

Programme d'assurance et d'assistance 713705-9

Guide de distribution

Guide de distribution

Sommaire des protections d'assurance

Achat et prolongation de garanties	<ul style="list-style-type: none">› Contre vol ou bris pendant 90 jours suivant la date d'achat de l'article› Double, jusqu'à 1 an additionnel, la garantie du fabricant› Maximum 60 000 \$ pour la durée entière du <i>compte</i>
Perte, endommagement, vol ou retard (de plus de 6 heures) de bagages	Jusqu'à 1 000 \$ au total par personne (jusqu'à 500 \$ pour le retard de bagages)
Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un <i>transporteur public</i>	Jusqu'à 500 000 \$ en cas de décès ou de <i>perte</i> ou de <i>perte de l'usage de membres</i> suite à un <i>accident</i> à bord d'un <i>transporteur public</i> au cours d'un <i>voyage</i>

Sommaire des services d'assistance

Assistance médicale et générale	Inclus
Assistance juridique	Inclus

En cas d'urgence, pour une demande d'indemnité ou toute demande d'information, veuillez contacter l'assisteur :

- › **du Canada et des États-Unis : 1 888 235-2645**
- › **de l'extérieur : 514 286-8345**

Assurance achat et voyage et service d'assistance offerts avec votre carte de crédit CAA Privilèges^{MD} Mastercard^{MD}

Guide de distribution

Renseignements sur le produit d'assurance
et les intervenants

Nom du produit d'assurance :

Assurance achat et voyage pour les cartes de crédit
CAA Privilèges Mastercard, police d'assurance collective
n° 713705 (Annexe A Certificat n° 9)/713705-9

Type de produit d'assurance :

Assurance achat et prolongation de garanties et assurance
voyage (assurance collective)

**Coordonnées
de l'assisteur**
(mandaté par
l'assureur pour
les demandes
d'indemnités,
les services
d'assistance
et le service de
consultation)

CanAssistance inc.
550, rue Sherbrooke Ouest
bureau B-9
Montréal (Québec) H3A 3S3
Du Canada et des États-Unis :
1 888 235-2645
Extérieur :
514 286-8345

Coordonnées
de l'assureur
(sauf pour
les résidents
de l'Alberta)

Assurance-vie Banque Nationale,
Compagnie d'assurance-vie
1100, boul. Robert-Bourassa
5^e étage
Montréal (Québec) H3B 2G7
Montréal: **514 871-7500**
Extérieur: **1 877 871-7500**
assurances-bnc.ca
assurances@bnc.ca

Coordonnées
de l'assureur
(pour les
résidents
de l'Alberta)

Canassurance,
Compagnie d'assurance
550, rue Sherbrooke Ouest
bureau B-9
Montréal (Québec) H3A 3S3
Montréal: **514 286-7686**
Extérieur: **1 877 986-7681**
qc.croixbleue.ca

Coordonnées
du preneur et
distributeur

Banque Nationale du Canada
600, rue De La Gauchetière Ouest
Montréal (Québec) H3B 4L2
Montréal: **514 394-5555**
Extérieur: **1 888 835-6281**

IMPORTANT VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT

Le but de l'*assurance achat et voyage* est de couvrir les sinistres survenus dans des circonstances soudaines et imprévisibles. Il est important que vous lisiez et que vous compreniez le présent guide avant de partir en *voyage*, car votre protection pourrait faire l'objet de certaines restrictions ou exclusions.

Advenant un *accident* ou une blessure, vos antécédents médicaux pourraient être examinés dans le cadre de la demande de règlement.

Si votre assurance prévoit le recours à un centre d'assistance, il vous faudra peut-être contacter ce centre avant de subir tout traitement. Il se peut que votre assurance impose des restrictions à l'égard des prestations si vous ne contactez pas le centre d'assistance dans les délais indiqués.

Le présent guide contient des clauses qui peuvent limiter le montant exigible lors d'une demande d'indemnité.

De plus, l'*assurance achat et voyage* et toutes les protections qui s'y rattachent demeurent en vigueur jusqu'à la première des dates suivantes :

- › La date à laquelle le *compte* est annulé ou fermé par la *Banque*;
- › La date à laquelle le *compte* est fermé à la demande du *titulaire principal*;
- › La date à laquelle l'*assurance achat et voyage* est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable au *titulaire principal* d'au moins 90 jours d'acquitter le solde minimum porté au compte de la *carte*.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT GUIDE DÈS RÉCEPTION

L'Autorité des marchés financiers ne s'est pas prononcée sur la qualité du produit d'assurance offert par ce guide. L'assureur pour le Québec est le seul responsable de toute différence entre le contenu du guide et celui de la police d'assurance collective.

Table des matières

Assurance achat et voyage.....	08
1. Définitions et introduction	08
a) Définitions.....	08
b) Introduction	11
2. Description du produit d'assurance achat et voyage.....	12
a) Nature et durée des garanties.....	12
b) Mise en garde d'ordre général.....	13
3. Achat et prolongation de garanties	15
a) Conditions particulières.....	15
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	16
c) Demande d'indemnité	18
4. Retard, perte, endommagement et vol de bagages.....	20
a) Conditions particulières.....	20
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	21
c) Demande d'indemnité	22
5. Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un transporteur public.....	24
a) Conditions particulières.....	24
b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties.....	26
c) Demande d'indemnité	27
6. Conditions générales	28
7. Produits d'assurance similaires	31
8. Délai de réponse de l'Assureur après réception d'une réclamation	31
9. Référence à l'Autorité des marchés financiers.....	31

1. Définitions et introduction

Règles d'interprétation :

1. **Provinces** : Provinces incluent les territoires.
2. **Singulier, pluriel, masculin et féminin** : Selon que le contexte l'exige, le singulier comprend le pluriel et le masculin comprend le féminin et inversement.

a) Définitions

Les mots en *italique* dans le texte qui suit réfèrent aux définitions suivantes.

