

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 :       Votre distributeur est tenu de vous fournir ces renseignements      

Nom de l'assureur :       La Compagnie d'Assurance Générale CUMIS      

Nom du produit d'assurance :       Assurance annulation de voyage de la compagnie aérienne      



### 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](http://www.lautorite.qc.ca) ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

---

Espace réservé à l'assureur :

# SOMMAIRE DU PRODUIT ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE

ASSUREUR	ADMINISTRATEUR	DISTRIBUTEUR
<b>Compagnie d'Assurance Générale CUMIS</b> 151, North Service Road Burlington (Ontario) L7R 4C2 1-800-263-9120 Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers en vertu du numéro de client 2000383675.	<b>Allianz Global Assistance</b> 700, Jamieson Parkway Cambridge (Ontario) N3C 4N6 1-800-670-4426	<b>Votre distributeur est tenu de vous fournir ces renseignements.</b> Nom : Adresse : Téléphone :

## RÉSIDENTS DU QUÉBEC

L'Autorité des marchés financiers peut fournir des renseignements à propos de vos droits et des obligations de l'assureur, de l'administrateur et du distributeur.

### Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 4e étage  
Québec, QC G1V 5C1  
1-877-525-0337  
lautorite.qc.ca

## INTRODUCTION

Ce sommaire du produit vous donnera un aperçu de du régime Assurance annulation de voyage de la compagnie aérienne. Il vous aidera à déterminer si cette assurance correspond à vos besoins, sans la présence d'un conseiller en assurance. Ce document énonce les prestations, les exclusions, les limitations et les restrictions qui s'appliquent à cette couverture. Veuillez consulter la police d'assurance pour connaître l'ensemble des modalités et des conditions. Si vous avez des questions au sujet de cette couverture, veuillez communiquer avec Allianz Global Assistance.

Vous trouverez la police d'assurance au

<https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx>



### VOTRE DROIT D'EXAMEN

Le droit d'examen vous donne 10 jours pour lire votre police et confirmer qu'elle répond à vos besoins. Pendant ces 10 jours, vous pouvez retourner la police et obtenir un remboursement complet, à condition de ne pas avoir entrepris votre voyage ni soumis de demande de règlement.

## DESCRIPTION DU PRODUIT

Le régime Assurance annulation de voyage de la compagnie aérienne offre aux résidents canadiens une protection quand ils voyagent partout dans le monde, mais à l'extérieur de leur province ou territoire de résidence.

La protection commence à la date d'effet et prend fin à la date d'expiration. Ces dates sont définies au moment de la souscription et apparaissent sur votre Page des déclarations.

## SOMMAIRE DE LA COUVERTURE

Prestation	Montant d'assurance maximum
Annulation et interruption de voyage	Jusqu'à 3 000 \$ par police
Retard du voyage	150 \$ par jour/2 jours maximum



### AVIS

Les exclusions générales s'appliquent à toutes les prestations. Consultez la rubrique Conditions générales, limites et exclusions de la police d'assurance.

## ÊTES-VOUS ADMISSIBLE À CETTE ASSURANCE? (ADMISSIBILITÉ)

À la date à laquelle vous soumettez une proposition pour cette assurance et à la date à laquelle votre assurance commence, vous devez :

- être un citoyen canadien ou un résident permanent du Canada;
- avoir vu votre proposition d'assurance être acceptée et avoir payé la prime en totalité dans les 5 jours suivant vos réservations de voyage;
- voyager au plus 183 jours consécutifs.

## ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Vous aurez droit à un remboursement si vous devez annuler ou interrompre un voyage en raison d'un motif couvert. Un paiement sera émis pour couvrir les frais de déplacement non remboursables et payés d'avance. Vous êtes couvert à concurrence du montant assuré que vous avez choisi au moment de réserver votre voyage, et jusqu'à un maximum de 3 000 \$ par police d'assurance.

**Annulation de voyage :** une annulation de voyage survient avant votre départ.

**Interruption de voyage :** une interruption de voyage survient après votre départ, mais avant la date prévue pour votre retour.

