



TD Assurance
Assurance médicale de voyage
Régime d'assurance annuelle
Certificat d'assurance

Émis par : TD, Compagnie d'assurance-vie (« TD Vie »), aux termes de la police collective TI002 (la « police collective »), à La Banque Toronto-Dominion (le « titulaire de la police » ou « TD Canada Trust »). Allianz Global Assistance fournit des services d'administration et d'évaluation dans le cadre de la police collective.

AVIS IMPORTANT

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE VOYAGER*

- L'assurance voyage couvre les réclamations liées à des circonstances soudaines et imprévisibles.
- Pour être admissible à cette assurance, *vous* devez remplir les critères d'admissibilité.
- La présente assurance comporte des limites et des exclusions. Exemples : des *troubles médicaux* qui ne sont pas *stables*, la grossesse, la naissance d'un enfant pendant le voyage, les abus d'alcool et les activités comportant des risques élevés.
- Cette assurance peut ne pas couvrir les réclamations relatives à des *maladies préexistantes* et à leurs symptômes. Il est primordial que *vous* compreniez (et cette responsabilité *vous* incombe) comment cela s'applique à *votre* couverture.
- Veuillez communiquer avec *notre administrateur* avant de commencer un *traitement*, faute de quoi *votre* indemnité pourrait être limitée.
- En cas de réclamation, il est possible que *vos* antécédents médicaux fassent l'objet d'un examen.
- Si on *vous* a demandé de remplir un questionnaire médical et que l'une ou l'autre de *vos* réponses sont inexactes ou incomplètes, cela pourrait avoir pour effet de résilier ce *certificat*.

IL EST PRIMORDIAL QUE VOUS COMPRENIEZ (ET CETTE RESPONSABILITÉ VOUS INCOMBE) VOTRE COUVERTURE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, VEUILLEZ COMPOSER LE 1-800-293-4941.

* De l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)

Ligne d'assistance d'urgence 24 h

Si une *urgence médicale* survient, *vous* devez appeler *notre administrateur* immédiatement, ou dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Si *vous* omettez de le faire, les indemnités seront limitées, tel qu'il est décrit à l'article 3, à la rubrique « *Restrictions relatives aux urgences médicales* ». Certains frais seront couverts seulement si *notre administrateur* les approuve au préalable.

Vous pouvez obtenir de l'aide en tout temps en composant l'un des numéros suivants :

- du Canada ou des États-Unis, le **1-800-359-6704**; ou
- de n'importe où ailleurs, le **416-977-5040**, à frais virés.

Réclamations et service à la clientèle

Pour demander un formulaire de réclamation, pour résilier *votre* assurance ou pour obtenir des renseignements généraux, appelez *notre administrateur* du lundi au samedi, de 8 h à 21 h (HE), sans frais au **1-800-293-4941** ou au **416-977-2039**.

Droit d'examiner le présent certificat

Vous avez dix (10) jours à compter de la date à laquelle *vous* achetez le présent *certificat* pour *nous* informer que *vous* voulez annuler la présente couverture. Si *vous* annulez *votre* couverture à l'intérieur de ce délai de 10 jours, *vous* obtiendrez le remboursement complet de toute prime déjà payée, si *vous* n'êtes pas parti pour un *voyage couvert* et si aucune réclamation n'a été faite.

Table des matières

Article 1 : Aperçu des avantages du régime d'assurance annuelle	3
Article 2 : Admissibilité – Qui peut faire une demande d'assurance?.....	3
Critères d'admissibilité.....	3
Quelles options de couverture sont offertes?.....	3
Cas exigeant un questionnaire médical	4
Comment demander la prolongation de <i> votre </i> régime d'assurance annuelle?	4
Article 3 : Assurance soins médicaux d'urgence.....	5
Que faire en cas d'urgence médicale?	5
Restrictions relatives aux urgences médicales	5
Indemnités pour les urgences médicales.....	5
Article 4 : Exclusions relatives à toutes les indemnités.....	9
Exclusion relative aux <i> maladies préexistantes </i>	9
Exclusions relatives aux <i> urgences médicales </i>	10
Article 5 : Renseignements généraux sur cette couverture	12
<i> Vos obligations à titre de personne assurée </i>	12
<i> Période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence </i>	12
Prolongation automatique du <i> certificat </i> en situation d'urgence médicale.....	12
Fin de <i> votre certificat </i>	12
Renouvellement de <i> votre </i> régime d'assurance annuelle	13
Comment joindre <i> notre administrateur </i> ?.....	13
Preuve d'assurance	13
Article 6 : Comment présenter une réclamation?.....	14
Réclamation pour <i> urgence médicale </i>	14
Si <i> vous </i> avez présenté la réclamation immédiatement.....	14
Si <i> vous </i> n'avez pas présenté la réclamation immédiatement	14
Article 7 : Primes et résiliation de la couverture	15
Primes	15
Résiliation de <i> votre </i> régime d'assurance annuelle	15
Article 8 : Conditions générales.....	15
Article 9 : Définitions.....	17
Convention sur la confidentialité.....	21
Processus de traitement des plaintes.....	25

Article 1 : Aperçu des avantages du régime d'assurance annuelle

Pour obtenir des précisions sur ce qui est couvert par la police d'assurance, consultez les articles pertinents du présent *certificat*.

Couverture	Indemnité maximale payable (par <i>personne assurée</i> , par <i>voyage couvert</i>)
Assurance <i>soins médicaux d'urgence</i> et autres indemnités, notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Prestation d'<i>hospitalisation</i> • Honoraires de <i>médecin</i> • Services de diagnostic • Ambulance • Appareils médicaux • Retour d'<i>urgence</i> au domicile 	Jusqu'à 5 000 000 \$ par <i>personne assurée</i> , par <i>voyage couvert</i> et aucun maximum global par <i>année d'assurance</i>
Soins infirmiers privés	Jusqu'à 5 000 \$
Honoraires (physiothérapie, chiropratique, etc.)	Jusqu'à 300 \$ par profession
Soins dentaires à la suite d'un accident	Jusqu'à 2 000 \$
Indemnité pour le <i>compagnon de chevet</i>	Prix d'un billet d'avion aller-retour en classe économique et jusqu'à 1 500 \$ pour les repas et l'hébergement d'un <i>compagnon de chevet</i> .
Indemnité pour le <i>compagnon de voyage</i>	Billet d'avion aller simple en classe économique
Retour du véhicule	Jusqu'à 1 000 \$
Rapatriement de la dépouille	Jusqu'à 5 000 \$

Article 2 : Admissibilité – Qui peut faire une demande d'assurance ?

Critères d'admissibilité

Vous pouvez faire une demande d'assurance annuelle si :

- *vous* avez au moins 18 ans à la *date d'entrée en vigueur* de votre régime d'assurance annuelle, si *vous* souscrivez la couverture de 9 jours, de 17 jours ou de 30 jours; ou
- *vous* avez entre 18 et 84 ans à la *date d'entrée en vigueur* de votre régime d'assurance annuelle, si *vous* souscrivez la couverture de 60 jours; et
- *vous* êtes un *résident du Canada*; et
- *vous* êtes couvert par un *RAMG*; et
- *vous* êtes un client du Groupe Banque TD, ou le *conjoint* ou un *enfant à charge* d'un client du Groupe Banque TD;
- *vous* vous trouvez au Canada au moment où *vous* souscrivez la couverture; et
- *vous* avez répondu aux questions d'ordre médical visant à établir si *vous* êtes admissible à cette couverture (lorsque le processus de demande l'exige); et
- *vous* souscrivez l'assurance au plus tôt 240 jours avant la *date d'entrée en vigueur* de votre régime d'assurance annuelle.

Quelles options de couverture sont offertes ?

Trois options de couverture sont offertes aux termes du régime d'assurance annuelle : l'assurance individuelle, l'assurance pour deux personnes et l'assurance familiale.

1. Assurance individuelle

Vous pouvez faire une demande d'assurance individuelle pour *vous-même* ou au nom de *vous* ou *vos enfants à charge* qui voyagent sans *vous* ou *vous* *conjoint* si :

- *vous* indiquez dans *vous* *demande* que le *certificat* doit couvrir l'*enfant* ou les *enfants à charge* plutôt que *vous*; et
- *vous* ou *vos enfants à charge* remplissent les critères susmentionnés, sauf :

- qu'ils peuvent ne pas être clients du Groupe Banque TD; et
- qu'ils peuvent être âgés de moins de 18 ans.