accident : Un événement non intentionnel, soudain et imprévu, qui occasionne directement et indépendamment de toute autre cause des dommages, des pertes ou des blessures.

acte terroriste : Acte ou menace visant à intimider ou terroriser une population, un groupe de personnes ou un gouvernement pour des raisons politiques, ethniques, idéologiques ou religieuses. Ces actes (ou menaces) incluent, entre autres, la destruction de biens, l'enlèvement, la blessure ou le meurtre de personnes ainsi que le détournement d'un moyen de transport. Une guerre (déclarée ou non), une invasion, des hostilités entre nations, une guerre civile, une rébellion, une insurrection ou un coup d'État ne sont pas considérés comme un acte terroriste.

assisteuse : Toute compagnie mandatée par l'*assureur* pour offrir les services de demandes d'indemnités et d'assistance.

assurance achat et voyage : Le produit d'assurance achat et voyage offert par l'*assureur* et distribué par le *distributeur* avec la *carte* en vertu de la police n° 713705 émise par l'*assureur*.

assureur : Pour les résidents de l'Alberta, l'assureur est Canassurance, Compagnie d'assurance. Pour les résidents des autres provinces ou des territoires, l'assureur est Assurance-vie Banque Nationale, Compagnie d'assurance-vie.

Banque ou distributeur : Banque Nationale du Canada, qui est le preneur de la police d'assurance collective n° 713705, émise en date effective du 1^{er} septembre 2017, pour le produit d'assurance *achat et voyage* et qui agit à titre de distributeur de ce produit d'assurance.

carte : La carte de crédit CAA Privilèges Mastercard que le *détenteur* détient à la *Banque*.

compagnon de voyage : Personne qui accompagne le *détenteur* pour toute la durée du *voyage*.

compte : Le compte de la *carte* que le *détenteur* détient à la *Banque*.

conjoint : La personne qui est mariée ou légalement unie au *détenteur* ou celle avec qui le *détenteur* réside et vit maritalement depuis plus de 1 an. Cette personne n'est plus considérée comme un conjoint si une dissolution légale de l'union a eu lieu ou si elle est séparée du *détenteur* depuis plus de 3 mois.

détenteur : Toute personne physique qui réside au Canada et à qui la *Banque* a émis une *carte* à titre de *titulaire principal* ou à titre d'*utilisateur autorisé* du *compte*.

disparition inexplicquée : La perte d'un objet sans qu'un vol puisse être raisonnablement soupçonné.

enfant à charge : Un enfant du *détenteur*, ou de son *conjoint*, et qui est âgé de plus de 30 jours. L'enfant doit également répondre à l'une des conditions suivantes :

- › être âgé de moins de 21 ans;
- › être âgé de moins de 25 ans et fréquenter à temps plein un établissement scolaire;
- › avoir un handicap physique ou mental faisant en sorte qu'il ne puisse subvenir seul à ses besoins.

hôpital : Un établissement enregistré et autorisé à fournir des soins hospitaliers dans le pays où il se trouve. Pour être considéré un hôpital, l'établissement doit remplir toutes les conditions suivantes :

- › offrir des soins ou des traitements à des personnes malades ou blessées, tant à l'interne qu'à l'externe;
- › avoir un *médecin*, ou un infirmier agréé dans le pays, qui y est présent en tout temps;
- › comprendre un bloc opératoire, un laboratoire ainsi que des équipements de diagnostic.

Les établissements suivants ne sont pas considérés comme des hôpitaux :

- › établissement enregistré ou utilisé principalement comme clinique;
- › établissement de soins prolongés, hôpital pour malades chroniques ou l'aile des services pour malades chroniques d'un hôpital;
- › maison de convalescence ou de repos;
- › station thermale ou maison de santé;
- › centre de désintoxication.

hospitalisation : L'admission et le séjour dans un *hôpital* comme patient interne pour y recevoir des soins de prévention, de diagnostic ou de traitement médical. Une chirurgie d'un jour est également reconnue comme une hospitalisation. Le séjour dans un *hôpital* pour y recevoir des soins de convalescence ou de réadaptation n'est pas considéré comme une hospitalisation.

médecin : Personne qui n'est pas la *personne assurée*, et qui n'a aucun lien de parenté avec celle-ci, qui est légalement autorisée à pratiquer la médecine au pays où les soins médicaux sont donnés.

passager : Personne, n'agissant pas à titre de pilote, d'opérateur ou de membre d'équipage, qui se trouve à bord d'un *transporteur public* ou qui est en train d'y monter ou d'en descendre.

personne assurée : Le *détenteur*, ainsi que son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines, voyageant comme *passager* à bord d'un *transporteur public*.

perte d'un membre : Les événements suivants constituent une perte d'un membre :

- › une amputation totale au niveau ou au-dessus du poignet ou la *perte de l'usage* d'une main ou d'un bras;
- › une amputation totale au niveau ou au-dessus de la cheville ou la *perte de l'usage* d'un pied ou d'une jambe;
- › la perte totale et irrémédiable de la vue d'un œil;
- › la perte totale et irrémédiable de la capacité d'entendre des deux oreilles;
- › la perte totale et irrémédiable de la capacité d'émettre des sons intelligibles.

perte du pouce et *perte de l'index* : Une amputation totale au niveau ou au-dessus de la première phalange.

perte de l'usage (d'un membre) : La perte totale et irrémédiable de l'usage du membre concerné pourvu que la perte soit continue pendant 12 mois consécutifs et qu'elle soit considérée permanente.

preuves d'achat : Le reçu du vendeur (ou la facture) ainsi que la copie client du bordereau de vente Mastercard.

prix d'achat : Le coût total de l'article, incluant les taxes, indiqué sur le bordereau de vente Mastercard. Le coût de toute garantie supplémentaire ou de tout service rattaché à l'article ne fait pas partie du prix d'achat.

