

Assurance soins médicaux d'urgence



Sommaire de produit

UN SEUL VOYAGE, VOYAGE AU CANADA,
VOYAGES MULTIPLES ET
PROLONGATION D'ASSURANCE



1er septembre 2026

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 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. Pour les détails complets, veuillez *vous* référer à la police d'assurance. Cette dernière est disponible auprès du centre Voyages CAA-Québec où *vous* êtes procuré cette assurance, de même que sur le site web au <https://www.caaquebec.com/fr/pour-vos-assurances/documentation/>.

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

NOTE : Ce produit couvre seulement les soins médicaux d'urgence. Si *vous* souhaitez une couverture pour l'annulation ou l'interruption de *voyage*, songez à souscrire d'autres produits d'assurance voyage auprès de Voyages CAA-Québec.

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

Principales définitions

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

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

Éléments à prendre en considération

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

Assureur s'entend d'Echelon Assurance.

Condition médicale préexistante s'entend de toute condition médicale présente avant la date de départ de *votre voyage* ou avant 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 *votre traitement médical* a été modifié 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).

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants et des modifications qui y sont annexés, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu), et de *votre* 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 ou de base, la chirurgie, les médicaments prescrits (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre traitement médical ayant un lien direct avec une maladie, une blessure ou un symptôme.

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

Voyage s'entend de la période entre *votre* date de départ et *votre* date de retour.

Pour que *votre* déplacement effectué à l'intérieur de *votre* province ou territoire de résidence soit considéré comme un voyage, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé auprès d'un fournisseur de services de voyage.

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

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

Qui peut souscrire cette assurance

Pour être admissible, *vous* devez :

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

Vous n'êtes pas admissible à la couverture si :

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

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

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

Ce que couvre l'assurance

Cette assurance fournit une couverture pour une urgence médicale qui survient alors que *vous* êtes en *voyage*. Les prestations couvrent **jusqu'à 10 millions de dollars*** pour les frais raisonnables encourus à la suite d'une urgence découlant d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure qui a eu lieu durant un *voyage*. Ces frais comprennent :

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

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

- 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.

Ce que couvre l'assurance

Cette assurance peut être souscrite dans le cadre des produits suivants :

- **Assurance un seul voyage** : couvre un voyage individuel effectué au Canada ou à l'étranger.
- **Assurance voyage au Canada** : couvre un voyage individuel qui se déroule entièrement au Canada.
- **Assurance voyages multiples** : fournit une couverture pour plusieurs *voyages* distincts à l'extérieur ou à l'intérieur de *votre* province ou territoire de résidence pour un maximum de 4, 8, 15, 30, 60 ou 90 jours, selon l'option choisie.
- **Prolongation d'assurance** : pour prolonger *votre voyage* au-delà de la durée couverte en vertu de l'Assurance voyages multiples, du Forfait multirisque voyages multiples ou du contrat d'un autre assureur.
- La **couverture des membres de la famille immédiate** est également offerte lorsqu'au moins trois (3) membres de *votre* famille immédiate voyagez ensemble et êtes assurés en vertu d'un seul *contrat* à condition que tous les membres soient mentionnés sur *votre* attestation d'assurance et que la prime soit payée pour cette couverture. Référez-vous à la définition de famille immédiate dans la police.

Couvertures facultatives à la garantie Soins médicaux d'urgence:

- **Couverture pour conditions médicales préexistantes** : permet de couvrir jusqu'à concurrence d'un montant maximal de 300 000 \$ par personne assurée et par voyage, pour les frais d'hospitalisation et les frais médicaux admissibles liés à une maladie ou à une blessure résultant d'une **condition médicale préexistante** qui est stable au moins sept (7) jours avant la date de départ du *voyage*.
- **Avenant pour activités d'aventures aériennes** : *vous* recevrez un **remboursement** pour les dépenses encourues découlant d'une blessure ou d'une maladie survenue alors que *vous* participez à des activités comprenant la montagne, la paravol et les excursions en hélicoptère.
- **Couverture pour les sports professionnels et la participation à des concours de vitesse motorisés** : *vous* recevrez un **remboursement** pour les frais encourus découlant d'une blessure ou d'une maladie survenue lors de la participation, de l'entraînement, de l'exercice ou de la compétition d'un sport professionnel ou d'un concours de vitesse motorisé.