Motifs couverts	Exclusions
<p>Les motifs couverts comprennent ce qui suit, mais sans s'y limiter :</p> <p><b>Santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Maladie ou blessure</li><li>· Grossesse ou adoption</li><li>· Décès</li></ul> <p><b>Travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Cessation involontaire ou licenciement</li><li>· Convocation à des fonctions de juré</li><li>· Être assigné à servir dans le cas de réservistes, de militaires actifs, de policiers ou de pompiers</li></ul> <p><b>Autre</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Événement météorologique extrême qui rend votre maison inhabitable</li><li>· Avis aux voyageurs émis par le gouvernement canadien après la date d'effet</li><li>· Implication dans un accident de la circulation en route vers le point de départ</li><li>· Mise en quarantaine ou détournement ou le fait d'être victime d'un délit criminel</li><li>· Acte de terrorisme survenant dans la ville et le pays de votre destination</li></ul> <p><i>Consultez la rubrique Motifs couverts de l'assurance annulation et interruption de voyage dans la police d'assurance pour plus de renseignements.</i></p>	<p>L'assurance ne couvre pas les dépenses engagées en raison de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· Des situations dont vous connaissiez l'existence au moment de réserver votre voyage et qui pourraient raisonnablement vous empêcher de voyager.</li><li>· Le problème médical ou le décès d'une personne souffrante lorsque le but du voyage était de rendre visite à cette personne ou de vous en occuper.</li></ul> <p><i>Consultez la rubrique Exclusions de l'assurance annulation et interruption de voyage dans la police d'assurance pour plus de renseignements.</i></p>



### SI VOUS DEVEZ ANNULER OU INTERROMPRE VOTRE VOYAGE

Communiquez avec Allianz Global Assistance et vos fournisseurs de services de voyage dans les 24 heures suivant tout événement forçant l'annulation ou l'interruption d'un voyage.

Si vous ne communiquez pas avec eux, votre demande de règlement pourrait être refusée ou le montant payé pourrait être réduit.

Consultez la rubrique Conditions et limites de l'assurance annulation et interruption de voyage dans la police d'assurance pour plus de renseignements.

## RETARD DU VOYAGE

Un retard de voyage survient lorsque votre voyage est retardé de plus de 6 heures par rapport à l'heure de départ prévue en raison d'un motif couvert. L'assurance couvre les frais additionnels d'hébergement, de repas et de déplacement, à concurrence de 150 \$ par personne, par jour, pour un maximum de 2 jours. Vous avez droit à cette prestation une seule fois par voyage.

Motifs couverts	Limites, conditions et exclusions
<p>Les motifs couverts comprennent ce qui suit, mais sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Retards d'un transporteur public</li><li>• Documents de voyage perdus ou volés</li><li>• Mise en quarantaine</li><li>• Grève imprévue</li><li>• Catastrophe naturelle</li><li>• Désordre civil</li><li>• Détournement</li><li>• Acte de terrorisme</li></ul>	<p>Les limites, conditions et exclusions suivantes s'appliquent :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'assurance ne prévoit pas le remboursement des frais payés d'avance, sauf indication contraire dans la police d'assurance.</li><li>• Les frais doivent avoir été engagés par vous.</li><li>• Le montant total payable pour les frais additionnels ne peut dépasser le montant maximum de la prestation qui apparaît sur votre Page des déclarations.</li></ul>

Consultez la rubrique Retard du voyage de la police d'assurance pour plus de renseignements.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

On ne vous remboursera pas les dépenses engagées en raison de ce qui suit :

1. **Exclusions relatives à une affection préexistante (applicables à l'annulation et l'interruption de voyage)**

**69 ans ou moins** : tout problème médical, y compris une affection cardiaque ou pulmonaire, qui n'était pas stable dans les 90 jours précédant la date d'effet de votre assurance.

**De 70 à 79 ans** : tout problème médical, y compris une affection cardiaque ou pulmonaire, qui n'était pas stable dans les 180 jours précédant la date d'effet de votre assurance.

**80 ans et plus** : tout problème médical associé à :

- vos affections cardiovasculaires (problèmes cardiaques)
- vos affections cérébrovasculaires (AVC ou AIT)
- vos affections respiratoires (problèmes pulmonaires)
- vos troubles gastrointestinaux
- votre cancer.