titulaire principal : Toute personne physique qui réside au Canada, qui détient le *compte* et dont le nom figure au relevé.

transporteur public : Tout véhicule de transport régulier par terre, air ou eau, dont l'exploitant est dûment autorisé à effectuer le transport de *passagers* en contrepartie d'une indemnisation, et à bord duquel peut monter toute personne qui le désire, dès lors qu'il y a de la place, et dont l'accès à bord ne peut lui être légalement refusé.

utilisateur autorisé : Personne physique à qui une *carte* liée au compte de *carte* d'un *titulaire principal* a été émise, à la demande du *titulaire principal*.

voyage : Un déplacement occasionnel à l'extérieur de la province de résidence dans un but récréatif ou commercial.

b) Introduction

Le rôle du guide de distribution est de décrire la protection d'assurance offerte et de vous en faciliter la compréhension en vous transmettant l'information sous forme accessible. Il vise à vous permettre d'apprécier, par vous-même, si ce produit d'assurance correspond à vos besoins, alors que vous n'êtes pas en présence d'un représentant en assurance.

Gardez-le en lieu sûr pour référence future.

Avertissement général : Les garanties offertes par ce produit d'assurance comportent des exclusions et des limitations. Il est important que vous lisiez attentivement ce document pour vous assurer que vous comprenez bien ces exclusions et limitations, que vous avez la protection qui vous convient et pour demander une protection additionnelle, au besoin.

Dans ce guide, certains termes indiqués en *italique* ont une signification particulière. Pour la connaître, veuillez consulter la section intitulée « Définitions ».

2. Description du produit d'assurance achat et voyage

a) Nature et durée des garanties

L'assurance *achat et voyage*, qui est incluse sans formalités et frais supplémentaires avec votre *carte*, comprend les 3 protections d'assurance suivantes :

✓ Achat et prolongation de garanties	en cas de vol ou de bris & garantie prolongée sur les articles neufs payés avec votre <i>carte</i>
✓ Retard, perte, endommagement ou vol de bagages	en cas de retard, perte, endommagement ou vol de bagages pendant un <i>voyage</i>
✓ Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un <i>transporteur public</i>	en cas de décès ou de <i>perte</i> ou <i>perte de l'usage d'un membre</i> suite à un <i>accident</i> à bord d'un <i>transporteur public</i> au cours d'un <i>voyage</i>

Terminaison des protections

L'assurance *achat et voyage* et toutes les protections qui s'y rattachent demeurent en vigueur jusqu'à la première des dates suivantes :

- › la date à laquelle le *compte* est annulé ou fermé par la *Banque*;
- › la date à laquelle le *compte* est fermé à la demande du *titulaire principal*;
- › la date à laquelle l'assurance *achat et voyage* est annulée ou suspendue par la *Banque*, moyennant un avis écrit préalable au *titulaire principal* d'au moins 90 jours.

L'assurance *achat et voyage* comporte certaines exclusions liées, entre autres, à des activités pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée. Veuillez consulter la section b) de chacune des protections, intitulée Exclusions, limitations et réductions de garanties.

Veillez lire attentivement le détail de chacune des protections ci-dessous.

b) Mise en garde d'ordre général

Pour qu'une indemnité soit payable, l'*assurance achat et voyage* doit être en vigueur au moment où survient l'événement à l'origine de la demande d'indemnité.

Assurances multiples

Si l'assuré possède un autre contrat d'assurance individuel ou collectif le protégeant contre les mêmes risques que ceux couverts par l'*assurance achat et voyage* (autre que la protection Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un *transporteur public*), les indemnités payables par ces protections de l'*assurance achat et voyage* seront coordonnées avec l'autre contrat de façon à ce que le montant total des indemnités ne dépasse pas le montant total de la demande d'indemnité. Malgré toute clause similaire d'un autre contrat d'assurance, ces protections de l'*assurance achat et voyage* ne s'appliquent qu'une fois que l'assuré a réclamé les indemnités maximales prévues par ses autres assurances. L'*assureur* peut demander au *détenteur* de lui fournir des preuves de demandes d'indemnités auprès d'autres assureurs. L'indemnité payable par l'*assureur* en vertu de l'*assurance achat et voyage* est également réduite de tout montant remboursé, payé ou assumé par toute autre entité¹. L'*assurance achat et voyage* ne peut en aucun cas être utilisée pour réduire la responsabilité de la personne ou l'entité impliquée dans l'événement qui fait l'objet de la réclamation.

(suite à la page suivante)

¹ Par exemple, le transporteur ou ses assurances, l'établissement d'hébergement ou ses assurances, les fonds d'indemnisation (tels que l'OPC), les régimes publics d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation ou tout autre programme gouvernemental.

(suite de la page 13)

Refus de remettre la documentation et les preuves demandées

La demande d'indemnité pour l'*assurance achat et voyage* pourrait être refusée par l'*assureur* si l'assuré ne lui a pas soumis le formulaire de demande d'indemnité ou les preuves demandées dans les délais requis, sauf s'il lui était raisonnablement impossible de le faire.

Frais non approuvés

L'*assureur* pourrait rejeter une demande d'indemnité pour l'*assurance achat et voyage* relative à des frais qui n'ont pas été approuvés à l'avance par l'*assisteuse*. Dès que vous avez connaissance d'un événement pouvant mener à une demande d'indemnité, vous devez communiquer avec l'*assisteuse* aux coordonnées ci-dessous :

CanAssistance inc.

**550, rue Sherbrooke Ouest, bureau B-9
Montréal (Québec) H3A 3S3**

**Du Canada et des États-Unis : 1 888 235-2645
Extérieur : 514 286-8345**

3. Achat et prolongation de garanties

a) Conditions particulières

Biens ou risques couverts

Biens meubles (pouvant être déplacés) admissibles achetés par le *détenteur* et payés en entier avec la *carte* ou à l'aide des points de récompenses de la *carte*.

