

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



Assurances

1er juillet 2025

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

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

Principales définitions

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

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

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

Assureur s'entend d'Echelon Assurance.

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

Éléments à prendre en considération

d'hébergement et de transport. Un maximum de 6 personnes seront considérées comme des *compagnons de voyage* (incluant *vous*).

Condition médicale préexistante signifie toute condition médicale présente avant la date de départ de *votre voyage* ou la date de prise d'effet de *votre contrat* pour laquelle *vous* avez reçu un diagnostic ou *vous* avez reçu un *traitement médical* ou *vous* avez été hospitalisé ou *vous* avez reçu une prescription ou pris des médicaments ou *vous* avez reçu un changement de médication ou on a modifié *votre traitement médical* ou *vous* avez remarqué de nouveaux symptômes ou l'augmentation de la fréquence de ceux-ci ou une investigation s'avère nécessaire (autre qu'un examen de routine).

Cette exclusion ne s'applique pas si *vous* souscrivez la garantie facultative couverture pour *condition médicale préexistante*.

Contrat s'entend de la police d'assurance, des avenants ou amendements au *contrat* d'assurance, de la proposition d'assurance, de tout questionnaire médical (s'il y a lieu) et de l'Attestation d'assurance, qui ensemble forment l'intégralité du *contrat* et qui doivent être considérés globalement.

Nous et notre s'entend de *l'assureur*.

Régime public d'assurance maladie s'entend du *régime public d'assurance maladie* provincial ou territorial canadien.

Traitement médical s'entend de toute procédure raisonnable de nature médicale, thérapeutique ou diagnostique, qui est nécessaire du point de vue médical et qui est prescrite par un médecin. Les *traitements médicaux* comprennent l'hospitalisation, les examens approfondis de base, la chirurgie, les médicaments sur ordonnance (y compris ceux prescrits au besoin) ou tout autre *traitement médical* ayant un lien direct avec la maladie, la blessure ou le symptôme.

Vous, votre et vos s'entend des assurés.

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

Voyages au Québec :

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

Pour que *votre voyage* au Québec soit couvert, *vous* devez séjourner au moins une nuit dans un établissement réservé par un fournisseur de voyages ou des services d'hébergement privé.

Voyages à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence :

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

AVERTISSEMENT : Le présent *contrat* d'assurance est délivré en fonction des renseignements inscrits sur *votre* demande ou que *vous nous* avez fournis dans le cadre de *votre* demande. *Vos* réponses doivent être complètes et exactes.

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

Qui peut souscrire cette assurance

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

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

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

Vous n'êtes pas admissible à la couverture si :

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

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

Ce que couvre l'assurance

COUVERTURE	MAXIMUM DES PRESTATIONS
Assurance Soins médicaux d'urgence	Jusqu'à 5 millions de dollars
L'assurance Annulation et interruption de voyage	Avant le départ : Jusqu'à la somme assurée choisie
	Après le départ : Jusqu'à illimitée
Assurance Accident de voyage	Jusqu'à 100 000 \$ – Assurance accident de vol Jusqu'à 50 000 \$ – Accident de voyage
Assurance Bagages	Jusqu'à 1 500 \$
• Retard de bagages	Jusqu'à 500 \$
• Perte de documents	Jusqu'à 250 \$
Couverture des enfants en bas âge	Jusqu'à 5 millions \$: Assurance Soins médicaux d'urgence
Couverture Vacances	Jusqu'à 750 \$

Ce que couvre l'assurance

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

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

DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES SUR LA COUVERTURE

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

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

Début de la période de couverture	<p>Annulation de voyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À la date et à l'heure de souscription de l'assurance <p>Pour les autres couvertures</p> <p>La première des dates suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À la date à laquelle <i> vous</i> quittez <i> votre</i> province ou territoire de résidence; ou • À la date de départ, date de début ou date de prise d'effet inscrite sur <i> votre</i> Attestation d'assurance. <p>(Pour les détails complets, veuillez <i> vous</i> référer à la police « Début de la période de couverture » dans les sections Assurance Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages).</p>
Fin de la période de couverture	<p>Annulation et Interruption de voyage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date à laquelle survient la cause de l'annulation, avant le départ; • La date à laquelle une interruption est survenue après le départ. <p>Pour les autres couvertures</p> <p>La première des dates suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La date de <i> votre</i> retour dans <i> votre</i> province ou territoire de résidence au Canada; ou • La date de retour inscrite sur <i> votre</i> Attestation d'assurance. <p>(Pour les détails complets, veuillez <i> vous</i> référer à la police « Fin de la période de couverture » dans les sections Assurance Soins médicaux d'urgence, Annulation et interruption de voyage, Accident de voyage ou Assurance Bagages).</p>

