

English version

Assurance Annulation et Interruption de Voyage

Sommaire de produit



Assurances

1er juin 2024

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 ne couvre pas les frais médicaux. Si *vous* souhaitez une couverture des frais médicaux, songez à souscrire l'assurance Soins médicaux d'urgence – Un seul voyage ou Voyages multiples, le Forfait multirisque un seul voyage, le Forfait multirisque voyages multiples.

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

Principales définitions

Assureur s'entend d'Echelon Assurance.

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*).

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*.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments prescrits (y

Éléments à prendre en considération

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.

AVERTISSEMENT : Le *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements fournis dans le cadre de *votre* proposition. *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 fausse, frauduleuse ou exagérée.

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, vous devez être soit :

- un résident canadien;
- un résident non canadien vivant au Canada, en voyage ou en visite au Canada durant *votre voyage*. Certains risques assurés et certaines prestations sont réservés aux résidents canadiens seulement.

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.

AVERTISSEMENT : 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

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
Assurance Annulation et interruption de voyage	Avant le départ : Jusqu'à la somme assurée choisie
	Après le départ : Jusqu'à illimitée
Nombre maximal de jours de <i>voyage</i>	Jusqu'à 365 jours
Questionnaire médical	Non exigé
Options de franchise	Non applicable
Début de la période de couverture	Annulation de voyage : <ul style="list-style-type: none"> à la date et à l'heure de souscription de l'assurance. Interruption de voyage : <ul style="list-style-type: none"> à la date de départ <i>vo</i>tre province ou territoire de résidence ou la date de départ inscrite sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance.
Fin de la période de couverture	Assurance Annulation de voyage : <ul style="list-style-type: none"> la date à laquelle survient la cause de l'annulation avant le départ. Interruption de voyage : <p>La première des dates suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> la date à laquelle survient la cause d'interruption après le départ; ou la date de retour inscrite sur <i>vo</i>tre Attestation d'assurance; ou Pour les résidents non-canadiens, la date à laquelle <i>vo</i>us quittez le Canada pour retourner à <i>vo</i>tre résidence permanente.

- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *vo*tre retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *vo*tre Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *vo*tre contrôle raisonnable.
*Vo*us devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.
- Vo*us pouvez prolonger volontairement *vo*tre couverture, à condition que *vo*us en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *vo*tre Attestation d'assurance, que *no*us acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

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 *vo*tre voyage.

Ce que couvre l'assurance

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 *vo*tre compagnon de voyage annule son *vo*yage et que *vous* décidez de poursuivre *vo*tre 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 *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*

Ce que couvre l'assurance

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 votre domicile, ou tous frais supplémentaires encourus pour modifier les dates de votre billet de retour d'origine lorsqu'une telle option est possible.

Exclusions et limitations

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

Exclusions générales

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

1. 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 votre 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 votre part ou votre 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);
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions propres à 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.

Référez-vous au *contrat* 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:

- **immédiatement** en cas de réclamation pour interruption de voyage; et
- **dans un délai d'un jour ouvrable** suivant l'événement qui cause l'annulation en cas de réclamation pour l'annulation de voyage.

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.

ÉTAPE 2 : SOUMETTRE VOTRE RÉCLAMATION

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

Assurance voyage CAA-Québec

A/s de Global Excel Management

73, rue Queen

Sherbrooke (Québec) Canada J1M 0C9

Numéros de téléphone :

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

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

Courriel : orionreclamations@globalexcel.com

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 – 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 sont payables à *vous*, à moins que *vous nous* autorisiez par écrit à payer directement une tierce partie.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'assurance Annulation et interruption de voyage sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge à la date d'achat;
- 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 *votre 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.

Remboursements

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

Assurance Annulation et interruption de voyage

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; 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 et *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

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 Annulation et Interruption de Voyage



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-21F(06/24)

Version française

Trip Cancellation and Interruption Insurance

Product Summary



June 1, 2024



Insurance

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 does not cover emergency *medical treatment*. If *you* also want protection for emergency *medical treatment*, consider the Single and Annual Emergency Medical Insurance, Single Trip Vacation Package or Annual Vacation 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.

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.

Travel companion means a person accompanying *you* on the *trip*, who shares accommodation or transportation with *you* and who has paid such accommodation

Things to Consider

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.

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 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; or
- Non-Canadian resident living in, travelling through or visiting Canada during *your trip*. Some insured risks and benefits are limited to Canadian residents only.

***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
Trip Cancellation & Trip Interruption	Prior to departure: Up to the selected sum insured
	After departure: Up to unlimited
Maximum <i>Trip</i> Days	Up to 365 days
Medical Questionnaire	Not required
Deductible Options	Not applicable
Coverage Starts	<p>Trip Cancellation:</p> <ul style="list-style-type: none"> on the date and time of purchase of the insurance. <p>Trip Interruption:</p> <ul style="list-style-type: none"> on the date that <i>you</i> leave <i>your</i> province/territory of residence or the departure date shown on <i>your</i> Certificate of Insurance.
Coverage Ends	<p>Trip Cancellation:</p> <ul style="list-style-type: none"> the date on which there was a cause for cancellation prior to departure. <p>Trip Interruption:</p> <p>The earliest of:</p> <ul style="list-style-type: none"> the date on which there was a cause for interruption after departure; the return date as shown on <i>your</i> Confirmation of Coverage; or for non-Canadian residents, the date <i>you</i> leave Canada to return to <i>your</i> permanent residence.

- 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.

What Does the Insurance Cover

- 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.

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* 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);
9. Any services rendered by a family member.

Specific Exclusions for Trip Cancellation and Interruption Insurance

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.

Refer to the policy for a complete list of the specific 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:

- **immediately** in the case of a Trip Interruption claim; and
- **within 1 business day** of the event causing the cancellation when there is a claim for Trip Cancellation.

If *you* do not call, *your* benefits may be reduced due to cancellation penalties that are imposed by the travel supplier.

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 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 Trip Cancellation and Interruption coverage are personalized and are determined based on:

- *your* age upon purchase;
- the sum insured;
- the applicable rebates, if any.

Premiums are subject to change before purchase without notice.

Your Right to Cancel

You may cancel *your 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

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 the travel supplier is declined;
- 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 Drive East
Thornhill, Ontario, L3T 7P9

Date: _____
(Date of sending of this Notice)

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

entered into on: _____
(Date of signature of contract)

at: _____
(Place of signature of contract)

(Name of client)

(Signature of client)

The distributor must fill in this section beforehand.

This notice must be sent by registered mail.

Notes

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

LET'S TALK INSURANCE!

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

Name of insurer: Echelon Insurance

Name of insurance product: Trip Cancellation and Interruption Insurance



IT'S YOUR CHOICE

You are never required to purchase insurance:

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

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



HOW TO CHOOSE

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



DISTRIBUTOR REMUNERATION

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

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



RIGHT TO CANCEL

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

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

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

Visit www.lautorite.qc.ca 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-21(06/24)