Achat	Protège les articles neufs couverts contre les risques de vol ou de bris pendant 90 jours suivant l'achat.
Prolongation de garanties	Double la période de couverture des articles neufs couverts par une garantie originale du fabricant valide au Canada. La garantie peut être prolongée jusqu'à un maximum de 1 an suivant la fin de la garantie originale du fabricant. Si la garantie originale est de plus de 5 ans, le détenteur doit enregistrer l'achat en communiquant avec l'assisteur.

Montant de la couverture

L'indemnité pour un article couvert est limitée au *prix d'achat* porté au *compte*, ou à la proportion du *prix d'achat* porté au *compte* s'il fait partie d'un ensemble de biens meubles. L'*assureur* versera une **indemnité d'assurance achat et prolongation de garanties maximale de 60 000 \$ pour la durée entière du compte.**

Personne à qui sera versée l'indemnité

L'*assureur* peut décider de réparer, de rembourser le *prix d'achat* ou de remplacer l'article couvert. Si une indemnité financière est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*. Si l'*assureur* choisit de réparer l'article couvert, le type de réparation et le réparateur sont à son choix.

Franchise applicable en cas de demande d'indemnité

Aucune

b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties

(i) Articles qui ne sont pas couverts	
Achats	Prolongation de garanties
<ul style="list-style-type: none"> › chèques de voyage, cartes-cadeaux, argent comptant, billets, lingots et tout titre ou effet négociable; › animaux, plantes naturelles et produits ou denrées périssables; › tablettes électroniques, téléphones mobiles, ordinateurs portables et logiciels; › thermopompes et autres appareils de chauffage ou de climatisation; › véhicules automobiles, bateaux à moteur, avions, motos, scooters, chasse-neige, tondeuses à gazon, voiturettes de golf, tracteurs de jardin et autres véhicules motorisés (sauf les véhicules électriques miniatures pour enfants) ainsi que leurs pièces et accessoires; › achats postaux jusqu'à la livraison au domicile et à l'acceptation par le <i>détenteur</i>; › drones et tout appareil volant téléguidé. 	<ul style="list-style-type: none"> › articles d'occasion ou usagés; › véhicules automobiles, bateaux à moteur, avions, motos, scooters, chasse-neige, tondeuses à gazon, voiturettes de golf, tracteurs de jardin et autres véhicules motorisés (sauf les véhicules électriques miniatures pour enfants) ainsi que leurs pièces et accessoires; › thermopompes et autres appareils de chauffage ou de climatisation; › article acheté pour une entreprise ou dans un but commercial.

(ii) Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée

Achats

- › vol de bijoux alors qu'ils se trouvaient dans des bagages (à l'exception des bagages à main sous la surveillance du *détenteur*);
- › dommages causés à des articles de sport du fait de leur utilisation;
- › fraude ou tentative de fraude;
- › l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel;
- › usage abusif, incluant l'usage professionnel d'un article destiné à l'usage personnel;
- › l'article est acheté pour une entreprise, ou dans un but commercial;
- › hostilités de tout genre (guerre, invasion, rébellion, insurrection, *acte terroriste*, etc.);
- › confiscation par les autorités, contrebande et activités illégales;
- › usure normale;
- › séisme, contamination radioactive, inondation;
- › *disparition inexpliquée*;
- › dommages causés par la corrosion ou la moisissure;
- › dommages causés par des insectes ou des animaux.

Prolongation de garanties

La prolongation s'applique uniquement aux frais de pièces et de main-d'œuvre nécessaires à la suite d'un bris ou de défauts mécaniques de l'article assuré ou de tout autre événement expressément couvert par la garantie originale du fabricant valide au Canada.

(iii) Précaution et utilisation déraisonnables	
Achats	Prolongation de garanties
<p>Le détenteur, ou le propriétaire de l'article si le détenteur le lui a offert en cadeau, doit prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter le bris de l'article. Le détenteur doit également prendre les mesures raisonnablement nécessaires pour empêcher le vol de l'article.</p>	
(iv) Dommages causés par l'article assuré	
Achats	Prolongation de garanties
<p>La protection ne prévoit aucune forme d'indemnité pour des dommages corporels, matériels, indirects, punitifs ou exemplaires ainsi que des honoraires d'avocat, et ce, même si ceux-ci sont causés, directement ou indirectement, par un article assuré.</p>	

c) Demande d'indemnité

ATTENTION: S'il y a vol ou vandalisme, le détenteur doit avertir les autorités policières au moment où il constate l'événement et obtenir un rapport.

Prérequis	Conserver les originaux des <i>preuves d'achat</i> et de la garantie du fabricant.
Étape 1	Appeler CanAssistance inc. au 1 888 235-2645 pour déclarer l'événement dès qu'il se produit ou aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assisteuse</i> et le transmettre à l' <i>assureur</i> dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement, à défaut de quoi l' <i>assureur</i> pourrait refuser votre demande d'indemnité si l' <i>assureur</i> n'a pas été ainsi informé du sinistre et qu'il en subit un préjudice.

Étape 3

Faire parvenir à l'*assureur* dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement, les pièces justificatives suivantes à défaut de quoi l'*assureur* pourrait refuser votre demande d'indemnité si l'*assureur* n'a pas ainsi reçu les preuves et renseignements nécessaires et qu'il en subit un préjudice :

- › les *preuves d'achat*;
- › la garantie originale du fabricant;
- › tout rapport de police, d'incendie ou d'expert en sinistre, s'il y a lieu;
- › toute autre preuve que l'*assureur* pourrait juger nécessaire concernant l'achat de l'article, l'événement et les circonstances ayant causé le bris ou le vol ainsi que les frais de réparation ou de remplacement;
- › tous les renseignements jugés nécessaires par l'*assureur*.