2. Assurance pour deux personnes

Vous pouvez faire une demande d'assurance pour deux personnes pour votre conjoint ou tout compagnon de voyage annuelle si :

- vous nommez votre conjoint ou le compagnon de voyage dans votre demande; et
- vous et votre conjoint ou le compagnon de voyage remplissez les critères d'admissibilité susmentionnés sauf :
 - qu'ils peuvent ne pas être clients du Groupe Banque TD; et
 - que votre compagnon de voyage peut être âgé de moins de 18 ans s'il s'agit de votre enfant à charge.

3. Assurance familiale

Vous pouvez faire une demande d'assurance familiale pour votre conjoint et votre ou vos enfants à charge aux termes du régime d'assurance annuelle si :

- vous nommez votre conjoint et/ou votre ou vos enfants à charge dans votre demande; et
- ils remplissent les critères d'admissibilité susmentionnés, sauf :
 - qu'ils peuvent ne pas être clients du Groupe Banque TD; et
 - que votre ou vos enfants à charge voyagent avec vous ou votre conjoint; et
 - que votre ou vos enfants à charge peuvent être âgés de moins de 18 ans.

REMARQUE : L'assurance pour deux personnes et l'assurance familiale ne sont pas disponibles lorsqu'un questionnaire médical est exigé dans le cadre de votre processus de demande. Pour savoir si un questionnaire médical est nécessaire, veuillez vous reporter à la rubrique « Cas exigeant un questionnaire médical » ci-après.

Cas exigeant un questionnaire médical

En fonction de votre âge et du type de régime d'assurance annuelle que vous choisissez, vous pourriez devoir répondre à des questions d'ordre médical pour que nous puissions déterminer si l'assurance peut vous être accordée. Dans de tels cas, la prime de la couverture d'assurance sera fondée sur les réponses données aux questions d'ordre médical. Selon ces réponses, certains demandeurs pourraient ne pas être admissibles à la couverture d'assurance. Le tableau ci-après présente les critères utilisés pour déterminer quelles sont les personnes qui doivent remplir le questionnaire médical.

Type de régime d'assurance annuelle	Demandeurs tenus de remplir le questionnaire médical
<ul style="list-style-type: none"> • 9 jours • 17 jours 	Tous les demandeurs de 65 ans ou plus
<ul style="list-style-type: none"> • 30 jours • 60 jours 	Tous les demandeurs de 55 ans ou plus

Comment demander la prolongation de votre régime d'assurance annuelle?

Si vous avez déjà un régime d'assurance médicale de voyage TD annuelle, et que vous planifiez faire un voyage dont la durée est supérieure au nombre maximal de jours permis pour un voyage couvert aux termes de votre régime d'assurance annuelle, vous pouvez demander une couverture prolongée, si chaque personne assurée remplit les critères d'admissibilité applicables susmentionnés, sauf que :

- vous ne devez pas vous trouver au Canada au moment de souscrire cette prolongation de couverture; et
- vous pouvez faire la demande avant ou après votre départ en voyage, sous réserve des conditions suivantes :
 - aucune personne assurée ne s'est trouvée dans une situation d'urgence médicale avant que vous ne présentiez votre demande de prolongation; et
 - vous demandez la prolongation avant 23 h 59 (HE) le dernier jour de votre voyage couvert (veuillez noter que la date de départ compte comme une journée complète); et
 - le voyage couvert est de un jour à au plus 212 jours, mais ne dépasse pas le nombre maximal de jours autorisé aux termes de votre RAMG pour les voyages effectués à l'extérieur du Canada; et
 - vous payez la prime requise relative à la prolongation de la couverture.

Toute prolongation doit être approuvée par notre administrateur.

Article 3 : Assurance soins médicaux d'urgence

Que faire en cas d'urgence médicale?

Si une *urgence médicale* survient, *vous* devez appeler *notre administrateur* immédiatement, ou dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Si *vous* omettez de le faire, les indemnités seront limitées, tel qu'il est décrit à la rubrique « Restrictions relatives aux *urgences médicales* ». Certains frais seront couverts seulement si *notre administrateur* les approuve au préalable.

Vous pouvez obtenir de l'aide tous les jours de la semaine, à toute heure, en composant l'un des numéros suivants :

- du Canada ou des États-Unis, le **1-800-359-6704**; ou
- de n'importe où ailleurs, le **416-977-5040**, à frais virés.

Notre administrateur déterminera si une assurance est en vigueur et, si tel est le cas, il orientera la *personne assurée* vers l'établissement médical approprié le plus proche. Dans la mesure du possible, *notre administrateur* prendra les dispositions nécessaires pour le paiement direct du fournisseur de services médicaux, et gèrera votre *urgence médicale*, à partir de la déclaration initiale jusqu'à la fin de l'*urgence médicale*.

Si un tel paiement direct est impossible, la *personne assurée* peut être appelée à payer les services, et à présenter ensuite une réclamation afin de recevoir le remboursement des frais admissibles.

REMARQUE : Tous les paiements et toutes les garanties de paiement sont assujettis aux modalités, aux restrictions et aux exclusions du *certificat*.

Restrictions relatives aux *urgences médicales*

1. Approbation préalable obligatoire pour les *traitements médicaux d'urgence*

Vous devez aviser *notre administrateur* avant de recevoir un *traitement médical d'urgence* pour que *nous* puissions :

- vérifier la couverture;
- préapprouver le *traitement*.

Si, pour des raisons médicales, il *vous* est impossible de *nous* appeler avant de recevoir le *traitement médical d'urgence*, *nous* *vous* demandons de le faire dans un délai de 48 heures, ou aussitôt que cela *vous* est possible, ou encore de demander à une autre personne de le faire pour *vous*. Sinon, si *vous* n'appellez pas *notre administrateur* avant de recevoir le *traitement médical d'urgence*, votre indemnité maximale payable sera limitée à 80 % de vos frais médicaux admissibles aux termes de la présente assurance, sous réserve d'un maximum de 30 000 \$.

2. Obligation d'être couvert par un RAMG

Vous devez être couvert par le RAMG de *votre* province ou territoire de résidence avant de partir en voyage et cette couverture doit être en vigueur pendant toute la durée du *voyage couvert*. Il *vous* incombe de vérifier que *vous* bénéficiez de cette couverture. Si *vous* n'êtes pas couvert par un RAMG valide, *vous* ne disposez d'aucune couverture en vertu du présent *certificat*.

Indemnités pour les *urgences médicales*

Nous verserons une indemnité pour *urgence médicale* pour des frais admissibles aux termes de l'assurance *soins médicaux d'urgence* si *vous* vous trouvez dans une situation d'*urgence médicale* pendant la *période de couverture* d'un *voyage couvert*.

Les frais admissibles aux termes de l'assurance *soins médicaux d'urgence* comprennent ce qui suit :

La couverture des *soins médicaux d'urgence* pouvant atteindre 5 000 000 \$ par *voyage couvert*. Aucun maximum global par *année d'assurance*.

Prestation d'hospitalisation	Admission dans un hôpital ou un établissement médical approprié aux fins de <i>traitement</i> , en tant que malade hospitalisé ou bénéficiaire de services ambulatoires ou de services de soins d'urgence, ayant été approuvée au préalable par <i>notre administrateur</i> .
------------------------------	---