Ce que couvre l'assurance

- La **couverture des membres de la famille immédiate** est offerte pour 3 membres de la famille immédiate ou plus. Tous les membres de la famille immédiate doivent être assurés en vertu d'un seul *contrat* et doivent être mentionnés sur *votre* Attestation d'assurance, et que la prime soit payée pour la couverture des membres de la famille immédiate. *Vous* trouverez la définition de membre de la famille immédiate dans la police.
- La couverture sera prolongée automatiquement sans prime supplémentaire si *votre* retour est retardé au-delà de la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, sous certaines conditions hors de *votre* contrôle raisonnable.
Vous devez prévenir l'Assistance CAA du retard avant la date de retour prévue.
- *Vous* pouvez prolonger volontairement *votre* couverture, à condition que *vous* en fassiez la demande avant la date de retour inscrite sur *votre* Attestation d'assurance, que *nous* acceptions la prolongation, qu'une prime supplémentaire soit payée et que d'autres conditions soient respectées.

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

Les couvertures facultatives ne peuvent être souscrites que conjointement avec les produits contenant une couverture d'assurance Soins médicaux d'urgence (à l'exception un seul voyage au Canada, forfait multirisque un seul voyage au Canada et l'assurance visiteurs au Canada) :

- **Couverture pour conditions médicales préexistantes** : pour les dépenses admissibles d'hospitalisation et de soins médicaux en cas de maladie ou de blessure subie en raison d'une **condition médicale préexistante** qui n'était pas stable et qui existait avant la date de départ de *votre* voyage. *Vous* recevrez un remboursement maximal de 200 000 \$ par assuré, par voyage.
- **Avenant pour activités d'aventures aériennes** : *vous* recevrez un remboursement pour les dépenses encourues découlant d'une blessure ou d'une maladie survenue alors que *vous* participiez à des activités comprenant la montgolfière et la paravoile et les excursions en hélicoptère.
- **Couverture pour les sports professionnels et la participation à des concours de vitesse motorisé** : 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.

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

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

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

Frais Couverts pour l'Annulation de voyage

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

Prestations versées jusqu'à 100% de :

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

Ce que couvre l'assurance

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

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

- *Vous* devez souscrire *vos* 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 *vos* voyage au moins 3 heures ou plus avant *vos* 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 *vos* voyage, jusqu'à concurrence de la somme assurée avant le départ inscrit sur *vos* Attestation d'assurance avant le départ.
- Les frais supplémentaires pour l'hébergement commercial et des autres dépenses (telles que les repas, les taxis, les appels téléphoniques) selon une limite jusqu'à de 400 \$ par jour et jusqu'à un maximum de 4 000 \$.
- Les frais supplémentaires pour modifier les dates de *vos* billet de retour initial.

INTERRUPTION POUR TOUTE AUTRE RAISON

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

Frais couverts

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

Exclusions et limitations

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

Exclusions générales

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

1. *Vous* êtes conducteur, opérateur, membre de l'équipe ou tout autre type de passager dans un véhicule commercial utilisé pour livrer des biens ou transporter une charge;
2. Sauf indication contraire dans le présent *contrat*, *nous* ne couvrirons aucune perte résultant de l'incapacité d'un fournisseur à effectuer ses obligations contractuelles ou à fournir ses services;
3. *Vous* ne respectez pas *vo*tre *traitement médical* prescrit, notamment la prise de médicaments sur ordonnance;
4. Le suicide, la tentative de suicide ou les blessures volontaires;
5. Un acte de négligence de *vo*tre part ou *vo*tre implication dans la perpétration d'un acte criminel ou illégal;
6. Les dépenses qui *vous* ont été facturées simplement parce que *vous* êtes assuré;
7. Un acte de guerre;
8. Un voyage à une destination où un avis d'éviter tout voyage ou d'éviter voyage non essentiel a été émis par le gouvernement canadien (*vous* pouvez consulter les avis de voyage sur le site web de voyage du gouvernement du Canada). Les demandes de règlement liées à une urgence ou à une condition médicale sans lien avec l'avertissement émis ne sont pas ciblées par cette exclusion (s'applique seulement aux réclamations l'assurance Soins médicaux d'urgence);
9. Services rendus par un membre de la famille.