Si l'*assureur* accepte la réclamation, il paiera, remplacera ou remboursera le *prix d'achat* de l'article, au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

Si l'*assureur* le désire, il peut demander au *détenteur* de lui envoyer l'article brisé. Les frais d'envoi devront être acquittés par le *détenteur*.

Si l'*assureur* refuse la réclamation, il avisera le *détenteur* au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité.

SI UN DÉTENTEUR FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CE DÉTENTEUR NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.

4. Retard, perte, endommagement et vol de bagages

a) Conditions particulières

Les personnes à qui s'adresse la protection

Le *détenteur*, ainsi que ses *compagnons de voyage*.

Biens ou risques couverts

Cette protection protège le *détenteur* et ses *compagnons de voyage* contre le retard, la perte, l'endommagement ou le vol de bagages, si, avant le départ en *voyage*, au moins une partie du coût de leur *voyage* a été **portée au compte**.

Montant de la protection

Le **montant maximal** payable pour toutes les protections retard, perte, endommagement et vol de bagage est de **1 000 \$ par personne par voyage**.

- › **Retard de bagages** : Si le coût total d'un déplacement à bord d'un *transporteur public* au cours d'un *voyage* a été **porté au compte** et que des bagages enregistrés auprès de ce transporteur sont retardés de 6 heures ou plus avant la date de retour, l'*assureur* remboursera les frais d'articles de première nécessité (tels que vêtements et articles de toilette) **jusqu'à un maximum de 500 \$ par personne**.
- › **Perte, endommagement ou vol de bagages** : Le montant payable par cette protection est limité au coût de l'article pour un **maximum de 250 \$ par article**. Si l'article fait partie d'un ensemble, l'indemnité est limitée à la proportion de la valeur de l'ensemble. Les frais de remplacement de documents officiels pour le *voyage* (par exemple, passeport, permis de conduire, certificat de naissance et visa de voyage) s'ils sont perdus ou volés, sont couverts **jusqu'à un maximum total de 50 \$**.

Personne à qui sera versée l'indemnité

Si une indemnité est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*. Par contre, l'*assureur* se réserve le droit d'indemniser directement le *compagnon de voyage* lorsque la perte couverte a été subie par celui-ci.

Franchise applicable en cas de demande d'indemnité

Aucune

Durée de la protection

La protection entre en vigueur au moment du départ jusqu'au retour de *voyage*.

Si la livraison de bagages consignés auprès d'un transporteur est retardée après la date de retour de *voyage*, la protection contre l'endommagement est maintenue jusqu'à ce que les bagages soient livrés ou soient déclarés perdus ou volés.

b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties

(i) Articles non couverts :

- › **véhicules automobiles, bateaux à moteur ou autres véhicules ainsi que leurs pièces et accessoires et les bicyclettes (sauf lorsqu'elles sont enregistrées comme bagage par un transporteur);**
- › **meubles et accessoires d'ameublement;**
- › **lunettes, lentilles cornéennes, prothèses ou appareils dentaires, orthèses et membres artificiels;**
- › **chèques de voyage, cartes-cadeaux, argent comptant, billets, pierres précieuses, lingots et tout titre ou effet négociable;**
- › **biens et équipements professionnels ou commerciaux;**
- › **antiquités ou objets de collection;**
- › **parfums ou cosmétiques;**
- › **animaux, plantes naturelles et produits ou denrées périssables;**
- › **tablettes électroniques, téléphones mobiles, ordinateurs portables et logiciels;**
- › **équipement photographique : appareils ou accessoires photo, vidéo ou audio;**
- › **tout article ne faisant pas partie de bagages de façon habituelle.**

Le bris d'articles fragiles n'est pas couvert, à moins qu'il ne soit causé par le feu ou le vandalisme.

(ii) Situations pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée :

- › fraude, confiscation par les autorités, contrebande et activités illégales;
- › hostilités de tout genre : guerre (déclarée ou non), invasion, rébellion ou insurrection;
- › endommagement causé par l'usure;
- › endommagement causé par des insectes ou des animaux;
- › *disparition inexpliquée*, sauf dans le cas où les bagages étaient enregistrés auprès d'un transporteur;
- › séisme, contamination radioactive, inondation;
- › tout événement causé par l'imprudence du *détenteur* ou de ses *compagnons de voyage* (comme le vol de bagages dans un véhicule ou une résidence non fermée à clé) ou si les mesures raisonnables pour retrouver ses bagages après en avoir constaté la perte n'ont pas été prises;
- › l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel.

(iii) Limitation :

Tous les articles en or, en argent ou en platine ainsi que toutes les montres sont considérés comme un seul article et sont sujets à une indemnité maximale de 250 \$ pour l'ensemble de ceux-ci.

c) Demande d'indemnité

Étape 1 Appeler CanAssistance inc. au **1 888 235-2645** pour déclarer l'événement couvert par la protection.

Étape 2 Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l'*assisteuse* et le transmettre à l'*assureur* dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement, à défaut de quoi l'*assureur* pourrait refuser votre demande d'indemnité si l'*assureur* n'a pas été informé du sinistre et qu'il en subit un préjudice.

Étape 3

Faire parvenir à l'*assureur* dès que possible, idéalement dans les 90 jours suivant l'événement, les documents requis et justificatifs suivants à défaut de quoi l'*assureur* pourrait refuser votre demande d'indemnité si l'*assureur* n'a pas ainsi reçu les documents requis et justificatifs nécessaire et qu'il en subit un préjudice :

- › le rapport de police, s'il y a lieu;
- › une confirmation écrite de l'événement de la part du transporteur, de l'établissement d'hébergement ou du guide touristique, selon le cas;
- › une preuve de la valeur des objets endommagés, perdus ou volés;
- › les reçus des achats d'articles de première nécessité;
- › toute autre preuve que l'*assureur* pourrait juger nécessaire.

