute franchise applicable. *Vous* serez également tenu de payer la prime supplémentaire exigée en fonction des réponses véridiques et exactes 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 fautive, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, vous devez :

- être un résident canadien couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*;
- avoir au maximum 84 ans à la date de la demande;
- remplir un questionnaire médical au plus 6 mois avant la date de prise d'effet si *vous* avez entre 60 et 69 ans pour tous *voyages* de 18 jours ou plus;
- remplir un questionnaire médical au plus 6 mois avant de partir si *vous* êtes âgées entre 70 et 84 ans, et ce, peu importe la durée de *votre 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.

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

Ce que couvre l'assurance

- L'assurance fournit une couverture pour plusieurs *voyages* distincts à l'extérieur ou à l'intérieur de *votre* province ou territoire de résidence pour un maximum de 4, 8, 15 ou 30 jours, selon l'option choisie.
- Le maximum des prestations pour l'annulation de voyage s'applique par assuré, par *voyage*.
- Les prestations pour retard de bagages d'un maximum de 500 \$ par *voyage* et dommages ou perte de bagages sont payables jusqu'à un maximum de 1 500 \$ par *voyage* et 3 000 \$ par année d'assurance.
- *Voyages* au Canada et au Québec, voir la définition de *voyage*.
- 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 *votre* Attestation d'assurance, et que la prime soit payée pour la couverture des membres de la famille immédiate. *Vous* trouverez 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

Ce que couvre l'assurance

blessure subie en raison d'une **condition médicale préexistante** qui n'était pas stable et qui existait avant la date de départ de *vos* 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 participez à des activités comprenant la montgolfière et la paravoile et les excursions en hélicoptère.
- **Couverture pour les sports professionnel 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.

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
Assurance Soins médicaux d'urgence	Jusqu'à 5 millions de dollars
Assurance Annulation de voyage et Assurance Interruption de voyage (par voyage)	Avant le départ : 2 000 \$, 3 000 \$, 4 000 \$, ou 5 000 \$ par voyage (selon votre choix effectué) et de 10 000 \$ par année d'assurance. Après le départ : Jusqu'à illimitée
Assurance accident de voyage	Jusqu'à 100 000 \$ – Assurance accident de vol Jusqu'à 50 000 \$ – Accident de voyage
Assurance bagages	Jusqu'à 1 500 \$ par voyage / 3 000 \$ par année d'assurance
• Retard de bagages	Jusqu'à 500 \$
• Perte de documents	Jusqu'à 250 \$
Couverture des enfants en bas âge	Jusqu'à 5 millions \$: Assurance Soins médicaux d'urgence
Couverture Vacances	Jusqu'à 750 \$

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

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

Ce que couvre l'assurance

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximum de jours de voyage, y compris les extensions	<ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 59 ans – 4 à 30 jours par <i>voyage</i> et 365 jours avec les prolongations d'assurance * • Entre 60 et 84 ans – 4 à 30 jours par <i>voyage</i> et 63 jours avec les prolongations d'assurance
Questionnaire médical	<ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 59 ans – non exigé • Entre 60 et 69 ans pour tous <i>voyages</i> de 18 jours ou plus • Entre 70 et 84 ans, et ce, peu importe la durée de <i>vo</i>tre <i>vo</i>yage
Options de franchises	Non applicable

* Le nombre maximal de jours de *vo*yage s'entend de la période pendant laquelle *vo*us êtes couvert par *vo*tre régime public d'assurance maladie jusqu'à un maximum de 365 jours. La couverture ne peut être prolongée au-delà de 365 jours à compter de la date de départ ou de la date de prise d'effet.

Début de la période de couverture	<p>Annulation de voyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la date et à l'heure de souscription de l'assurance. <p>Pour les autres couvertures</p> <p>La première des dates suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • à la date à laquelle <i>vo</i>us quittez <i>vo</i>tre province ou territoire de résidence; ou • à la date de départ, la date de début ou la date d'effet indiquée sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance. <p>La date de début varie en fonction des différentes couvertures. Pour les détails complets, veuillez <i>vo</i>us référer à la police sous « Début de la période de couverture » dans les sections Assurance Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages.</p>
Fin de la période de couverture	<p>Annulation et Interruption de voyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la date à laquelle survient la cause de l'annulation, avant le départ; • la date à laquelle une cause d'interruption survient après le départ. <p>Pour les autres couvertures</p> <p>La première des dates suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la date à laquelle <i>vo</i>us retournez à <i>vo</i>tre résidence permanente; ou • la date de retour inscrite sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance. <p>La date de fin varie en fonction des différentes couvertures. Pour les détails complets, veuillez <i>vo</i>us référer à la police sous « Fin de la période de couverture » dans les sections Assurance Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages.</p>

Ce que couvre l'assurance

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

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

La couverture de l'assurance annulation et interruption de voyage comprend les 37 risques assurés pour l'annulation ou l'interruption de *votre* voyage.

