

Assurance Annulation et Interruption de Voyage

Sommaire de produit



1er juillet 2025

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. 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 : - à la date et à l'heure de souscription de l'assurance. Interruption de voyage : - à la date de départ <i>votre</i> province ou territoire de résidence ou la date de départ inscrite sur <i>votre</i> Attestation d'assurance.
Fin de la période de couverture	Assurance Annulation de voyage : - la date à laquelle survient la cause de l'annulation avant le départ. Interruption de voyage : La première des dates suivantes : - la date à laquelle survient la cause d'interruption après le départ; ou - la date de retour inscrite sur <i>votre</i> Attestation d'assurance; ou - Pour les résidents non-canadiens, la date à laquelle <i>vous</i> quittez le Canada pour retourner à <i>votre</i> résidence permanente.

- 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* acceptons la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

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

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

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 *votre compagnon de voyage* annule son *voyage* et que *vous* décidez de poursuivre *votre voyage* tel que réservé;
- Partie prépayée, non remboursable de *vos* préparatifs de voyage, y compris les frais d'annulation et les frais de service d'une réservation d'une plateforme en ligne approuvée.

ANNULATION POUR TOUTE AUTRE RAISON

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

Pour être admissible pour l'Annulation pour toute autre raison

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

Frais couverts

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

Frais couverts pour l'Interruption de voyage

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

Prestations versées jusqu'à 100% de :

- Les frais supplémentaires pour un billet aller simple en classe économique jusqu'à destination ou pour le retour au point de départ.
- Les services de voyage non remboursables inutilisés autres que le billet de retour initialement prévu lors de l'interruption de *votre voyage*, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrit sur *votre* 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 *votre* 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 *votre voyage* pour une raison autre que celles prévues par la liste des 37 risques assurés énumérés dans *votre 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 communiquer avec 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 :

- **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 UNE RÉCLAMATION

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de demande de règlement, 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

Dans la cas où 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* 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.
- 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

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.



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 2025. Tous droits réservés.



100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-21F(07/25)