

**Assurance Forfait
Multirisque un
Seul Voyage,
Forfait Multirisque
un Seul Voyage au Canada**
Sommaire de produit



Assurances

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 produit couvre un seul *voyage*. Si *vous* souhaitez obtenir une couverture pour plusieurs *voyages*, songez à souscrire un Forfait multirisque voyages multiples.

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.

Éléments à prendre en considération

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*).

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. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes.

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

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, **vous devez être** :

- un résident canadien couvert par un *régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée du *voyage*;
- âgés de 84 ans ou moins pour un Forfait multirisque Un seul voyage;

Il n'y a pas de limite d'âge pour le forfait multirisque un seul voyage au Canada.

Vous n'êtes pas admissible à la couverture si :

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

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

Ce que couvre l'assurance

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
Assurance Soins médicaux d'urgence	Jusqu'à 5 millions de dollars
L'assurance Annulation et interruption de voyage	Avant le départ : Jusqu'à la somme assurée choisie
	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 \$
• 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 \$

Ce que couvre l'assurance

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

- i. *votre couverture au titre du régime public d'assurance maladie* avait pris fin; ou
- ii. *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.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Nombre maximal de jours de voyage	<ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 59 ans – 365 jours avec l'autorisation du <i> régime public d'assurance maladie</i>* • Entre 60 et 84 ans – 63 jours • Tous les ages - pour Forfait multirisque un seul voyage au Canada - 365 jours avec l'autorisation <i> régime public d'assurance maladie</i> *
Questionnaire médical	Non exigé
Options de franchises	Non applicable

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

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> vous</i> quittez <i> votre</i> province ou territoire de résidence; ou • À la date de départ, date de début ou date de prise d'effet inscrite sur <i> votre</i> Attestation d'assurance. <p>(Pour les détails complets, veuillez <i> vous</i> référer à la police « 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 interruption est survenue après le départ. <p>Pour les autres couvertures</p> <p>La première des dates suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date de <i> votre</i> retour dans <i> votre</i> province ou territoire de résidence au Canada; ou • La date de retour inscrite sur <i> votre</i> Attestation d'assurance. <p>(Pour les détails complets, veuillez <i> vous</i> référer à la police « 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 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.
- 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.

Forfait multirisque en seul voyage au Canada offre une protection au Canada seulement.

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 *votre* 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 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.

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;

Ce que couvre l'assurance

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

Pour être admissible pour l'Annulation pour toute autre raison :

- *Vous* devez souscrire *vo*tre 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 *vo*tre voyage au moins 3 heures ou plus avant *vo*tre 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.
- Les services de voyage non remboursables inutilisés autres que le billet de retour initialement prévu lors de l'interruption de *vo*tre voyage, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrit sur *vo*tre 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 *vo*tre 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 *vo*tre voyage pour une raison autre que celles prévues par la liste des 37 risques assurés énumérés dans *vo*tre 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 *vo*tre domicile, ou tous frais supplémentaires encourus pour modifier les dates de *vo*tre 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 *vo*tre couverture.

Exclusions générales

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

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *vo*tre *traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *vo*tre part ou *vo*tre implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été facturées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site web de voyage du gouvernement du Canada). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion (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 moins de 60 ans :
 - a. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable au cours des 3 mois précédant *vo*tre départ;
 - b. *Vous* avez un trouble pulmonaire qui a nécessité un traitement à la prednisone au cours des 3 mois précédant *vo*tre date de départ.
2. *Vous* avez entre 60 et 84 ans :
 - a. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable dans les 6 mois avant *vo*tre date de départ;
 - b. *Vous* avez un trouble pulmonaire qui a nécessité un traitement à la prednisone au cours des 6 mois précédant *vo*tre date de départ;
 - c. Un problème cardiaque si :
 - *Vous* avez subi un pontage ou une chirurgie valvulaire plus de 8 ans avant la date de départ;
 - Durant les 6 mois précédant la date de départ, on *vous* a prescrit ou *vous* avez pris 3 médicaments ou plus pour *vo*tre condition cardiaque;
 - *Vous* avez reçu un diagnostic ou avez été traité pour **LES 3** conditions suivantes : condition cardiaque, diabète (traité avec un médicament oral ou de l'insuline) et hypertension artérielle; ou
 - On *vous* a prescrit ou *vous* prenez un médicament pour traiter une insuffisance cardiaque.
3. 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.