Honoraires de médecin	Les frais facturés par un <i>médecin</i> et nécessaires dans le cadre d'un <i>traitement</i> pour une <i>urgence médicale</i> , et autorisés au préalable par <i>notre administrateur</i> .
Soins infirmiers privés	Jusqu'à 5 000 \$ pour les services fournis et le matériel réputé nécessaire par une infirmière autorisée, y compris les fournitures médicales nécessaires aux soins infirmiers.
Services de diagnostic	Frais pour les tests diagnostiques, les tests de laboratoire et les radiographies qui sont prescrits par le <i>médecin</i> traitant, et autorisés au préalable par <i>notre administrateur</i> si les tests comprennent, selon le cas : <ul style="list-style-type: none"> • des examens d'imagerie par résonance magnétique (IRM); • des examens tomodensitométriques (examens TDM); • des échogrammes; • des échographies; • des techniques diagnostiques effractives, y compris l'angiographie.
Ambulance	Frais pour le transport d'urgence dans une ambulance à destination de l' <i>hôpital</i> autorisé le plus proche.
Ambulance aérienne	Frais pour le transport d'urgence par ambulance aérienne seulement si <i>notre administrateur</i> conclut que l'état physique de la <i>personne assurée</i> exclut tout autre moyen de transport et : <ul style="list-style-type: none"> • tire cette conclusion avant que le service ne soit fourni; • approuve ce service au préalable; et • prend les dispositions nécessaires pour ce service.
Ordonnances	Remboursement des frais de médicaments sur ordonnance requis pour un <i>traitement</i> d'urgence pendant l' <i>hospitalisation</i> . REMARQUE : Les médicaments brevetés, exclusifs ou expérimentaux et les vitamines sont exclus.
Honoraires	Jusqu'à concurrence de 300 \$ par profession pour les frais engagés à l'égard d'une <i>urgence médicale</i> couverte nécessitant un <i>traitement</i> de la part d'un physiothérapeute, d'un chiropraticien, d'un podologue, d'un podiatre ou d'un ostéopathe agréé, si : <ul style="list-style-type: none"> • le <i>traitement</i> est nécessaire pour soulager immédiatement un symptôme aigu et qu'un <i>médecin</i> juge qu'il ne peut attendre <i>notre</i> retour dans <i>notre</i> province ou territoire de résidence; • le <i>traitement</i> est ordonné par un <i>médecin</i> au cours de la durée d'un <i>voyage couvert</i> et fourni par un professionnel agréé qui est désigné aux termes de la présente indemnité.
Soins dentaires à la suite d'un accident	Jusqu'à 2 000 \$ pour un <i>traitement</i> dentaire qui est : <ul style="list-style-type: none"> • requis pendant la <i>période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence</i>; et • requis pour un coup porté à des dents naturelles ou des dents artificielles permanentes et survenu en raison d'une <i>urgence médicale</i>.
Traitement d'urgence requis pour soulager la douleur dentaire	Les <i>traitements</i> requis afin de soigner d'urgence un mal de dents sont couverts jusqu'à concurrence de 200 \$.
Appareils médicaux	Les frais liés aux plâtres, béquilles, éclisses, écharpes, attelles, bandages herniaires, bottes de marche médicales et/ou coût de location d'un fauteuil roulant ou d'un déambulateur lorsqu'ils sont : <ul style="list-style-type: none"> • prescrits par un <i>médecin</i>; et • requis en raison d'une <i>urgence médicale</i>.

Retour d'urgence au domicile	<p>Les frais engagés pour acheter un billet simple en classe économique ainsi qu'un billet d'avion aller simple supplémentaire en classe économique, s'il le faut pour transporter une civière, selon les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par suite d'une <i>urgence médicale</i>, <i>notre administrateur</i> juge qu'une <i>personne assurée</i> doit retourner dans sa province au Canada; et • <i>notre administrateur</i> approuve le transport au préalable. <p>REMARQUE : <i>Nous</i> verserons également les frais relatifs à un accompagnateur médical qualifié pour <i>vous</i> accompagner jusqu'à <i>votre</i> province ou territoire de résidence si le <i>médecin</i> traitant pendant <i>votre urgence médicale</i> le recommande et <i>notre administrateur</i> l'approuve au préalable.</p>
Indemnité pour le compagnon de chevet	<p>Frais pour un billet d'avion aller-retour en classe économique à partir de la province ou du territoire de résidence de <i>votre compagnon de chevet</i> et jusqu'à 150 \$ par jour en frais de repas et de logement, jusqu'à concurrence de 1 500 \$ si :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>vous</i> êtes <i>hospitalisé</i> en raison d'une <i>urgence médicale</i> couverte et devrez vraisemblablement rester à l'<i>hôpital</i> pendant au moins trois (3) jours consécutifs; et • <i>notre administrateur</i> approuve l'indemnité au préalable.
Indemnité pour le compagnon de voyage	<p>Les frais pour un billet d'avion aller simple en classe économique pour un <i>compagnon de voyage</i> afin qu'il retourne à sa ville de départ, selon les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • une <i>urgence médicale</i> couverte touche une <i>personne assurée</i> et exige la présence d'un <i>compagnon de voyage</i>, qui doit prolonger son séjour après la date de retour prévue; et • <i>notre administrateur</i> approuve le transport au préalable.
Repas et hébergement	<ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à concurrence de 350 \$ par jour, pour un montant maximal de 3 500 \$, à l'égard de ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> - l'hébergement et les repas que <i>vous</i> avez obtenus dans des établissements commerciaux; - les frais liés aux appels téléphoniques et à l'utilisation d'Internet de première nécessité; - les factures de taxi (ou les frais de location d'une voiture en remplacement du taxi); • si, à l'appréciation d'un <i>médecin</i>, <i>vous</i> ou <i>votre compagnon de voyage</i> êtes transférés afin de recevoir des soins médicaux pour une <i>urgence médicale</i> couverte aux termes de la présente assurance; ou • si <i>vous</i> devez reporter <i>votre</i> date de retour afin de recevoir un <i>traitement médical d'urgence</i>; ou • que <i>votre compagnon de voyage</i> nécessite un <i>traitement médical d'urgence</i> pour tout <i>trouble médical</i> couvert aux termes de la présente assurance. <p>REMARQUE : Sous réserve de l'autorisation préalable de <i>notre administrateur</i>.</p>
Frais d'hôpitaux accessoires	<p>Jusqu'à concurrence de 50 \$ par jour, pour un montant maximal de 500 \$, à l'égard de vos frais d'<i>hôpitaux</i> accessoires (appels téléphoniques, location de téléviseur, stationnement) que <i>vous</i> engagez pendant que <i>vous</i> êtes <i>hospitalisé</i> pour au moins 48 heures.</p>

Rapatriement et accompagnement d'enfants à charge

Si des *enfants à charge* voyagent avec *vous* ou *vous* rejoignent au cours de *votre voyage couvert* et que *vous* êtes *hospitalisé* pour plus de 24 heures ou devez retourner dans *votre province* ou territoire de résidence en raison de *votre urgence médicale* couverte par la présente assurance, la présente assurance couvre ce qui suit :

- le moindre des montants suivants : le coût d'un aller simple sur un vol commercial en classe économique suivant l'itinéraire le plus efficace pour que ces *enfants à charge* puissent retourner dans leur province ou leur territoire de résidence; ou le coût engagé pour changer la date de retour aux termes d'un billet existant sur un vol commercial; et
- le coût d'un aller-retour par avion en classe économique suivant l'itinéraire le plus efficace pour un accompagnateur, si la compagnie aérienne exige que les *enfants à charge* soient accompagnés.

Retour du véhicule

Jusqu'à 1 000 \$ pour les frais engagés pour le retour du véhicule d'une *personne assurée* à sa résidence ou, le cas échéant, à l'agence de location de véhicules la plus proche, si :

- la *personne assurée* ne peut retourner le véhicule elle-même en raison d'une *urgence médicale*; et
- *notre administrateur* se charge du retour du véhicule.

Rapatriement de la dépouille

- Jusqu'à 5 000 \$ pour les frais engagés afin de préparer et de rapatrier la dépouille de la *personne assurée* si elle est décédée à la suite d'une *urgence médicale* couverte; ou
- l'enterrement ou l'incinération des restes de la *personne assurée* à l'endroit où le décès est survenu; et
- un billet d'avion aller-retour en classe économique si :
 - un *membre de la famille immédiate* doit aller identifier la dépouille ou recueillir les autorisations nécessaires pour la rapatrier; et
 - *notre administrateur* approuve le transport au préalable.

REMARQUE : Les frais engagés pour l'achat d'un cercueil ou d'une urne funéraire ne sont pas couverts.

Article 4 : Exclusions relatives à toutes les indemnités

Exclusion relative aux *maladies préexistantes*

Votre exclusion relative aux *maladies préexistantes* est déterminée selon les réponses que vous avez données lorsque vous avez rempli votre demande d'assurance et, s'il y a lieu, le questionnaire médical (selon votre âge et le type de régime d'assurance annuelle que vous choisissez). Pour que vous soyez admissible aux indemnités aux termes du présent certificat, une *maladie préexistante* doit être *stable* depuis un certain temps à votre date de départ. Le tableau suivant indique les exclusions à l'égard des *maladies préexistantes* et des périodes de stabilité qui s'appliquent à vous. Au besoin, consultez votre déclaration de couverture pour connaître votre catégorie de tarif.