Pour la liste complète des risques assurés, des prestations, des conditions et des exclusions, veuillez consulter le *contrat*.

Frais couverts pour l'Annulation de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Partie prépayée, non remboursable de *vos* réservations de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service;
- Les frais de changement de réservation et/ou de modification;
- Différence de prix du nouveau tarif d'occupation si *votre* *compagnon de voyage* annule son *voyage* et que *vous* décidez de poursuivre *votre* *voyage* tel que réservé;
- Partie prépayée, non remboursable de *vos* préparatifs de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service d'une réservation d'une plateforme en ligne approuvée.

ANNULATION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Vous pouvez annuler *votre* *voyage* dans les 3 heures précédant *votre* date de départ pour toutes raisons autre que les 37 risques assurés énumérés dans *votre* *contrat* et seules sont assujetties aux conditions générales et exclusions générales.

Pour être admissible pour l'Annulation pour toute autre raison

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

Frais Couverts

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

Frais couverts pour l'Interruption de voyage

Voici un aperçu des frais couverts. Pour obtenir la liste complète, veuillez consulter le *contrat*.

Prestations versées jusqu'à 100% de:

- Les frais supplémentaires pour un billet aller simple en classe économique jusqu'à destination ou pour le retour au point de départ.

Ce que couvre l'assurance

- Les services de voyage non remboursables inutilisés autres que le billet de retour initialement prévu lors de l'interruption de *vos* voyage, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrit sur *vos* Attestation d'assurance avant le départ.
- Les frais supplémentaires pour l'hébergement commercial et des autres dépenses (telles que les repas, les taxis, les appels téléphoniques) selon une limite jusqu'à de 400 \$ par jour et jusqu'à un maximum de 4 000 \$.
- Les frais supplémentaires pour modifier les dates de *vos* billet de retour initial.

INTERRUPTION POUR TOUTE AUTRE RAISON

Lorsque *vous* êtes à destination depuis au moins 48 heures, *vous* pouvez utiliser cette prestation pour interrompre *vos* voyage pour une raison autre que celles prévues par la liste des 37 risques assurés énumérés dans *vos* contrat d'assurance. L'interruption pour toute autre raison est uniquement assujettie aux conditions générales et aux exclusions générales prévues au *contrat*.

Frais couverts

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

Exclusions et limitations

Voici certaines des principales exclusions du *contrat*. Veuillez consulter la police pour obtenir une liste complète des exclusions et limitations qui pourraient avoir une incidence sur *vos* 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 *vos* 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 *vos* part ou *vos* 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 au <https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements>). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement

Exclusions et limitations

émis ne sont pas ciblées par cette exclusion (s'applique seulement aux réclamations l'assurance Soins médicaux d'urgence);

9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions de l'assurance Soins médicaux d'urgence

En plus des exclusions générales, aucune couverture n'est offerte si :

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

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

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

Exclusions de l'assurance Annulation et interruption de voyage

Il n'y aura aucune couverture et aucun paiement ne sera effectué pour une demande de règlement :

1. si *votre voyage* est rendre visite à une personne malade ou blessée lorsque le *voyage* est annulé, interrompu ou retardé en raison de l'état de santé ou du décès de cette personne.
2. si *vous* faites défaut ou négligez de respecter les mesures requises des autorités gouvernementales des douanes aux points d'entrée ou de contrôle de la sécurité.
3. pour tous les services de voyages prépayés non remboursables lorsque le *voyage* a été payé par un programme de points ou de récompenses.