Exclusions et limitations

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

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.

Autres exclusions applicables à l'Assurance Soins médicaux d'urgence, l'Assurance Accident de voyage et l'Assurance d'Annulation et interruption de voyage :

Aucun paiement ne sera accordé pour une réclamation si :

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. *Votre* participation à certains sports et loisirs à haut risque;
4. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances toxiques;
5. Si *vous* voyagez dans le but d'obtenir un *traitement médical*;
6. Les réclamations de patients recevant des soins pour malades chroniques ou dans une maison de convalescence;
7. 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;
8. La reprise ou la poursuite du traitement lorsque l'urgence médicale est terminée;
9. Si *vous* voyagez malgré l'avis contraire de *votre* médecin;
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'appelez 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. Veuillez-*vous* reporter à la section des prestations propres à la couverture que *vous* avez souscrite pour savoir si cette condition s'applique.

Soumettre une réclamation

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'appelez 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 du police – 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.
- 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 un seul *voyage* sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge à la date d'achat;
- le nombre exact de jours de *votre voyage* ;
- la somme assurée;
- 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 :

- i. *vous* n'êtes pas parti pour *votre voyage* et aucune réclamation n'est en cours et;
- ii. *vous* avez souscrit le *contrat* 11 jours ou plus avant *votre* date de départ.

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

Remboursement

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

Remboursement intégral si :

- a. *vous* annulez *votre voyage* avant l'entrée en vigueur de toute pénalité d'annulation; ou
- b. le transporteur/fournisseur de voyages *vous* fournit un remboursement intégral (en argent ou en crédit de voyage) lorsqu'il annule le voyage au complet et toutes les pénalités sont supprimées. De plus, *vous* devez fournir une facture du fournisseur de voyages prouvant le remboursement intégral ou mentionnant que toutes les pénalités sont supprimées; ou
- c. le transporteur/fournisseur de voyages change les dates de *votre voyage*, *vous* n'êtes alors plus en mesure de partir et toutes les pénalités sont supprimées. De plus, *vous* devez fournir une facture du fournisseur de voyages prouvant le remboursement intégral ou mentionnant que toutes les pénalités sont supprimées; ou
- d. le financement par l'entremise du fournisseur de voyages est refusé; ou
- e. si la somme assurée avant le départ qui figure à la page d'Attestation d'assurance est de 0 \$, un remboursement intégral peut être fourni avant la date de départ.

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 : Assurance Forfait Multirisque un Seul Voyage et Forfait Multirisque un Seul Voyage au Canada



LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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



COMMENT CHOISIR

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



RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

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

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



DROIT D'ANNULER

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

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

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

Visitez le www.lautorite.qc.ca 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-25F(06/24)

Version française

Single Trip Vacation Package Plan, Canada Vacation Package Plan

Product Summary



June 1, 2024



Insurance

How to Contact Us

Insurer:	<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>
Distributor:	<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>
Autorité des marchés financiers :	<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 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 a single *trip* outside or within *your* province / territory of residence. If *you* would like coverage for multiple *trips*, consider a Multi-Trip Package.

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.

Insurer means Echelon Insurance.

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

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

Things to Consider

testing, surgery, prescription medication (including prescribed as needed) or other treatment directly related to the sickness, injury or symptom.

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. *Your* answers must be complete and accurate.

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

Who is Eligible to Purchase This Insurance

To be eligible *you* must be a:

- Canadian resident covered by a *government health insurance plan (GHIP)* for the full duration of the *trip*;
- maximum of 84 years old for Single Trip Vacation Package;

No age limit for Canada Vacation Package Plan.