Couvertures de 9 jours et de 17 jours du régime d'assurance annuelle

Votre âge	Catégorie de tarif	Exclusion relative aux <i>maladies préexistantes</i> qui s'applique à vous :
Clients âgés de moins de 65 ans	Aucune catégorie de tarif	Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à une <i>urgence médicale</i> qui sont engagés directement ou indirectement par suite de votre <i>trouble médical</i> ou d'un trouble connexe (que le diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné pendant la période de 90 jours précédant votre départ pour le voyage couvert, votre <i>trouble médical</i> ou un trouble connexe n'était pas <i>stable</i> , autre qu'une affection bénigne.
Clients âgés de 65 ans et plus	Catégorie de tarif A et B	Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à une <i>urgence médicale</i> qui sont engagés directement ou indirectement par suite de votre <i>trouble médical</i> ou d'un trouble connexe (que le diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné pendant la période de 90 jours précédant votre départ pour le voyage couvert, votre <i>trouble médical</i> ou un trouble connexe n'était pas <i>stable</i> , autre qu'une affection bénigne.
	Catégorie de tarif C, D et E	Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à une <i>urgence médicale</i> qui sont engagés directement ou indirectement par suite de votre <i>trouble médical</i> ou d'un trouble connexe (que le diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné pendant la période de 180 jours précédant votre départ pour le voyage couvert, votre <i>trouble médical</i> ou un trouble connexe n'était pas <i>stable</i> , autre qu'une affection bénigne.

Couvertures de 30 jours et de 60 jours du régime d'assurance annuelle

Votre âge	Catégorie de tarif	Exclusion relative aux <i>maladies préexistantes</i> qui s'applique à vous :
Clients âgés de moins de 55 ans	Aucune catégorie de tarif	Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à une <i>urgence médicale</i> qui sont engagés directement ou indirectement par suite de votre <i>trouble médical</i> ou d'un trouble connexe (que le diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné pendant la période de 90 jours précédant votre départ pour le voyage couvert, votre <i>trouble médical</i> ou un trouble connexe n'était pas <i>stable</i> , autre qu'une affection bénigne.
Clients âgés de 55 ans et plus	Catégorie de tarif A et B	Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à une <i>urgence médicale</i> qui sont engagés directement ou indirectement par suite de votre <i>trouble médical</i> ou d'un trouble connexe (que le diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné pendant la période de 90 jours précédant votre départ pour le voyage couvert, votre <i>trouble médical</i> ou un trouble connexe n'était pas <i>stable</i> , autre qu'une affection bénigne.
	Catégorie de tarif C, D et E	Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à une <i>urgence médicale</i> qui sont engagés directement ou indirectement par suite de votre <i>trouble médical</i> ou d'un trouble connexe (que le diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné pendant la période de 180 jours précédant votre départ pour le voyage couvert, votre <i>trouble médical</i> ou un trouble connexe n'était pas <i>stable</i> , autre qu'une affection bénigne.

Exclusions relatives aux urgences médicales

En plus de l'exclusion décrite ci-dessus à la rubrique « Exclusion relative aux *maladies préexistantes* », dans tous les cas, le présent *certificat* ne couvre aucun *traitement* ou service ni aucuns frais de quelque nature que ce soit causés directement ou indirectement par ce qui suit :

1. Naissance d'un enfant durant le voyage couvert

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à la naissance de *votre* enfant durant un *voyage couvert*.

2. Abus d'alcool, de drogues ou de substances enivrantes

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à ce qui suit :

- les *troubles médicaux*, notamment les symptômes de sevrage, découlant de *votre* consommation chronique d'alcool, de drogues ou de substances enivrantes, ou liés de quelque manière que ce soit à celle-ci, avant ou pendant *votre voyage couvert*;
- les *troubles médicaux* survenant pendant *votre voyage couvert* en raison d'un abus d'alcool, de drogues ou d'autres substances enivrantes ou liés de quelque manière que ce soit à un tel abus.

3. Réclamations relatives à des complications liées à une grossesse ou un accouchement

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à ce qui suit :

- soins prénataux ou postnataux courants;
- grossesse, accouchement ou complications liées à l'un ou l'autre survenant neuf (9) semaines avant la date prévue de l'accouchement ou à tout moment après l'accouchement.

4. Refus de transfert vers un établissement approprié en vue d'obtenir un traitement

Après consultation du *médecin* traitant de la *personne assurée*, *nous* nous réservons le droit de faire transférer la *personne assurée* à un établissement de santé approprié ou vers sa province ou son territoire de résidence afin d'obtenir des *traitements* supplémentaires. Le refus de se conformer à une telle demande *nous* déchargera de toute responsabilité pour ce qui est du versement d'indemnités à l'égard de frais engagés après la date de transfert prévue.

5. Activités dangereuses

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à un accident qui survient pendant que *vous* participez à toute activité ou activité sportive non traditionnelle comportant un niveau de risque élevé, notamment ce qui suit :

- le paravoile, le deltaplane et le parapente;
- le parachutisme et la chute libre;
- le saut en bungee;
- l'alpinisme;
- la spéléologie;
- la plongée en scaphandre autonome amateur, à moins que *vous* ne déteniez au minimum un titre élémentaire de plongeur autonome, conféré par une école agréée;
- les activités aériennes dans un aéronef autre qu'un aéronef de passagers pour lequel un certificat de navigabilité valide a été délivré.

6. Acte illégal

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à tout acte illégal ou de toute infraction criminelle que *vous* commettez ou tentez de commettre, y compris la conduite d'un véhicule avec facultés affaiblies ou au-delà de la limite de vitesse autorisée.

7. Preuve d'assurabilité insatisfaisante

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à *votre* incapacité de fournir une preuve d'assurabilité complète et exacte, tel qu'il est décrit à la rubrique « Vos obligations à titre de *personne assurée* » de l'article 5.

8. Automutilation volontaire

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à toute automutilation volontaire, tout suicide ou toute tentative de suicide (que la *personne assurée* soit ou non consciente du résultat de ses actions), quel que soit l'état d'esprit de la *personne assurée*.

9. Urgence médicale en dehors de la période de couverture

Nous ne verserons aucune indemnité à l'égard d'une *urgence médicale* qui survient avant ou après la *période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence*. Par exemple, aucune indemnité ne sera versée à l'égard d'une *urgence médicale* qui survient après 23 h 59 (HNE) le dernier jour d'un *voyage couvert*, si aucune couverture prolongée n'a été achetée.

REMARQUE : Le jour de départ compte comme une journée complète à cette fin.

10. Troubles mentaux

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à tout trouble mental, nerveux ou affectif, y compris toute *urgence médicale* découlant de ces troubles.

11. Fausse déclaration

Le présent *certificat* est émis sur la base des renseignements fournis dans *votre* demande (notamment les réponses du questionnaire médical, s'il y a lieu). Les réponses que *vous* fournissez au moment de remplir la demande et de répondre aux questions d'ordre médical doivent être complètes et exactes. En cas de réclamation, *nous* examinerons vos antécédents médicaux. Si l'une ou l'autre de vos réponses s'avère incomplète ou inexacte :

- *votre* couverture sera nulle et sans effet;
- aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation;
- *nous* *vous* rembourserons la prime.

12. Non observance du *traitement* médical prescrit

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à tout *trouble médical* résultant de *votre* non observance du *traitement* médical qui *vous* a été prescrit, y compris l'omission de prendre les médicaments prescrits.

13. Services non urgents

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés aux *traitements* non urgents, expérimentaux ou facultatifs (p. ex., chirurgie esthétique, soins pour maladies chroniques, réadaptation, notamment toute complication qui y serait reliée directement ou indirectement).

14. Approbation préalable obligatoire pour la poursuite d'un *traitement* médical d'*urgence* (examens, *traitement* et chirurgie)

Après le début de *votre traitement* médical d'*urgence*, *notre* administrateur doit évaluer et approuver tout *traitement* médical supplémentaire. Si *vous* subissez des examens médicaux, recevez un *traitement* ou subissez une chirurgie sans obtenir *notre* approbation préalable, les frais engagés ne vous seront pas remboursés et *nous* ne verserons aucune indemnité en vertu du présent *certificat* . Cela comprend les examens et les chirurgies effractifs (p. ex., cathétérisme cardiaque ou autres interventions visant le système cardiaque, transplantations et IRM).

15. Paiement d'une indemnité interdit par la législation canadienne

Nous ne verserons pas d'indemnité si le paiement de l'indemnité est interdit par la législation canadienne ou si le Canada a signé une convention ou consenti à une sanction interdisant un tel paiement.