Assurance Soins médicaux d'urgence, assurance Accident de voyage et assurance Annulation et interruption de voyage :

Il existe des exclusions ou des réductions de la couverture :

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

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

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 continentaux, ou frais virés, de tout autre pays au +1 519 251-5179 :

- avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence;
- **immédiatement** dans le cas d'une interruption de voyage;
- **dans un délai d'un jour ouvrable** dans le cas d'une réclamation en vertu de l'assurance Annulation ou Bagages. Si *vous* n'appellez pas, le montant des prestations pourrait être réduit en raison des pénalités d'annulation qui sont imposées par le fournisseur de voyages.
- L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. S'il est impossible d'effectuer un paiement direct, *nous vous* rembourserons les dépenses admissibles.
- Certaines prestations sont remboursables à *votre* retour. Consultez les sections précises des prestations pour savoir si cette condition s'applique.

AVERTISSEMENT : *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 \$.**

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, rapports de police 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

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

www.globalexcel.com/orion_fr.

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

- Si un fournisseur de voyages cesse ses activités, un avis de réclamation écrit doit être soumis **dans les 60 jours** suivant la date à laquelle le fournisseur de voyages a annoncé qu'il était en défaillance, et il doit être accompagné des reçus, preuves de paiement et autres documents justificatifs (voir la section du police – Soumettre une réclamation).

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.

Soumettre une réclamation

- Les prestations en vertu de l'assurance Annulation et interruption de voyage sont payables à *vous*, à moins que *vous* ne nous autorisiez par écrit à payer directement une tierce partie.

Le coût du présent produit d'assurance

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

- *vos* âge à l'achat;
- le nombre exact de jours de *vos* régime;
- la somme assurée choisie;
- les *conditions médicales préexistantes*, le cas échéant;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis 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; et
- vous* avez souscrit le *contrat* 11 jours ou plus avant *vos* date de départ.

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

Remboursement

Forfait multirisque Voyages multiples

Aucun remboursement après la date de prise d'effet.

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

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

ANNEXE I

Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

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

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

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

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

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

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

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

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

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

(Nom du client)

(Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

Notes

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

PARLONS ASSURANCE !

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

Nom de l'assureur : Echelon Assurance

Nom du produit d'assurance : Forfait Multirisque Voyages Multiples



LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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



COMMENT CHOISIR

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



RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

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

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



DROIT D'ANNULER

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

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

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

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

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.



Assurances

Avez-vous des questions concernant votre contrat?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis

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

caaquebec.com

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

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

© CAA-Québec 2024. Tous droits réservés.



100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-24F(06/24)

Annual Vacation Package Plan

Product Summary



How to Contact Us

Insurer:	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
Distributor:	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
Autorité des marchés financiers :	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. 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 or, 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 plan provides coverage for multiple individual *trips* outside or within *your* province / territory of residence.

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, 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.

Travel companion means a person accompanying *you* on the *trip*, who shares accommodation or transportation with *you* and who has paid such accommodation or transportation in advance of departure. A maximum of 6 persons will be considered *travel companions* (including *you*).

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.

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. In the event of a claim, *we* will review *your* medical history. If any of *your* answers are incomplete or inaccurate *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*;
- be a maximum of 84 years old on the date of application;
- complete a medical questionnaire no more than 6 months before *you* leave, if *you* are between the ages of 60-69 and *your trip* is 18 days or more;
- complete a medical questionnaire no more than 6 months before *you* leave regardless of the length of *your trip* if *you* are between the ages of 70-84.

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.

WARNING: If at the time *you* purchase the insurance, *you* know of an event or condition that would prevent *you* or *your travel companion* from starting and/or completing *your trip* as booked, coverage will be denied and there will be no payment for a claim.

What Does the Insurance Cover

- Provides protection for multiple individual *trips* outside and within *your* province or territory of residence for up to 4, 8, 15 or 30 days, based on the option that *you* select.
- The maximum benefits for Trip Cancellation applies per insured, per *trip*.
- Baggage delay benefits of up to \$500 per *trip* and baggage damage or loss is payable up to a maximum of \$1,500 per *trip* and \$3,000 per *contract* year.
- *Trips* within Canada and Quebec, see definition of *trip*.
- **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 immediate family member coverage. Refer to the definition of immediate family member in *your* 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*.

What Does the Insurance Cover

- **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.