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

COVERAGE	MAXIMUM BENEFIT
Emergency Medical Insurance	Up to \$5 million
Trip Cancellation and Trip Interruption	Prior to departure: Up to the selected sum insured
	After departure: Up to unlimited
Travel Accident Insurance	Flight Accident : Up to \$100,000 Travel Accident: Up to \$50,000
Baggage Insurance	Up to \$1,500
• Baggage Delay	Up to \$500
• Lost Documents	Up to \$250
Infant Protection	Up to \$5 million: Emergency Medical Insurance
Holiday Protection	Up to \$750

What Does the Insurance Cover

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

- i. *your government health insurance plan* coverage has lapsed; and/or
- ii. *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	<ul style="list-style-type: none"> • Up to 59 years old – 365 Days with <i>GHIP</i> approval * • Between ages 60 and 84 – 63 days • All ages for Canada Vacation Package Plan – 365 days with <i>GHIP</i>
Medical Questionnaire	Not required
Deductible Options	Not applicable

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

Coverage Starts	<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 earliest of:</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>
Coverage Ends	<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 earliest of:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The date <i>you</i> return to <i>your</i> Canadian province or territory of 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, Trip Cancellation and Interruption, Travel Accident or Baggage Insurance sections).</p>

What Does the Insurance Cover

- **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.
- 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.

Canada Vacation Package Plan provides coverage within Canada only.

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.

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

What Does the Insurance Cover

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 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). This exclusion does not apply to claims for an emergency or a medical condition unrelated to the travel advisory (applies to Emergency Medical Insurance only);
9. Any services rendered by a family member.

Emergency Medical Insurance Exclusions

In addition to general exclusions, there is no coverage if:

1. *You* are under 60 and:
 - a. *You* have any sickness, injury or medical condition that has not been stable for at least 3 months prior to *your* departure;
 - b. *You* have a lung condition that required *you* to be treated with Prednisone during the 3 months prior to the departure date.
2. *You* are between ages 60 to 84 and:
 - a. *You* have a sickness, injury or medical condition that has not been stable for at least 6 months prior to *your* departure;
 - b. *You* have a lung condition that required *you* to be treated with Prednisone during the 6 months prior to the departure date;
 - c. A heart condition if:
 - *you* had heart bypass or heart valve surgery more than 8 years prior to the departure date;
 - during the 6 months prior to the departure date, *you* were prescribed or taking 3 or more medications for *your* heart; or
 - *you* were diagnosed or treated for **ALL 3** of the following: any heart condition, diabetes (treated with oral medication or insulin) and high blood pressure; or
 - *you* were prescribed or taking medication for heart failure.
3. 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**.

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

Exclusions and Limitations

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.

Other Exclusions Applicable to Emergency Medical, Travel Accident and Trip Cancellation and Interruption Insurance:

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

1. *You* are pregnant and have any complications from pregnancy or delivery;
2. Child born during the *trip*;
3. *You* participate in certain sports and high risk leisure activities;
4. There is anything resulting from the abuse of alcohol, drugs, or other toxic substances;
5. *You* are travelling specifically to receive *medical treatment*;
6. Claims are made for patients in chronic care or convalescent homes;
7. The renewal or replacement of food supplements, over-the-counter drugs, processed food for infants, and drugs not approved in Canada;
8. The continuing care and/or *medical treatment* after the initial medical emergency has ended;
9. *You* are travelling against the medical advice of *your* physician;
10. Any event that was of *your* knowledge 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.

How to File a Claim

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.

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 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 payments 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 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 Single Trip Vacation Package are personalized and are determined based on:

- *your* age at the time of purchase;
- the exact number of days of *your* trip;
- sum insured;
- 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:

- i. you have not departed on *your trip* and there is no claim in progress;
- ii. *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

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

Full refund if:

- a. you cancel *your trip* before any cancellation penalties are in effect; or
- b. the carrier/travel supplier issues a full refund to you (in currency or in a travel credit) when they cancel the entire *trip* and all penalties are waived. You must provide a travel supplier invoice showing a full refund or stating all penalties are waived; or
- c. the carrier/travel supplier changes *your trip* dates and you are not able to travel and all penalties are waived. You must provide a travel supplier invoice showing a full refund or stating all penalties are waived; or
- d. client financing through travel supplier is declined; or
- e. if the sum insured prior to departure as shown on *your* Confirmation of Coverage, is \$0, a full refund may be issued prior to the departure 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: Single Trip Vacation Package Plan and Canada 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-25(06/24)