16. Sports professionnels ou épreuve de course

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à *votre* participation à un sport professionnel, de même qu'à une course ou à une épreuve de vitesse organisée.

17. Récurrence ou poursuite du *traitement* après la fin de l'*urgence* médicale

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à la poursuite du *traitement* , ou à la récurrence ou à une complication du *trouble médical* ou d'un trouble connexe survenant après un *traitement* médical d'*urgence* pendant *votre* voyage si *notre* administrateur juge que *votre* *urgence* médicale est terminée.

18. Avis aux voyageurs

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités pour *votre* *urgence* médicale ou *trouble médical* connexe, si la cause de *votre* *urgence* médicale ou *trouble médical* connexe est lié de quelque manière que ce soit à un avertissement formel écrit d'« Éviter tout voyage non essentiel » ou d'« Éviter tout voyage » publié avant *votre* *date de départ* par le gouvernement du Canada selon lequel les Canadiens ne devraient pas voyager au pays, dans la région ou la ville de *votre* voyage.

19. Voyage contre l'avis du médecin

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités engagés après la réception de *votre* part d'un avis de *votre* médecin *vous* conseillant de ne pas voyager.

20. Voyager quand *vous* avez des motifs de croire que *vous* pourriez avoir besoin d'un *traitement*

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à :

- tout *trouble médical* ou trouble connexe si le but de *votre* voyage est d'obtenir ou de recevoir un diagnostic, un *traitement* médical, de subir une chirurgie ou des examens, de recevoir des soins palliatifs, de suivre une thérapie non conventionnelle ainsi que tout traitement de complications liées directement ou indirectement à tout ce qui précède;
- tout *trouble médical* pour lequel *vous* auriez dû savoir, avant *votre* départ, que *vous* alliez devoir recevoir un *traitement* ou être *hospitalisé* pendant *votre* voyage;

- tout symptôme évident à l'égard duquel *nous* pouvons raisonnablement *nous* attendre à ce que *vous* consultiez un professionnel de la santé au cours des trois mois précédant *vos* départ pour un *voyage couvert*.

21. Guerre

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à un *trouble médical* engagés par suite de ce qui suit :

- un acte de guerre, qu'elle soit déclarée ou non;
- un acte d'hostilité ou de guerre en temps de paix ou de guerre;
- une insurrection;
- une émeute, un désordre civil ou une guerre civile;
- une rébellion;
- une révolution;
- un détournement.

Article 5 : Renseignements généraux sur cette couverture

Vos obligations à titre de *personne assurée*

Toute omission de déclarer des renseignements a des répercussions sur vos indemnités

Nous pouvons résilier le présent *certificat* et *nous* ne verserons aucune indemnité si une personne qui demande à souscrire une assurance et qui remplit un questionnaire médical dans le cadre de la *demande* :

- omet de déclarer tout *trouble médical*, tout médicament qu'elle prend ou qui lui a été prescrit ou toute période d'*hospitalisation* en réponse aux questions d'ordre médical; ou
- omet de répondre de façon complète et exacte aux questions d'ordre médical.

Nous pouvons résilier le présent *certificat* et toute couverture d'assurance aux termes des présentes même si :

- l'information non déclarée ou les fausses déclarations ont trait uniquement au montant de la prime qui aurait dû être payée; ou
- l'information non déclarée ou les fausses déclarations ne concernent pas l'objet de la réclamation.

REMARQUE : *Nous* pouvons vérifier les réponses fournies aux questions d'ordre médical dans la *demande* en tout temps, y compris au moment de la réclamation.

Période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence

La *période de couverture* de l'*assurance soins médicaux d'urgence* aux termes du régime d'assurance annuelle commence à la date de départ de la *personne assurée* pour un *voyage couvert* et prend fin à l'une des dates suivantes, selon la première éventualité :

- la date de retour de la *personne assurée* après le *voyage couvert*;
- à 23 h 59 (HE) le dernier jour du *voyage couvert* si *vous* n'avez souscrit aucune couverture prolongée;
- à 23 h 59 (HE) la dernière journée de *vos* couverture prolongée souscrite, tel qu'il est indiqué dans la plus récente *déclaration de couverture*;
- la date de fin du présent *certificat*.

Prolongation automatique du *certificat* en situation d'*urgence médicale*

Si une *personne assurée* se trouve dans une situation d'*urgence médicale* à la date à laquelle la *période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence* prendrait fin pour une raison autre que la résiliation du *certificat*, la *période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence* sera alors automatiquement prolongée jusqu'à 72 heures après la fin de l'*urgence médicale* pour les personnes suivantes :

- la *personne assurée*; et
- toute autre *personne assurée* si :
 - cette autre *personne assurée* a dû prolonger son voyage après la date de retour prévue en raison de l'*urgence médicale* de la première *personne assurée*; et
 - *notre administrateur* a approuvé une indemnité pour *compagnon de voyage* pour cette autre *personne assurée*.

Fin de *vos* *certificat*

Si *vous* ne renouvelez pas *vos* régime d'assurance annuelle, il prendra fin à la *date anniversaire*.

Renouvellement de votre régime d'assurance annuelle

Votre régime d'assurance annuelle sera automatiquement renouvelé à la *date anniversaire* si les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez fourni des directives afin qu'il soit renouvelé automatiquement;
- à la *date anniversaire*, nous avons dans nos dossiers les renseignements relatifs à une carte de crédit valide;
- aucune *personne assurée* aux termes du *certificat* ne doit remplir un questionnaire médical à la *date anniversaire*;
- nous recevons et acceptons la prime de renouvellement.

Si vous souhaitez renouveler votre régime d'assurance annuelle, vous pouvez communiquer avec *notre administrateur* avant la *date anniversaire* afin de prendre des dispositions en ce qui a trait au paiement en composant le **1-800-293-4941** (sans frais) ou le **416-977-2039**, entre 8 h et 21 h (HE), du lundi au samedi.

Si des changements ont été apportés à votre couverture, nous vous ferons parvenir un nouveau *certificat*. S'il n'y a eu aucun changement, votre plus récent *certificat* continuera de s'appliquer. Si vous désirez résilier votre assurance, vous pouvez le faire en suivant la procédure décrite à la rubrique « Résiliation de votre régime d'assurance annuelle » de l'article 7.

Comment joindre notre administrateur?

1. Ligne d'assistance d'urgence 24 h

Pour déclarer une *urgence médicale* ou pour demander une prolongation de la couverture, appelez *notre administrateur* tous les jours de la semaine, à toute heure :

- des États-Unis ou du Canada, au **1-800-359-6704**;
- de n'importe où ailleurs, au **416-977-5040** à frais virés.

2. Service à la clientèle

Pour obtenir un formulaire de réclamation, pour résilier votre assurance ou pour obtenir des renseignements généraux, vous pouvez appeler *notre administrateur* du lundi au samedi, de 8 h à 21 h (HE), sans frais au **1-800-293-4941** ou au **416-977-2039**, ou vous pouvez envoyer votre demande à :

Objet : TD Assurance – Assurance médicale de voyage
Allianz Global Assistance
P.O. Box 277
Waterloo (Ontario) N2J 4A4

Numéro de télécopieur : 519-742-9471

Preuve d'assurance

Votre preuve d'assurance est le document intitulé *Déclaration de couverture* que vous recevez lorsque vous remplissez votre demande de couverture. Si vous ne recevez pas votre preuve d'assurance avant votre départ pour le voyage couvert, vous devez communiquer immédiatement avec *notre administrateur*.

Vous serez couvert une fois que toutes les étapes suivantes seront satisfaites :

- les demandeurs satisfont aux critères d'admissibilité pour pouvoir obtenir une assurance figurant à l'article 2; et
- vous avez soumis une demande d'assurance; et
- s'il y a lieu, vous nous avez fourni une preuve complète et exacte d'assurabilité. Se reporter à la rubrique « Cas exigeant un questionnaire médical » à l'article 2 et à la rubrique « Vos obligations à titre de *personne assurée* » ci-dessus; et
- vous payez les primes requises au moment de votre inscription.

Une fois que vous aurez suivi ces étapes, vous recevrez votre preuve d'assurance.

Article 6 : Comment présenter une réclamation?

REMARQUE IMPORTANTE : Vous devez soumettre *vos* formulaire de réclamation et les documents justificatifs à l'appui de la réclamation à *notre administrateur* le plus rapidement possible, et au plus tard un (1) an après la date de l'événement.