COVERAGE	MAXIMUM BENEFIT
Emergency Medical Insurance	Up to \$5 million
Trip Cancellation and Trip Interruption (per trip)	Before departure: \$2,000, \$3,000, \$4,000 or \$5,000 per <i>trip</i> (depending on <i>your</i> choice) and \$10,000 per <i>contract</i> year. After departure: Up to unlimited
Travel Accident Insurance	Up to \$100,000 Flight Accident Up to \$50,000 Travel Accident
Baggage Insurance	Up to \$1,500 per <i>trip</i> / \$3,000 per <i>contract</i> year
• Baggage Delay	Up to \$500
• Lost Documents	Up to \$250
Infant Protection	Up to \$5 million: Emergency Medical Insurance
Holiday Protection	Up to \$750

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

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

OTHER COVERAGE DETAILS

Maximum Trip Days including Top-ups	<ul style="list-style-type: none"> • Up to 59 years old – from 4 to 30 days per <i>trip</i>, up to 365 days including extensions* • Between ages 60 and 84 – from 4 to 30 days per <i>trip</i>, up to 63 days including extensions
Medical Questionnaire	<ul style="list-style-type: none"> • Up to age 59 - not required • Between 60-69 years old for all <i>trips</i> of 18 days or more • Between 70-84 years of age, regardless of the length of <i>your trip</i>
Deductible Options	Not applicable

* Maximum *trip* days means the period for which *your GHIP* covers *you* up to 365 days. Coverage cannot extend beyond 365 days from departure date or effective date.

What Does the Insurance Cover

<p>Coverage Starts</p>	<p>Trip Cancellation:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The date and time the insurance is purchased. <p>For all other coverages</p> <p>The first of the following dates:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The date that <i>you</i> left <i>your</i> province or territory of residence; • The departure date, start date or effective date shown on <i>your</i> Confirmation of Coverage. <p>For full details, refer to the policy under “Coverage Starts” in Emergency Medical, Trip Cancellation and Interruption, Travel Accident or Baggage Insurance sections.</p>
<p>Coverage Ends</p>	<p>Trip Cancellation and Interruption:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The date on which there was a cause for cancellation prior to departure; • The date on which an interruption occurred after the departure. <p>For all other coverages</p> <p>The first of the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The date <i>you</i> return to <i>your</i> permanent residence; or • The return date as shown on <i>your</i> Confirmation of Coverage. <p>For full details, refer to the policy under “Coverage Ends” in Emergency Medical Insurance, Trip Cancellation and Interruption, Travel Accident or Baggage Insurance sections.</p>

- 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.

TRIP CANCELLATION & TRIP INTERRUPTION SUMMARY OF COVERAGE

Trip Cancellation and Trip Interruption Insurance coverage includes 37 insured risks for canceling or interrupting *your* trip.

For the full list of insured risks, benefits, conditions and exclusions please see the *contract*.

Trip Cancellation Covered Expenses

Covered Expenses

This is an overview of covered expenses. For a complete list, please refer to the *contract*.

Benefits paid up to 100% of the:

- Prepaid, nonrefundable portion of *your* travel arrangements including cancellation fees and service fees;
- Rebooking and/or amendment fees;
- Difference in price for next occupancy charges if *your* travel companion cancels their *trip* and *you* decide to continue with the *trip* as planned;

What Does the Insurance Cover

- Prepaid, nonrefundable portion of *your* travel arrangements including cancellation fees and service fees, when booked through an approved online platform.

CANCEL FOR ANY OTHER REASON

You may cancel *your trip* within 3 hours of *your* departure date for any reason other than the 37 insured risks listed in *your contract* which are subject only to the General Conditions and General Exclusions.

To qualify for the Cancel for Any Other Reason Benefit

- *You* must purchase *your* insurance within 72 hours of making an initial payment on ***your* travel arrangements or before cancellation penalties come into effect.**
- *You* must cancel *your trip* at least 3 hours or more before *your* departure date.

Covered Expenses

- 75% of any prepaid, nonrefundable portion of *your* fully prepaid travel arrangements when booked through CAA - Quebec Travel; or
- 50% of any prepaid, nonrefundable portion of *your* fully prepaid travel arrangements when booked elsewhere.

Trip Interruption Covered Expenses

This is an overview of covered expenses. For a complete list, please refer to the *contract*.

Benefits paid up to 100% of the:

- Extra cost of a one-way economy fare to the departure point or to the *trip* destination point.
- Unused nonrefundable prepaid travel arrangements excluding the cost of the original ticket (arranged at the time of application for insurance) will be refunded up to a maximum amount indicated as the sum insured prior to departure on *your* Confirmation of Coverage.
- Extra cost of accommodation and other expenses (such as meals, taxis, phone calls) up to \$400 per day, to a maximum of \$4,000.
- Additional fees incurred to change the dates of *your* original return ticket.