Tout problème médical préexistant pour laquelle vous aviez des symptômes, ou pour lequel vous aviez reçu un diagnostic, aviez été traité ou aviez subi des examens pendant les 180 jours précédant votre départ en voyage.

2. Des actes d'automutilation.
3. Certaines situations relatives à une grossesse.
4. Certaines situation relatives à des troubles émotionnels et mentaux.
5. La consommation excessive d'alcool ou de drogues, y compris le mauvais usage d'un médicament.
6. Des actes de guerre et de terrorisme ou tout événement nucléaire.
7. Les sports amateurs ou professionnels et certaines activités de plongée sous-marine.
8. Contamination chimique ou biologique, infiltration ou pollution.
9. Une épidémie ou une pandémie.
10. La défaillance d'un fournisseur de services de voyage.
11. Des actes illégaux.
12. Les interdictions ou les règlements dictés par tout gouvernement qui ont des répercussions sur votre voyage.
13. Toute chirurgie esthétique, toute chirurgie élective et chirurgie pour la récolte d'organes.
14. Un voyage en avion, sauf lorsque vous voyagez, montez à bord ou descendez d'un appareil commercial.
15. Un voyage vers des régions pour lesquelles le gouvernement canadien a émis un avertissement aux voyageurs.

## CONDITIONS GÉNÉRALES ET LIMITATIONS

**Assurance additionnelle** - La présente assurance paie uniquement les montants qui sont en excédent des montants remboursés par votre régime public d'assurance maladie (le cas échéant) ou par tout autre régime d'assurance.

**Devise** - Tous les montants énoncés dans la police sont en dollar canadien et les remboursements seront versés en devise canadienne.

**Action en justice** - Toute action en justice à l'endroit de l'assureur doit être entreprise dans la période permise par la Loi sur les assurances ou la Loi sur la prescription des actions de votre province ou territoire de résidence. Pour les résidents du Québec, le délai de prescription est énoncé dans le Code civil du Québec.

**Déinformation** - L'assureur pourra choisir d'annuler votre couverture si vous fournissez un renseignement inexact au moment de soumettre une proposition d'assurance ou de soumettre une demande de règlement. Le cas échéant, aucune demande de règlement présentée ne sera admissible.

**Responsabilité d'un tiers** - Si vous engagez des frais par la faute d'un tiers, l'assureur peut tenter une action en justice contre le tiers aux frais de l'assureur. Vous aiderez l'assureur en coopérant avec lui et en lui fournissant toute la documentation dont il pourrait avoir besoin. Vous acceptez de ne rien faire qui pourrait interférer avec le droit de l'assureur de recouvrer des fonds.

*Consultez la rubrique Conditions générales dans la police d'assurance pour obtenir la liste complète.*

## RENSEIGNEMENTS ADDITIONNELS

### Prolongation d'office de l'assurance

L'assurance est automatiquement prolongée si :

1. la totalité de votre voyage se déroule pendant la période de couverture indiquée sur votre Page des déclarations; et
2. votre retour est retardé pour des raisons imprévisibles indépendantes de votre volonté, y compris :
  - si vous souffrez d'une affection médicale ou que vous êtes hospitalisé;
  - si votre conjoint ou votre enfant qui voyage avec vous souffre d'une affection médicale ou est hospitalisé;
  - si votre compagnon de voyage souffre d'une affection médicale ou est hospitalisé.

L'assurance prendra fin à la première des éventualités suivantes :

- votre arrivée dans votre province ou territoire de résidence ou à la destination de retour (selon votre itinéraire de voyage).
- 5 jours après la date prévue pour votre retour.

*Consultez la rubrique « Ce que vous devez savoir » dans la police d'assurance pour plus de renseignements.*

### Et si vous décidez de voyager plus longtemps?

*Avant de partir en voyage* : communiquez avec votre fournisseur de services de voyage ou avec Allianz Global Assistance pour souscrire une assurance pour des jours additionnels ou pour modifier les dates de votre voyage.

*Après votre départ* : vous pouvez souscrire une assurance pour des jours additionnels si vous n'avez subi aucun incident médical qui pourrait entraîner une demande de règlement.