Réclamation pour *urgence médicale*

Toute *urgence médicale* doit être immédiatement déclarée, tel qu'il est décrit à la rubrique « Que faire en cas d'*urgence médicale*? », à l'article 3, sans quoi les indemnités seront limitées.

Si *vous* souhaitez présenter une réclamation relativement à une *urgence médicale*, conformément aux exigences énumérées à l'article 8 : Conditions générales, à la rubrique « Preuve de sinistre et déclaration en temps opportun », nous aurons besoin de pièces justificatives venant en appui à la réclamation, notamment les documents suivants :

- une preuve de paiement de *vos* part ou d'un autre régime d'assurance;
- les reçus détaillés originaux pour l'ensemble des factures;
- une preuve de voyage (y compris les dates de départ et de retour);
- le dossier médical, y compris le diagnostic complet réalisé par le *médecin* traitant ou les documents fournis par l'*hôpital* qui doivent établir que le *traitement* était nécessaire du point de vue médical;
- des preuves de l'accident si *vous* présentez une réclamation qui vise des frais de soins dentaires découlant d'une *urgence médicale*; et
- *vos* dossier médical historique (si nous le jugeons pertinent).

Si *vous* avez présenté la réclamation immédiatement

Si *notre administrateur* garantit ou paie des frais admissibles au nom d'une *personne assurée*, alors *vous* et, le cas échéant, la *personne assurée* devrez signer un formulaire d'autorisation permettant à *notre administrateur* de recouvrer ces sommes :

- auprès du RAMG de la *personne assurée*;
- auprès de tout autre régime d'assurance maladie ou de toute autre police d'assurance;
- au moyen de droits que *vous* pouvez avoir contre tout autre assureur ou toute tierce partie responsable (veuillez vous reporter à l'article 8 : Conditions générales, à la rubrique « Subrogation »).

Si *notre administrateur* a payé un montant pour des frais admissibles qui sont couverts aux termes d'un autre régime ou d'une autre assurance, *vous* et la *personne assurée* (le cas échéant) devrez aider *notre administrateur* à obtenir le remboursement de ce montant, au besoin.

En outre, la *personne assurée* doit fournir une preuve indiquant la date réelle de son départ de sa province ou de son territoire de résidence. Sur demande, la *personne assurée* doit confirmer les dates de tout voyage de retour dans sa province ou son territoire de résidence.

REMARQUE : Si *notre administrateur* paie des frais par anticipation et qu'il est établi par la suite que ces frais ne sont pas couverts aux termes du présent *certificat*, la *personne assurée* doit nous les rembourser.

Si *vous* n'avez pas présenté la réclamation immédiatement

Si une *urgence médicale* survient, *vous* devez appeler *notre administrateur* immédiatement, ou dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Si *vous* omettez de le faire, les indemnités seront limitées, tel qu'il est décrit à la rubrique « Restrictions relatives aux *urgences médicales* » de l'article 3. Si, sans avoir communiqué d'abord avec *notre administrateur* pour obtenir son aide et ses services de gestion des réclamations, une *personne assurée* engage des frais admissibles aux termes de l'*assurance soins médicaux d'urgence*, elle doit d'abord présenter les reçus et les autres preuves :

- au RAMG;
- à tout régime collectif ou individuel d'assurance maladie et/ou à tout assureur.

Les frais admissibles aux termes de l'*assurance soins médicaux d'urgence* qui ne sont pas couverts par le RAMG ou par les autres régimes ou assureurs doivent être soumis à *notre administrateur* avec :

- les preuves de réclamation, les reçus et les relevés de paiement;
- la date réelle de *vos* départ de *vos* province ou territoire de résidence (Les preuves comprennent notamment un itinéraire de vol, des reçus d'essence ou des reçus de péage).

Pour savoir comment obtenir un formulaire de réclamation, veuillez vous reporter à la rubrique « Comment joindre notre administrateur? » de l'article 5.

Article 7 : Primes et résiliation de la couverture

Primes

Les primes seront fondées sur :

- l'âge de la personne la plus âgée à assurer aux termes de *vosre certificat* à l'une des dates suivantes :
 - la *date d'entrée* en vigueur de *vosre certificat*; ou
 - la *date anniversaire* à laquelle *vosre certificat* est renouvelé, le cas échéant;
 - les renseignements de nature médicale fournis au moment de votre demande (s'il y a lieu);
 - les primes en vigueur au moment de *vosre demande*; et
 - le type de *vosre* assurance (assurance individuelle, assurance pour deux personnes, assurance familiale).
- REMARQUE : Veuillez noter que le barème de primes peut être modifié sans préavis.

Résiliation de *vosre* régime d'assurance annuelle

Vous avez dix (10) jours à partir de la date à laquelle *vous* achetez le présent *certificat* pour résilier l'assurance et recevoir un remboursement total de toute prime versée. Toute demande de résiliation d'un régime d'assurance annuelle doit être faite auprès de *notre administrateur*, par écrit ou par téléphone (veuillez vous reporter à la rubrique « Comment joindre *notre administrateur* » de l'article 5). Dans le tableau qui suit, il est expliqué comment et quand le régime d'assurance annuelle peut être résilié.

- **par téléphone** – la résiliation prend effet à la date de *vosre* appel; ou
- **au moyen d'une demande écrite, envoyée par la poste** – la résiliation prend effet à la date d'oblitération postale de *vosre* demande.

Quand <i>vous</i> pouvez résilier le régime	Remboursement de la prime/Frais
Dans les dix (10) jours suivant la date à laquelle <i>vous</i> achetez le présent <i>certificat</i> .	Remboursement intégral
Après les dix (10) premiers jours suivant la date à laquelle <i>vous</i> achetez le présent <i>certificat</i> .	Aucun remboursement

Article 8 : Conditions générales

Sauf disposition expresse contraire dans le présent *certificat* ou dans la *police collective*, les conditions suivantes s'appliquent à *vosre* couverture.

Accès aux soins médicaux

TD Vie, Groupe Banque TD, *notre administrateur* et leurs sociétés affiliées ne sont pas responsables de la disponibilité, de la qualité, ni des résultats de tout *traitement* médical ou de tout transport, ou de l'impossibilité pour toute *personne assurée* d'obtenir un *traitement* médical.

Versement des indemnités

Le présent *certificat* renferme des dispositions qui suppriment ou restreignent le droit de la *personne assurée* de désigner des personnes auxquelles ou au bénéfice desquelles des sommes d'assurance doivent être versées. Autrement dit, aux termes de la *police collective*, ni *vous* ni aucune *personne assurée* ne pouvez désigner un bénéficiaire qui recevra une indemnité aux termes du présent *certificat*. Les indemnités sont payables à *vous* ou à *vosre* fournisseur de soins médicaux en *vosre* nom.

Coordination des indemnités avec d'autres assureurs

- Comme toutes *nos* polices sont complémentaires, les autres sources de remboursement que *vous avez vous* rembourseront en premier lieu, et la présente police d'assurance *vous* remboursera en dernier lieu. Les indemnités payables aux termes de l'ensemble de *vos* polices d'assurance, y compris le présent *certificat*, ne peuvent pas être supérieures aux dépenses réelles associées à une réclamation. Si une *personne assurée* est également couverte par un autre certificat d'assurance ou par une autre police, *nous* coordonnerons le versement d'indemnités avec l'assureur qui a fourni l'autre assurance.
- *Nous* ne tenterons en aucun cas de récupérer de sommes auprès des régimes liés à l'emploi si le plafond viager de l'ensemble des indemnités pouvant être versées au pays et à l'étranger est de 50 000 \$ ou moins. Si le plafond viager de l'ensemble des indemnités pouvant être versées au pays et à l'étranger est de plus de 50 000 \$, *nous* coordonnerons uniquement le paiement d'indemnités qui sont supérieures à ce seuil.

Devise

Tous les montants indiqués sont en dollars canadiens.

Police collective

Toutes les indemnités prévues par le présent *certificat* sont régies en tous points par les dispositions de la *police collective*, et celle-ci constitue, à elle seule, la convention aux termes de laquelle les indemnités sont payables. Les principales dispositions de la *police collective* se rapportant aux *personnes assurées* sont résumées dans le présent *certificat*. La *police collective* est conservée en dossier au bureau du titulaire de la police, et *vous* pouvez en demander une copie.