INTERRUPTION FOR ANY OTHER REASON

After being at *your trip* destination for at least 48 hours, *you* may use this benefit to interrupt *your trip* for any reason other than the 37 insured risks listed in *your contract*. The interruption for any other reason is subject only to the General Conditions and General Exclusions provided for in the *contract*.

Covered Expenses

- 75% of any prepaid, nonrefundable portion of *your* fully prepaid travel arrangements up to \$2,500, when booked through CAA - Quebec Travel; or
- 50% of any prepaid, nonrefundable portion of *your* fully prepaid travel arrangements up to \$2,500, when booked elsewhere.
- up to \$1,000 for the extra cost of a one-way economy airfare via the most cost effective route to return *you* to *your* home or any additional fees incurred to change the dates of *your* original return ticket when such an option is available to *you*.

Exclusions and Limitations

The following are some of the main exclusions of the *contract*. Please consult the policy 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 at). This exclusion does not apply to claims for an emergency or a medical condition unrelated to the travel advisory (applies to Emergency Medical Insurance claims only);
9. Any services rendered by a family member.

Emergency Medical Insurance Exclusions

In addition to the general exclusions, there is no coverage 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 old or older).

Note: **If *you* are under 60** years of age, this exclusions applies if *you* have a lung condition and in the 3 months prior to the departure date, *you* 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. Treatment is non-emergent, experimental or elective.

Trip Cancellation and Interruption Insurance Exclusions

There will be no coverage and **no payment will be made** for a claim:

1. If *you* are taking a *trip* to visit a sick or injured person when the *trip* is cancelled, interrupted or delayed due to such person's medical condition or death.
2. If *you* fail or neglect to perform all actions required by government authorities for entry at customs, or security checkpoints.
3. For any nonrefundable prepaid *travel services* when the *trip* was paid for through a points or rewards program.

Exclusions and Limitations

Additional Emergency Medical Insurance, Travel Accident Insurance, and/or Trip Cancellation and Interruption Insurance Exclusions

There are exclusions or reductions of coverage:

1. If *you* are pregnant and have any complications from pregnancy or delivery;
2. For any child born during *trip*;
3. For the renewal or replacement of dietary or food supplements, over-the-counter medication, processed food for infants or medication not approved in Canada;
4. If *you participate* in certain sports and high risk leisure activities;
5. For any continuing care and/or *medical treatment* after the initial medical emergency has ended;
6. For the abuse of alcohol, drugs or intoxicants;
7. For travelling against the medical advice of *your* physician;
8. For travelling specifically to receive *medical treatment*;
9. For claims of patients in chronic care or convalescent homes;
10. For any event that was known at the purchase of insurance that could give rise to a claim.

Refer to the policy for a complete list of exclusions.

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*;
- **immediately** in the case of a Trip Interruption;
- **within 1 business day** in the event of a Trip Cancellation or Baggage Insurance claim. If *you* do not call, *your* benefits may be reduced due to cancellation penalties that are imposed by the travel supplier.
- 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. Check the benefits section for the insurance coverage(s) *you* have purchased to see if this applies.

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 the *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.

How to File a Claim

STEP 2: SUBMITTING *YOUR* CLAIM

Submit, **within 90 days**, a claim form and all required documents (invoices receipts, police reports 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

You may also submit *your* claim online at www.globalexcel.com/orion.

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

- If a travel supplier ceases operations, written notice of claim must be submitted **within 60 days** of when the travel supplier announces that it is in default along with receipts, proof of payment and other supporting documents (see section – How to File a Claim).

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.
- Benefits under Trip Cancellation and Interruption Insurance coverage are payable to *you* unless *you* authorize *us*, in writing, to pay a third party directly.

The Cost of This Insurance Product

Premiums for the Annual Vacation Package Plan are personalized and are determined based on:

- *your* age at the time of purchase;
- the exact number of days of *your* plan;
- sum insured;
- *pre-existing medical conditions*, if applicable;
- 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;
- your* *contract* is purchased 11 days or more before *your* departure date.

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

Annual Vacation Package Plan

Nonrefundable 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

More information on the Dispute Resolution process is available at 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 Dr. East
Thornhill, ON, 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

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: Annual Vacation Package Plan



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 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-24(06/24)