Vous pourriez quand même être admissible à une prolongation de votre couverture si vous êtes parti et que vous avez eu des problèmes médicaux pendant votre voyage. Vous trouverez tous les renseignements à ce sujet dans la police d'assurance.

*Consultez la rubrique « Ce que vous devez savoir » dans la police d'assurance pour plus de renseignements.*

## **Remboursements**

Vous avez droit à un remboursement complet si vous annulez l'assurance dans les 10 jours suivant la souscription, à condition que vous n'ayez pas entrepris votre voyage.

Après cette période de 10 jours, vous pouvez toujours demander un remboursement si vous n'avez pas entrepris votre voyage, mais certaines pénalités pourraient s'appliquer.

La police d'assurance n'est pas remboursable une fois que vous avez entrepris votre voyage.

Communiquez avec Allianz Global Assistance pour demander un remboursement.

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Si vous soumettez une demande de règlement et que vous n'êtes pas satisfait du résultat, vous avez le droit de déposer une plainte en suivant la procédure ci-dessous.

### 1. Communiquez avec Allianz Global Assistance

Toute demande de révision d'une décision relative à une demande de règlement doit être soumise par écrit. Vous devez fournir les raisons pour lesquelles vous estimez que notre décision relative à votre demande de règlement est incorrecte, et y joindre toute nouvelle pièce justificative.

#### Allianz Global Assistance

Appeals Department/Service de révision des décisions relatives aux réclamations

P.O. Box/C.P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

Courriel : [appeals@allianz-assistance.ca](mailto:appeals@allianz-assistance.ca)

### 2. Contactez le bureau des pratiques équitables

Si votre plainte n'est toujours pas résolue après avoir suivi la procédure de demande de révision ci-dessus, vous pouvez demander un examen supplémentaire au bureau des pratiques équitables.

#### Bureau des pratiques équitables

Groupe Co-operators limitée

101 Cooper Drive

Guelph, ON N1C 0A4

Téléphone : 1 877-720-6733

Courriel : [pratiquesequitables@cooperators.ca](mailto:pratiquesequitables@cooperators.ca)

Site Web : <https://www.cumis.cooperators.ca/fr-ca/cumis/compliment-concerns/>

### 3. Recours externe

Si, après avoir déposé une demande de révision auprès du bureau des pratiques équitables de l'assureur, vous ne parvenez toujours pas à résoudre vos problèmes, vous pouvez contacter le Service de conciliation en assurance de dommages.

#### Service de conciliation en assurance de dommages

Téléphone : 1 877 720-0446

Site Web :

[www.giocanada.org](http://www.giocanada.org)

### RÉSIDENTS DE LA PROVINCE DE QUÉBEC

Vous pouvez demander par écrit qu'une copie de votre dossier soit envoyée à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Autorité des marchés financiers (AMF)

Téléphone : 1 800 525-0337

Courriel : [renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca)

### 4. Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'ACFC fournit aux consommateurs des informations sur les produits financiers et sur leurs droits et responsabilités. Elle veille au respect des lois fédérales de protection des consommateurs qui s'appliquent aux banques et aux compagnies d'assurance.

Site Web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html>

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

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance, **sans pénalité**, dans les 10 jours suivant la date de la signature du contrat d'assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long.

Pour mettre fin au contrat, vous devez donner à l'assureur, à l'intérieur de ce délai, un avis par poste recommandée ou par tout autre moyen vous permettant de recevoir un accusé de réception.

Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous avez la faculté d'annuler le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1-877-525-0337 ou visitez le [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca).

**AVIS DE RÉOLUTION D'UN CONTRAT D'ASSURANCE**

À :

---

(nom de l'assureur)

---

(adresse de l'assureur)

Date: \_\_\_\_\_ (date d'envoi de cet avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule le contrat d'assurance no: \_\_\_\_\_ (numéro du contrat s'il est indiqué)

conclu le: \_\_\_\_\_ (date de la signature du contrat)

à: \_\_\_\_\_ (lieu de la signature du contrat)

---

(nom du client)

---

(signature du client)

---