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

Durée maximale du voyage	• Assurance un seul voyage, Assurance voyage au Canada – 365 jours avec l'autorisation du <i>régime public d'assurance maladie</i>* • Assurance voyages multiples – 4 à 90 jours par <i>voyage</i> selon la durée maximale sélectionnée qui apparaît sur <i>votre</i> attestation d'assurance, jusqu'à un maximum de 365 jours incluant les extensions et les prolongations avec l'autorisation du <i>régime public d'assurance maladie</i>*
Questionnaire médical	• De 0 à 59 ans : non exigé • 60 ans et plus : exigé pour tous les <i>voyages</i> • Peut être exigé pour les extensions et les prolongations d'assurance • Le questionnaire médical n'est pas requis pour l'Assurance voyage au Canada

Ce que couvre l'assurance

Types de franchises	• 0 \$, 300 \$, 500 \$, 1 000 \$, 3 000 \$, 5 000 \$, 10 000 \$, 25 000 \$ ou 50 000 \$ • Applicable par assuré et par <i>voyage</i>
----------------------------	---

* 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	À la dernière des dates suivantes : • <i>votre</i> date de départ telle qu'indiquée sur <i>votre</i> attestation d'assurance; ou • la date à laquelle <i>vous</i> quittez <i>votre</i> point de départ tel que défini dans la police.
Fin de la période de couverture	La première des dates suivantes : • <i>votre</i> date de retour telle qu'indiquée sur <i>votre</i> attestation d'assurance; ou • la date à laquelle <i>vous</i> revenez à <i>votre</i> point de départ tel que défini 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, pour certaines situations hors de *votre* contrôle raisonnable.

Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date prévue de *votre* retour.

- *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* acceptons la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que toutes les conditions demandées soient respectées.

Exclusions, limitations et conditions

Voici certaines des principales exclusions de la police. 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 quel que sinistre attribuable à l'une des causes suivantes :

1. Tout sinistre découlant d'une situation où *vous* êtes conducteur, opérateur, co-chauffeur, membre de l'équipe ou passager d'un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge.

Cette exclusion ne s'applique pas lorsque le véhicule commercial est utilisé pendant *votre* voyage uniquement à des fins récréatives et non pour livrer des biens ou transporter une charge.

2. Perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à respecter ses obligations contractuelles ou à fournir ses services, sauf indication contraire dans la présente police.
3. Toute condition médicale résultant du fait que *vous* n'ayez pas respecté un traitement qui *vous* a été prescrit, y compris la prise d'un médicament avec ou sans ordonnance.

Exclusions, limitations et conditions

4. Le suicide (y compris toute tentative) ou toute blessure auto-infligée, que *vous* soyez sain d'esprit ou non.
5. *Votre* négligence ou *votre* participation à un acte criminel ou à un acte illégal ou à *votre* tentative de commettre de tels actes.
6. Les dépenses qui ne seraient normalement pas facturées en l'absence d'une assurance.
7. Un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non.
8. Toute situation où le gouvernement du Canada publie un nouvel avis officiel aux voyageurs, avant la date de prise d'effet de la couverture, dans lequel il recommande aux résidents canadiens d'éviter tout voyage non essentiel ou d'éviter tout voyage dans une ville, une région ou un pays inscrit à *votre* itinéraire à destination.

Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement publié.

9. Les actes de terrorisme impliquant des moyens biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs, quelles qu'en soit les causes concomitantes.
10. Les services professionnels ou autres rendus par un membre de la famille.

Exemples d'exclusions propres à l'assurance Soins médicaux d'urgence :

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

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

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

Cette exclusion ne s'applique pas pour les voyages effectués au Canada.

2. Tout *traitement médical* non urgent, expérimental ou facultatif;
3. Frais liés à un enfant né en cours de *voyage*;
4. Toute maladie ou affection liée à une anomalie congénitale pour les enfants assurés âgés de moins de deux ans;
5. Si *vous* êtes enceinte, toute complication liée à la grossesse ou à l'accouchement;
6. *Votre* participation à certains sports et activités à haut risque;
7. Tout ce qui découle de l'abus d'alcool, de la consommation de drogues ou d'autres substances intoxicantes;
8. Voyage entrepris dans le but d'obtenir un *traitement médical*;
9. Voyage entrepris alors qu'un *traitement médical* est prévu ou pourrait s'avérer nécessaire pendant le *voyage*;
10. *Vous* êtes un patient dans un établissement de soins prolongés, une maison de convalescence, une maison de soins infirmiers ou un centre de réadaptation;
11. *Vous* avez reçu des *traitements médicaux* à l'extérieur de *votre* province de résidence permanente que *vous* auriez pu obtenir dans *votre* province, à l'exception des *traitements médicaux* nécessaires à la suite d'un accident ou d'une maladie soudaine;
12. *Vous* avez acheté certains produits, même s'ils sont prescrits, tels que des suppléments alimentaires, des médicaments en vente libre, des aliments transformés pour les enfants en bas âge ou des médicaments non approuvés au Canada.