Délai de prescription applicable aux poursuites judiciaires

Toute action ou procédure intentée contre un assureur pour recouvrer des montants d'assurance payables aux termes du contrat est absolument interdite, sauf si elle est entamée dans les délais indiqués dans la loi intitulée *Insurance Act* (pour les actions ou procédures régies par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), dans la *Loi sur les assurances* (pour les actions ou procédures régies par les lois du Manitoba), dans la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les poursuites ou procédures régies par les lois de l'Ontario) ou dans toute autre loi applicable. Pour les actions en justice ou procédures judiciaires régies par les lois du Québec, le délai de prescription est prévu dans le *Code civil du Québec*.

Fausse déclaration relatives à des faits sans lien avec vos renseignements médicaux

Nous ne verserons pas de frais ni d'indemnités liés à une réclamation si *vous*, ou toute autre personne assurée en vertu du présent *certificat* ou toute personne agissant en *votre* nom tente de *nous* tromper ou fait une réclamation frauduleuse, fausse ou exagérée.

Preuve de sinistre et déclaration en temps opportun

Si *vous* faites une réclamation, *vous* devez remplir les formulaires de déclaration appropriés et les envoyer à *notre administrateur* avec une preuve de sinistre écrite (p. ex., originaux des factures et des billets, certificat médical et/ou de décès, tel qu'il est précisé à l'article 6 : Comment présenter une réclamation) le plus rapidement possible. Dans tous les cas, *vous* devez envoyer *votre* formulaire de réclamation dans un délai de un (1) an à compter de la date à laquelle le sinistre se produit ou de la date à laquelle une réclamation prend naissance.

Liens entre nous et le titulaire de la police collective

TD, Compagnie d'assurance-vie est une société affiliée de La Banque Toronto-Dominion (« la TD »).

Vérification et examen médical

Au cours du traitement d'une réclamation, *nous* avons le droit et la possibilité d'examiner, à *nos* frais, tous les dossiers médicaux liés à la réclamation et de faire subir à la *personne assurée* un examen médical au moment et à la fréquence raisonnablement nécessaires.

Subrogation

Il peut arriver qu'une autre personne ou entité aurait dû *vous* payer pour un sinistre, mais que *nous* l'avons fait. Le cas échéant, *vous* consentez à collaborer avec *nous* afin de *nous* permettre d'exiger le paiement de la personne ou de l'entité qui aurait dû *vous* payer pour le sinistre. Il peut s'agir, entre autres, de faire ce qui suit :

- *nous* transférer la dette ou l'obligation que la personne ou l'entité a envers *vous*;
- *nous* permettre d'intenter une poursuite en *votre* nom;
- si *vous* recevez les fonds de l'autre personne ou entité, détenir ces fonds en fiducie pour *nous*;
- agir de façon à ne pas porter atteinte à *nos* droits de recouvrer le paiement de l'autre personne ou entité.

Nous paierons les frais relatifs aux mesures que *nous* prendrons.

Article 9 : Définitions

Dans le présent *certificat*, les termes et les expressions en italique qui suivent ont le sens qui leur est donné ci-après. Pendant que *vous* lisez le *certificat*, il *vous* faudra peut-être *vous* reporter au présent article pour *vous* assurer que *vous* comprenez bien *votre* couverture, les restrictions et les exclusions.

administrateur	S'entend de l'entreprise que <i>nous</i> sélectionnons pour fournir l'aide en cas d'urgence médicale ou de réclamation, effectuer le paiement des indemnités et offrir les services administratifs et d'évaluation dans le cadre de la <i>police collective</i> .
affection bénigne	S'entend d'une blessure ou d'une maladie qui ne requiert pas : <ul style="list-style-type: none">• la prise de médicaments pendant plus de 15 jours; ou• plus d'une (1) visite de suivi auprès d'un <i>médecin</i> ni une <i>hospitalisation</i>, une intervention chirurgicale ou le renvoi à un spécialiste; ou• qui prend fin au moins quatorze (14) jours consécutifs avant la <i>date de départ</i> du voyage. REMARQUE : Une maladie chronique ou les complications découlant d'une maladie chronique ne sont pas considérées comme des <i>affections bénignes</i> .
année d'assurance	S'entend de la période qui débute à la <i>date d'entrée en vigueur</i> de <i>votre</i> assurance et qui se termine un (1) an après, soit à la <i>date anniversaire</i> et, si <i>vous</i> renouvelez <i>votre</i> régime d'assurance annuelle, toute période subséquente de un (1) an, le cas échéant.
certificat	S'entend du présent certificat d'assurance.
compagnon de chevet	S'entend de la personne que <i>vous</i> choisissez pour être présente avec <i>vous</i> dans <i>votre</i> chambre lorsque <i>vous</i> êtes <i>hospitalisé</i> pendant <i>votre</i> voyage.
compagnon de voyage	S'entend de toute personne qui voyage avec <i>vous</i> pendant le <i>voyage couvert</i> et qui partage le transport et/ou l'hébergement avec <i>vous</i> (jusqu'à un maximum de trois personnes, incluant <i>vous-même</i>).
conjoint	S'entend : <ul style="list-style-type: none">• de la personne qui est légalement mariée à la <i>personne assurée</i>; ou• de la personne qui vit avec la <i>personne assurée</i> depuis au moins un (1) an et qui est reconnue publiquement comme son conjoint de fait.
date anniversaire	S'entend de la date une (1) année après la <i>date d'entrée en vigueur</i> de <i>votre</i> assurance et, si <i>vous</i> renouvelez <i>votre certificat</i> , des dates anniversaires subséquentes à compter de la <i>date d'entrée en vigueur</i> de <i>votre</i> assurance.
date d'entrée en vigueur	S'entend de la date à laquelle <i>votre certificat</i> entre en vigueur et correspond à la date précisée dans <i>votre demande</i> ou <i>votre dernière déclaration de couverture</i> .
date de départ	S'entend de la date à laquelle la <i>personne assurée</i> a quitté sa province ou territoire de résidence.
déclaration de couverture	S'entend du document que <i>vous</i> recevez lorsque <i>vous</i> présentez une demande afin d'obtenir une nouvelle couverture ou une couverture supplémentaire aux termes de la <i>police collective</i> , qui inclut <i>votre numéro de certificat</i> et confirme la couverture que <i>vous</i> avez souscrite.

demande	<p>S'entend de la série de questions qui fait partie de <i> votre </i>demande et est remise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en <i> votre </i>nom lorsque <i> vous </i>présentez une demande d'assurance par téléphone; ou • lorsque <i> vous </i>présentez une demande en ligne; • et de la série de questions d'ordre médical qui fait partie de <i> votre demande </i>dans le cas d'une souscription par téléphone ainsi que des réponses que <i> vous </i>avez données à ces questions. <p>La <i> demande </i>qui sert à établir <i> votre </i>admissibilité au régime d'assurance comprend également toute question posée et toute réponse donnée relativement à une demande de prolongation ou d'augmentation d'une <i> période de couverture </i>. La <i> demande </i>fait partie de <i> votre </i>contrat d'assurance et est utilisée aux fins de traitement de <i> votre </i>demande d'assurance.</p>
enfants à charge	<p>S'entend de <i> vos </i>enfants naturels, adoptés ou issus d'une union antérieure :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui ne sont pas mariés; • dont <i> vous </i>assurez entièrement la subsistance, et qui sont : <ul style="list-style-type: none"> - âgés de moins de 22 ans; ou - âgés de moins de 26 ans et qui fréquentent à temps plein un établissement d'enseignement supérieur au Canada; ou - qui sont atteints d'une déficience mentale ou physique. <p>REMARQUE : Un enfant qui naît pendant que sa mère effectue un <i> voyage couvert </i> à l'extérieur de sa province ou de son territoire de résidence n'est pas considéré comme un <i> enfant à charge </i> et ne sera pas assuré dans le cadre de ce voyage.</p>
frais raisonnables et d'usage	<p>S'entend des frais engagés relativement à des biens et services qui sont comparables aux frais exigés par d'autres fournisseurs dans la même région pour des biens et services similaires.</p>
hôpital	<p>S'entend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'un établissement habilité par les autorités compétentes à titre d'hôpital agréé à offrir des soins et des traitements aux malades hospitalisés ainsi que des services ambulatoires. Le <i> traitement </i>doit être supervisé par des <i> médecins </i>, et des infirmières autorisées doivent être en poste jour et nuit. L'établissement doit également disposer d'un laboratoire et d'une salle d'opération sur place ou dans des installations sous son contrôle. • Un hôpital n'est pas un établissement servant principalement de clinique, de centre de soins prolongés ou palliatifs, de centre de réadaptation, de centre de traitement des toxicomanes, de maison de convalescence, de repos ou de soins infirmiers, de centre d'accueil ni de station thermale.
hospitalisé(e) ou hospitalisation	<p>S'entend du malade hospitalisé dans un <i> hôpital </i>.</p>
maladie préexistante	<p>S'entend de tout <i> trouble médical </i>qui existe avant votre <i> date de départ </i>.</p>
médecin	<p>S'entend d'un médecin habilité à prescrire et à administrer un <i> traitement </i>médical à l'endroit où il fournit les services médicaux et qui est une autre personne que <i> vous </i> ou qu'un membre de <i> votre famille immédiate </i> ou que <i> votre compagnon de voyage </i>.</p>
membre de la famille immédiate	<p>S'entend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • du <i> conjoint </i>, du père, de la mère et des beaux-parents, grands-parents, enfants naturels ou adoptés, enfants issus d'une union antérieure ou enfants en tutelle légale, petits-enfants, frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, tantes, oncles, nièces et neveux de la <i> personne assurée </i>; et • de la belle-mère, du beau-père et des beaux-frères, belles-sœurs, gendres et brus de la <i> personne assurée </i>; et • des grands-parents, beaux-frères et belles-sœurs du <i> conjoint </i> de la <i> personne assurée </i>.