Exclusions de l'assurance Soins médicaux d'urgence

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

1. *Vous* avez moins de 60 ans :
 - a. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable au cours des 3 mois précédant *vo*tre départ;
 - b. *Vous* avez un trouble pulmonaire qui a nécessité un traitement à la prednisone au cours des 3 mois précédant *vo*tre date de départ.
2. *Vous* avez entre 60 et 84 ans :
 - a. *Vous* avez une maladie, une blessure ou une condition médicale qui n'est pas stable dans les 6 mois avant *vo*tre date de départ;
 - b. *Vous* avez un trouble pulmonaire qui a nécessité un traitement à la prednisone au cours des 6 mois précédant *vo*tre date de départ;
 - c. Un problème cardiaque si :
 - *Vous* avez subi un pontage ou une chirurgie valvulaire plus de 8 ans avant la date de départ;
 - Durant les 6 mois précédant la date de départ, on *vous* a prescrit ou *vous* avez pris 3 médicaments ou plus pour *vo*tre condition cardiaque;
 - *Vous* avez reçu un diagnostic ou avez été traité pour **LES 3** conditions suivantes : condition cardiaque, diabète (traité avec un médicament oral ou de l'insuline) et hypertension artérielle; ou
 - On *vous* a prescrit ou *vous* prenez un médicament pour traiter une insuffisance cardiaque.
3. Toute condition ou symptôme qui sont apparus ou se sont aggravés à la date de départ ou à n'importe quel moment pendant les 7 jours qui ont précédé la date de départ, autre qu'une *affection mineure* pour la **couverture pour condition médicale préexistante** seulement.

Exclusions et limitations

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

Exclusions de l'assurance Annulation et interruption de voyage

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

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

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

Aucun paiement ne sera accordé pour une réclamation si :

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

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

Soumettre une réclamation

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

Vous devez 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;
- **immédiatement** dans le cas d'une interruption de voyage;
- **dans un délai d'un jour ouvrable** dans le cas d'une réclamation en vertu de l'assurance Annulation ou Bagages. Si *vous* n'appelez pas, le montant des prestations pourrait être réduit en raison des pénalités d'annulation qui sont imposées par le fournisseur de voyages.

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

Certaines prestations sont remboursables à *vo*tre retour. Veuillez-*vous* reporter à la section des prestations propres à la couverture que *vous* avez souscrite pour savoir si cette condition s'applique.

Soumettre une réclamation

AVERTISSEMENT : *Vous* devez 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 tomodensitométrie, les sonogrammes, les échographies, le cathétérisme cardiaque, l'angioplastie et la chirurgie cardiovasculaire ne seront pas couverts, à moins que l'Assistance CAA ne les ait préautorisés.

ÉTAPE 2 : PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Vous devez soumettre, **dans les 90 jours**, un formulaire de demande de règlement dûment complété, ainsi que tous les documents justificatifs (factures, reçus, rapports de police 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 le 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 du police – 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 en vertu de l'assurance Annulation et interruption de voyage sont payables à *vous*, à moins que *vous* ne *nous* autorisiez par écrit à payer directement une tierce partie.

Le coût du présent produit d'assurance

Les primes du Forfait multirisque un seul *voyage* sont personnalisées et calculées en fonction des renseignements suivants :

- *votre* âge à la date d'achat;
- le nombre exact de jours de *votre voyage*;
- la somme assurée;
- les rabais applicables, s'il y a lieu.

Les primes peuvent changer sans préavis avant la souscription.

Droit d'annulation

Vous pouvez annuler un *contrat* dans les **10 jours suivant l'achat** si :

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

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

Remboursement

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

Remboursement intégral si :

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

Présentation d'une plainte

Notre équipe du bureau des plaintes des clients veille à ce que la décision soit juste, équitable et conforme aux normes de la société.

L'*assureur* est aussi membre du Service de conciliation en assurance générale, un service impartial de règlement des litiges. Les clients sont invités à tenter d'abord de régler le différend en communiquant directement avec l'*assureur* avant de se tourner vers le Service de conciliation en assurance générale.

Vous pouvez joindre *notre* bureau des plaintes des clients par téléphone, télécopieur, courriel ou courrier postal :

À l'attention de : Bureau des plaintes clients
Assurance voyage Orion
60, Commerce Valley Drive East
Thornhill (Ontario) L3T 7P9
Téléphone : 905 747-4900
Sans frais : 1 855 674-6684
Courriel : orioninfo@OrionTi.ca

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

ANNEXE I

Avis d'annulation d'un contrat d'assurance

AVIS DONNÉ PAR LE DISTRIBUTEUR

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

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

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

AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE

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

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

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

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

à : _____
(lieu de la signature du contrat)

(Nom du client)

(Signature du client)

Le distributeur doit au préalable remplir cette section.

Cet avis doit être envoyé par courrier recommandé.

Notes

Notes

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

PARLONS ASSURANCE !

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

Nom de l'assureur : Echelon Assurance

Nom du produit d'assurance : Assurance Forfait Multirisque un Seul Voyage et Forfait Multirisque un Seul Voyage au Canada



LIBERTÉ DE CHOISIR

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

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

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



COMMENT CHOISIR

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



RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

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

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



DROIT D'ANNULER

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

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

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

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

Espace réservé à l'assureur :

Cette fiche ne peut être modifiée.



Assurances

Avez-vous des questions concernant votre contrat ?

1 833 861-0112 – Canada et États-Unis

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

caaquebec.com

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

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

© CAA-Québec 2025. Tous droits réservés.



 100 % de fibres recyclées postconsommation.

QC-25F(07/25)