Si un article est endommagé, l'*assureur* peut, à son choix, le réparer, en rembourser la valeur ou le remplacer au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* à l'appui de la demande d'indemnité. Si l'*assureur* le désire, il peut demander au *détenteur* de lui envoyer l'article endommagé. Les frais d'envoi devront être acquittés par le *détenteur*.

Si l'*assureur* refuse la réclamation, il avisera le *détenteur* au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents requis par l'*assureur* en appui de la demande d'indemnité.

SI UN DÉTENTEUR FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CE DÉTENTEUR NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.

5. Décès et Mutilation Accidentelle à bord d'un transporteur public

a) Conditions particulières

Les personnes à qui s'adresse la protection

Les *personnes assurées* sont le *détenteur*, ainsi que son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines, voyageant comme *passager* à bord d'un *transporteur public*.

Pour qu'un déplacement à bord d'un *transporteur public*, au cours d'un *voyage*, d'une *personne assurée* soit admissible à la couverture, au moins une portion du coût de ce déplacement doit avoir été portée au *compte* ou payée à l'aide des points de récompenses de la *carte* (pour la présente protection, ce déplacement est désigné à la présente section comme étant un « déplacement admissible »).

Couvertures et montants de la protection

L'*assureur* versera une indemnité si la *personne assurée* perd la vie ou subit une mutilation figurant au tableau ci-dessous, lors d'un *accident* survenant alors qu'elle est un *passager* à bord d'un *transporteur public* pour un déplacement admissible.

Perte de la vie	500 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage de deux membres ou plus</i>	500 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage d'un membre</i>	250 000 \$
<i>Perte ou perte de l'usage du pouce et de l'index d'une main</i>	125 000 \$

Pour être reconnue, la perte de la vie ou la *perte* ou la *perte d'usage d'un membre* doit être causée par l'*accident* et survenir dans les 365 jours suivant celui-ci.

Indemnité en cas d'hospitalisation

Si la *personne assurée* subit une *hospitalisation* d'au moins 7 jours consécutifs à la suite d'un *accident* entraînant le versement d'une des indemnités prévues dans le tableau ci-dessus, l'*assureur* versera une indemnité. Le montant de cette indemnité sera de 33 \$ par jour d'*hospitalisation* et sera payable pour un maximum de 365 jours par *accident*.

Pour être couverts, les jours d'*hospitalisation* doivent survenir dans les 365 jours suivant l'*accident*.

Durée de la protection

La protection entre en vigueur au moment où la *personne assurée* débute son embarquement à bord du *transporteur public* pour un déplacement admissible et prend fin lorsqu'elle est descendue du *transporteur public*.

Disparition de la personne assurée

Si une *personne assurée* disparaît à la suite de l'écrasement, du naufrage ou de la disparition d'un *transporteur public* à bord duquel elle voyageait à titre de *passager*, elle sera présumée décédée si son corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la date de l'*accident*, à moins de preuves contraires ou d'un jugement déclaratif rendu pour fixer ce décès à une autre date.

Personne à qui sera versée l'indemnité

Si une indemnité est payable par l'*assureur*, celle-ci sera versée au *détenteur*. Si le *détenteur* est décédé, l'indemnité sera payable à sa succession. Par contre, l'*assureur* se réserve le droit d'indemniser directement toute autre personne lorsque la perte couverte a été subie par celle-ci.

b) MISE EN GARDE – Exclusions, limitations et réductions de garanties

(i) Causes pour lesquelles aucune indemnité ne sera versée : Aucune indemnité n'est payable si l'événement menant à la demande d'indemnité est lié directement ou indirectement à :

- 1) un suicide, une tentative de suicide ou une blessure volontaire, peu importe la condition mentale de la *personne assurée*;**
- 2) une guerre (déclarée ou non), une invasion, des hostilités entre nations, une guerre civile, une rébellion, une insurrection, un coup d'État ou un *acte terroriste*;**
- 3) l'exécution ou tentative d'exécution d'un acte criminel ou la participation à un acte criminel;**
- 4) une blessure subie par la *personne assurée* alors qu'elle voyage à bord d'un *transporteur public* à titre autre que celui de *passager*;**
- 5) une blessure subie à bord d'un *transporteur public*, sans que celui-ci soit impliqué dans un *accident*.**

(ii) Limitation :

L'indemnisation maximale payable pour un seul et même *accident* à une *personne assurée*, en un ou plusieurs versements, est limitée à 500 000 \$. La responsabilité globale de l'*assureur* liée à un même *accident* ne peut excéder 10 000 000 \$ pour tous ses assurés. Si ce maximum devait être atteint, l'indemnité payable à chaque *personne assurée* serait réduite de façon à respecter celui-ci.

c) Demande d'indemnité

Étape 1	Appeler CanAssistance inc. au 1 888 235-2645 pour déclarer l'événement couvert par la protection.
Étape 2	Remplir le formulaire de demande d'indemnité que vous recevrez de l' <i>assiste</i> ur et le transmettre à l' <i>assureur</i> dans les 45 jours suivant l'événement sauf s'il est raisonnablement impossible de le faire.
Étape 3	Faire parvenir les documents requis: <ul style="list-style-type: none">› le rapport de police, s'il y a lieu;› une confirmation écrite de l'événement de la part du <i>transporteur public</i>;› toute autre preuve que l'<i>assureur</i> pourrait juger nécessaire concernant les circonstances entourant l'<i>accident</i> et les blessures qui en ont résulté.
	Si l' <i>assureur</i> accepte la réclamation, il paiera au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l' <i>assureur</i> à l'appui de la demande d'indemnité. Si l' <i>assureur</i> refuse la réclamation, il avisera le <i>détenteur</i> au plus tard dans les 60 jours suivant la réception de tous les documents demandés par l' <i>assureur</i> à l'appui de la demande d'indemnité.