Exclusions, limitations et conditions

13. *Vous* n'avez pas reçu l'approbation de l'Assistance CAA pour certaines chirurgies et certains tests diagnostiques, tels que le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie ou une chirurgie cardiovasculaire (sauf en cas d'urgence médicale), l'imagerie par résonance magnétique (IRM), la tomodensitométrie (scanographie), les sonogrammes, les échographies ou les biopsies;
14. Les services sont pour des soins continus ou récurrents ou tout *traitement médical* une fois l'urgence médicale initiale terminée;
15. Les services médicaux fournis dans *votre* province de résidence s'ils sont liés à un changement dans *votre* santé pendant un retour temporaire dans *votre* province ou territoire canadien de résidence;
16. Dans le cas d'une prolongation d'assurance d'un contrat détenu auprès d'un autre assureur, tout accident, maladie ou blessure survenant alors que *vous* étiez couvert par un autre assureur si, à la date de prise d'effet de *votre* contrat avec nous :
 - i. *vous* êtes hospitalisé en raison d'un accident, d'une maladie ou d'une blessure; ou
 - ii. *vous* refusez d'être rapatrié; ou
 - iii. *vous* devriez être hospitalisé ou rapatrié dans *votre* province de résidence.
17. *Vous* voyagez contre l'avis d'un médecin.

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

AUTRES CONDITIONS IMPORTANTES

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

Pour plus d'information, consultez la police.

Soumettre une réclamation

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

Vous devez contacter l'Assistance CAA au 1 866 580-2999 du Canada et des États-Unis ou au +1 519 251-5179 d'ailleurs dans le monde, avant d'obtenir tout *traitement médical* d'urgence afin que *nous* puissions :

- confirmer la couverture; et
- autoriser au préalable le *traitement médical*.

L'Assistance CAA paiera directement les hôpitaux, les médecins et les autres fournisseurs de soins de santé, dans la mesure du possible. S'il est impossible d'effectuer le paiement directement, *nous vous* rembourserons les dépenses admissibles.

Certaines prestations sont remboursables à *votre* retour. S'il y a lieu, consultez la police sous la section Soins médicaux d'urgence.

ATTENTION : *Vous* devez contacter 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 communiquer avec l'Assistance CAA avant de recevoir le *traitement médical*, faites-le dès que possible ou demandez à quelqu'un de le faire en *votre* nom. **Si *vous* ne communiquez pas avec 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 tomодensitométrie, 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 UNE RÉCLAMATION

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

Pour soumettre *votre* demande :

Demande de règlement en ligne

Pour éviter les délais postaux, soumettez *votre* demande de règlement en ligne en suivant les instructions à l'adresse suivante : **orion.xodus.ca**

Demande de règlement par la poste

Vous pouvez également soumettre *votre* demande de règlement, accompagnée de toutes les pièces justificatives requises à l'adresse suivante :

Assurance voyage CAA Québec
Services de voyage Xodus
C.P. 36, Succursale A
WINDSOR, ON
N9A 6J5

Numéros pour nous joindre:

1 866 580-2999 du Canada et des États-Unis
1 519 251-5179 d'ailleurs dans le monde

ÉTAPE 3 : REMBOURSEMENT

Nous verserons toutes les prestations payables en vertu du présent *contrat* dans les **60 jours** suivant la réception de la preuve du sinistre et des documents exigés.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes de l'assurance Soins médicaux d'urgence sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

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

Les primes peuvent changer avant la souscription sans préavis.

Droit d'annulation

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

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

Remboursements

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

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

Remboursement intégral :

- possible si demandé et approuvé avant la date de départ ou avant la date de prise d'effet du *contrat*.

Remboursement partiel des jours non utilisés si :

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

Assurance Soins médicaux d'urgence - Voyages multiples

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

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, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes clients

Assurance voyage Orion

C.P. 8075 STN Industrial Park

Markham (Ontario) L3R 0K4

Téléphone : 905 747-4900

Sans frais : 1 855 674-6684

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
C.P. 8075 STN Industrial Park
Markham (Ontario) L3R 0K4

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 : Un seul voyage, Voyage au Canada, Voyages multiples et Prolongation d'assurance



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.



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 2026. Tous droits réservés.