SI LA PERSONNE ASSURÉE FAIT SCIEMMENT UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ ERRONÉE OU FRAUDULEUSE D'UNE QUELCONQUE FAÇON, CETTE PERSONNE ASSURÉE NE SERA PAS ADMISSIBLE AUX AVANTAGES DE CETTE PROTECTION NI AU PAIEMENT DE LA DEMANDE D'INDEMNITÉ PRÉSENTÉE EN VERTU DE LA PRÉSENTE PROTECTION.

6. Conditions générales

I Monnaie

Toutes les sommes payables aux termes de la police d'*assurance collective achat et voyage*, soit à l'*assureur*, soit par l'*assureur*, seront en monnaie légale du Canada.

II Intérêt

Aucun intérêt ne sera versé sur les demandes d'indemnités payables aux termes de la police d'*assurance collective achat et voyage*.

III Fraude ou tentative de fraude

Si le *détenteur* ou la *personne assurée* fait sciemment une demande d'indemnité erronée ou frauduleuse d'une quelconque façon, le *détenteur* ou la *personne assurée* ne sera pas admissible aux avantages, ni au paiement de la demande d'indemnité de la protection pour laquelle une demande d'indemnité est faite. La fraude ou la tentative de fraude inclut, entre autres, une réclamation factice, la présentation de pièces justificatives falsifiées et la présentation volontairement erronée des circonstances ou des faits concernant une demande d'indemnité.

IV Subrogation

Si une demande d'indemnité est soumise pour une perte occasionnée par un tiers, l'*assureur* se réserve le droit de poursuivre ce dernier. Cette poursuite se fera aux frais de l'*assureur* qui bénéficiera ensuite de tout montant payable par le tiers, jusqu'à concurrence du maximum prévu pour la demande d'indemnité. L'assuré doit remettre à l'*assureur* les documents nécessaires à la poursuite. L'assuré conserve le droit de poursuivre le tiers pour un montant en supplément du bénéfice versé par l'*assureur*.

V Modification du guide

Toute modification au présent guide doit être confirmée par écrit à la *Banque* par l'*assureur* pour être valable et applicable. Le *détenteur* ne peut modifier lui-même ces protections en vertu de l'*assurance achat et voyage*, car celles-ci ont été négociées et conclues entre l'*assureur* et la *Banque* pour être incluses sans autres formalités avec la *carte*.

VI Qualité et disponibilité des soins

L'*assisteuse* et l'*assureur* ne sont pas responsables du manque d'accessibilité ou de la qualité des soins médicaux ni de l'impossibilité de les obtenir.

VII Plaintes et contestation au sujet d'une demande d'indemnité

L'assuré peut formuler une plainte auprès de l'*assureur* ou contester une décision de l'*assureur* concernant une demande d'indemnité en communiquant avec l'*assureur*. Les délais maximums de contestation sont indiqués à la section VIII.

Pour tous (sauf les résidents de l'Alberta) :

**Assurance-vie Banque Nationale,
Compagnie d'assurance-vie**

1100, boul. Robert-Bourassa, 5^e étage
Montréal (Québec) H3B 2G7

Téléphone: **1 877 871-7500**

Pour les résidents de l'Alberta :

Canassurance, Compagnie d'assurance

550, rue Sherbrooke Ouest, bureau B-9
Montréal (Québec) H3A 3S3

Téléphone: **1 877 986-7681**

Si l'*assureur* n'a pas répondu à votre plainte ou si vous n'êtes toujours pas satisfait et souhaitez poursuivre votre démarche, vous pouvez à votre choix et de façon concurrente :

- (i) demander une révision de votre dossier à l'*assureur*; ou
- (ii) consulter votre conseiller juridique; ou
- (iii) avoir recours à l'un des organismes suivants :

Pour les résidents du Québec :

Veillez vous adresser à l'Autorité des marchés financiers (AMF). Vous trouverez les coordonnées de l'AMF dans la section Référence à l'Autorité des marchés financiers ci-après.

Si vous n'êtes pas résident du Québec :

Veillez vous adresser à :

Ombudsman des assurances de personnes (OAP)

401 Bay Street, Suite 1507, P.O. 7
Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Numéro de téléphone sans frais: **1 888 295-8112**
(partout au Canada) ou **416 777-9002** (à Toronto).

Site Web: **oapcanada.ca**

VIII Prescription des actions (clauses applicables seulement aux résidents de certaines provinces)

Pour les résidents de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Manitoba :

Les actions ou les poursuites visant le recouvrement auprès de l'assureur des sommes assurées au titre du contrat sont prescrites de façon absolue à moins qu'elles ne soient intentées dans le délai prévu par la *Loi sur les assurances*.

Pour les résidents de l'Ontario :

Toute action ou instance engagée contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées payables aux termes du contrat se prescrit par le délai indiqué dans la *Loi de 2002 sur la prescription des actions*.

Pour les résidents du Québec :

Toute action ou instance engagée contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées payables aux termes du contrat se prescrit par 3 ans.

Pour les résidents des autres provinces :

Pour connaître les délais de prescription applicables, consultez l'organisme de réglementation de votre province ou votre conseiller juridique.

IX Copie de la police d'assurance collective achat et voyage

Sur demande à l'*assisteuse* ou à l'*assureur*, le *détenteur* pourra obtenir une copie de la police d'*assurance collective achat et voyage*.

X Accès aux renseignements personnels

L'*assureur* constituera un dossier d'assurance dans lequel seront versés les renseignements concernant toute demande d'indemnité. Ce dossier sera détenu dans les bureaux de l'*assureur*. L'assuré aura droit de prendre connaissance des renseignements personnels contenus dans son dossier et, le cas échéant, de les faire rectifier. Pour plus de renseignements, consultez la politique de confidentialité de l'*assureur* disponible sur le site **assurances-bnc.ca**.

7. Produits d'assurance similaires

Il existe sur le marché des produits d'assurance comportant les mêmes protections que celles de l'*assurance achat et voyage* décrite dans ce guide. Il existe aussi des produits complémentaires à l'*assurance achat et voyage*.

8. Délai de réponse de l'assureur après réception d'une réclamation

Normalement, l'*assureur* informera le *détenteur* ou l'assuré de sa décision de verser ou non une indemnité dans les 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés. Lorsque l'*assureur* décide d'accorder une indemnité, il doit la payer à l'intérieur de ces mêmes 60 jours qui suivent la réception de tous les documents demandés.

9. Référence à l'Autorité des marchés financiers

Pour toute information supplémentaire à propos des obligations qu'ont envers vous au Québec l'*assureur* et le *distributeur*, vous pouvez joindre l'Autorité des marchés financiers :

Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, tour Cominar
2640, boul. Laurier, 4^e étage
Québec (Québec) G1V 5C1

Québec : **418 525-0337**

Montréal : **514 395-0337**

Ailleurs au Québec : **1 877 525-0337**

Télécopie : **418 525-9512**

Site Web : **lautorite.qc.ca**

Assistance

Les mots en *italique* dans le texte qui suit réfèrent aux définitions contenues dans la section 1 du Guide de distribution.

Les personnes à qui s'adresse l'assistance :

Les personnes couvertes sont le *détenteur*, ainsi que son *conjoint* et leurs *enfants à charge* qui l'accompagnent au cours d'un *voyage*, ou qui naissent pendant celui-ci quand la grossesse est dans ses 32 premières semaines.

Les services d'assistance n'offrent pas de prestations d'assurance. Les virements de fonds en cas d'urgence sont limités au solde disponible du *compte* et **à un maximum de 5 000 \$**. Tout montant payé ou transféré par l'*assisteuse* sera porté au *compte* du *détenteur*. Dans tous les cas, si les fonds nécessaires ne peuvent pas être portés au *compte*, l'*assisteuse* prendra les dispositions nécessaires auprès de parents et amis.

L'*assisteuse* n'est pas responsable du manque d'accessibilité ou de la qualité des services d'assistance ni de l'impossibilité de les obtenir.

Les services d'assistance ne sont pas offerts dans les pays jugés à risque par l'*assisteuse*. L'*assisteuse* fournira sur demande la liste des pays qu'il juge à risque.

L'*assisteuse* peut exiger tout renseignement lui permettant d'identifier le *détenteur*.

Pour obtenir de l'assistance sans frais, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, vous devez appeler l'*assisteuse* :

CanAssistance inc.

1 888 235-2645 (des États-Unis et du Canada)

514 286-8345 (de partout ailleurs)

1. Assistance médicale et générale

Services d'assistance offerts

Si la personne couverte subit un *accident* subitement pendant qu'elle est en *voyage* et qu'elle doit consulter un *médecin* ou être hospitalisée, l'*assiste*ur lui fournira les services d'assistance suivants :

- › la référer à une clinique ou à un *hôpital* et avancer des fonds à l'*hôpital* (aux frais du *détenteur*), si le solde du *compte* le permet;
- › lui assurer le suivi de son dossier médical et communiquer avec son médecin de famille;
- › coordonner le retour de ses *enfants à charge* à leur domicile si le parent est hospitalisé (aux frais du *détenteur*), si le solde du *compte* le permet;
- › lui transmettre les messages urgents;
- › lui offrir un service d'interprète pour les appels d'urgence;
- › aider à régler les formalités requises en cas de décès;
- › lui fournir de l'assistance en cas de perte ou de vol de papiers d'identité (ce service se limite à contacter les autorités appropriées);
- › lui fournir de l'information sur les ambassades et les consulats;
- › lui fournir de l'information avant le *voyage* (visas et vaccins);
- › lui fournir de l'assistance sur les procédures à suivre pour soumettre une demande d'indemnité au régime d'assurance maladie provincial de sa province de résidence.

Service de virement de fonds en cas d'urgence

Une personne couverte peut, en cas de vol, de perte ou d'autre urgence survenant au cours d'un *voyage*, appeler l'*assiste*ur pour faire virer des fonds qui seront portés à son *compte* (**dans les limites du solde disponible du *compte* et d'un maximum de 5 000 \$**).

Remplacement de documents et de billets perdus

Une personne couverte peut obtenir l'aide de l'*assiste*ur pour le remplacement de billets ou autres documents de voyage indispensables perdus ou volés au cours d'un *voyage*. Les frais subis pour le remplacement seront portés au *compte*.

Perte de bagages

Une personne couverte peut obtenir l'aide de l'*assiste*ur pour retrouver ou remplacer les bagages et effets personnels perdus ou volés au cours d'un *voyage*. Les frais subis pour leur recherche ou leur remplacement seront portés au *compte* **(dans les limites du solde disponible du *compte* et d'un maximum de 5 000 \$)**.

2. Assistance juridique

La personne couverte peut, en cas de besoin pendant qu'elle est en *voyage*, se prévaloir du service d'assistance juridique. L'*assiste*ur lui fournira les services d'assistance suivants :

- › la référer à un avocat ou conseiller juridique en mesure de lui fournir des conseils ou de la représenter sur place;
- › l'aider à faire les démarches nécessaires pour le versement d'un cautionnement permettant sa libération en cas d'arrestation ou le paiement des honoraires juridiques, ou les deux, qui seront portés au *compte*.

^{MD} MASTERCARD est une marque déposée de Mastercard International inc.
La Banque Nationale du Canada est un usager autorisé.

^{MC} Les marques déposées CAA, du logo CAA et CAA Privilèges sont la propriété
de l'Association canadienne des automobilistes, qui en a autorisé l'utilisation.

••• Si vous avez des questions,
n'hésitez pas à communiquer
avec nous.

—
1 888 622-2783

bnc.ca



31492-001 (2019/08)

© 2019 Banque Nationale du Canada. Tous droits réservés. Toute reproduction totale ou partielle est strictement interdite sans l'autorisation préalable écrite de la Banque Nationale du Canada.