nous, notre et nos	S'entendent de TD, Compagnie d'assurance-vie.
période de couverture	S'entend de la période s'échelonnant entre <i> votre date de départ </i> et le jour de <i> votre retour de votre voyage couvert </i> . Advenant une <i> urgence médicale </i> , <i> votre période de couverture </i> sera prolongée jusqu'à 72 heures après la fin de l' <i> urgence médicale </i> .
personne assurée	S'entend d'une personne : <ul style="list-style-type: none"> • qui est admissible à l'assurance offerte aux termes du présent <i> certificat </i>, • qui est nommée dans la <i> demande </i>; • pour laquelle la prime requise a été payée; et • pour laquelle une assurance a été émise en conformité avec le <i> certificat </i>.
police collective	S'entend de la police collective T1002 émise par <i> nous </i> pour La Banque Toronto-Dominion.
RAMG (régime d'assurance-maladie gouvernemental)	S'entend du régime d'assurance-maladie gouvernemental d'une province ou d'un territoire au Canada.
résident du Canada et/ou résident canadien	S'entend de toute personne : <ul style="list-style-type: none"> • qui a vécu au Canada au moins 183 jours au total (pas nécessairement consécutifs) au cours de l'année précédente; ou • qui est membre des Forces canadiennes.
stable	Signifie que, pour tout <i> trouble médical </i> ou trouble connexe, sauf une <i> affection bénigne </i> , il n'y a pas eu : <ul style="list-style-type: none"> • de nouveaux symptômes ni de symptômes plus fréquents ou plus sévères; • de nouveaux tests montrant une détérioration; • d'hospitalisations; • de nouveau <i> traitement </i> ni de nouvelle prise en charge médicale ni de prescription de nouveaux médicaments; • de changement dans le <i> traitement </i> ni de changement dans la prise en charge médicale ni de changement dans la prescription de nouveaux médicaments; • de chirurgie en attente, de renvoi à un spécialiste ni aucun autre <i> traitement </i>. <p>REMARQUE : Les exceptions suivantes sont considérées comme <i> stables </i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'ajustement de routine de Coumadin, de warfarine ou d'insuline (du moment qu'ils ne fassent pas l'objet d'une nouvelle prescription ou que leur administration ne soit pas cessée) et il n'y a pas eu de changement dans <i> votre trouble médical </i>; • tout changement d'un médicament de marque pour un médicament générique dont les doses sont les mêmes.
titulaire du certificat	S'entend du client du Groupe Banque TD dont la demande de souscription au régime d'assurance annuelle a été acceptée.
traitement ou traité	S'entend d'un acte médical prescrit, effectué ou recommandé par un <i> médecin </i> ou un autre professionnel de la santé autorisé pour un <i> trouble médical </i> . Le traitement comprend notamment les médicaments prescrits, les examens et les interventions chirurgicales.
trouble médical	S'entend d'une blessure ou d'une maladie, de toute complication au cours des trente-et-une (31) premières semaines de la grossesse, de tout trouble mental ou affectif, y compris une psychose aiguë, qui nécessite l'admission dans un <i> hôpital </i> .

urgence médicale S'entend d'une maladie ou d'une blessure imprévisible et qui survient soudainement, et qui nécessite immédiatement un *traitement*. Une *urgence médicale* cesse d'exister dès que le dossier examiné par *notre administrateur* indique qu'aucun autre *traitement* n'est nécessaire à la destination ou que *vous* êtes en mesure de regagner *votre* province ou territoire de résidence afin d'y recevoir d'autres *traitements*.

vous, votre et vos S'entendent de la ou des personnes qui sont désignées à titre de *personnes assurées* dans *votre* dernière *déclaration de couverture* à l'égard desquelles *nous* avons appliqué une couverture et reçu la prime appropriée.

voyage couvert S'entend de tout voyage :

- effectué par une *personne assurée* à l'extérieur de sa province ou de son territoire de résidence;
- qui commence et prend fin alors que le régime d'assurance annuelle est en vigueur;
- qui dure tout au plus :
 - neuf (9) jours consécutifs aux termes du régime de 9 jours; ou
 - dix-sept (17) jours consécutifs aux termes du régime de 17 jours; ou
 - trente (30) jours consécutifs aux termes du régime de 30 jours; ou
 - soixante (60) jours consécutifs aux termes du régime de 60 jours.

Votre certificat d'assurance se termine ici.

Assurance médicale de voyage Convention sur la confidentialité

Dans la présente Convention, les termes « vous », « votre » et « vos » désignent toute personne, ou le représentant autorisé de cette personne, nous ayant demandé un produit, service ou compte que nous offrons au Canada ou nous ayant offert une garantie à l'égard d'un tel produit, service ou compte. Les termes « nous », « notre » et « nos » désignent le Groupe Banque TD (« la TD »). La TD désigne La Banque Toronto-Dominion et ses sociétés affiliées à l'échelle mondiale, qui offrent des produits et services de dépôt, de placement, de prêt, de valeurs mobilières, de fiducie, d'assurance et d'autres produits et services. Le terme « renseignements » désigne les renseignements personnels, financiers ou autres à votre sujet que vous nous avez fournis et que nous avons obtenus auprès de parties à l'extérieur de la TD, notamment par le biais des produits et services que vous utilisez. Vous reconnaissez, autorisez et acceptez ce qui suit :

COLLECTE ET UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS

Au moment où vous demandez d'établir une relation avec nous et au cours de cette relation, nous pouvons recueillir des renseignements tels que les suivants :

- des détails à votre sujet et sur vos antécédents, notamment vos nom, adresse, coordonnées, date de naissance, profession et autres éléments d'identification;
- les dossiers des transactions que vous avez conclues avec nous ou par notre entremise.
- vos préférences et activités.

Ces renseignements peuvent être recueillis auprès de vous ou de sources au sein ou à l'extérieur de la TD, notamment les suivantes :

- des organismes et registres gouvernementaux, des forces publiques et archives publiques;
- des agences d'évaluation du crédit;
- d'autres institutions financières ou établissements de crédit;
- des organisations avec lesquelles vous avez pris des arrangements, d'autres fournisseurs de services ou intermédiaires de service, dont les réseaux de cartes de paiement;
- des personnes ou des organisations que vous avez données en référence ou autres renseignements que vous avez fournis;
- des personnes autorisées à agir en votre nom en vertu d'un mandat ou de tout autre instrument juridique;
- vos interactions avec nous, y compris en personne, par téléphone, par GAB, au moyen d'un appareil mobile, par courriel ou par Internet;
- les dossiers des transactions que vous avez conclues avec nous ou par notre entremise.

Vous autorisez, par les présentes, la collecte de renseignements auprès de ces sources et, le cas échéant, vous autorisez ces sources à nous transmettre des renseignements.

Nous restreindrons la collecte et l'utilisation de renseignements à ceux qui sont nécessaires pour vous servir et pour gérer nos affaires, notamment aux fins suivantes :

- vérifier votre identité;
- évaluer et traiter votre demande, vos comptes, vos opérations et vos rapports;
- vous fournir des services ainsi que des renseignements relativement à nos produits et services, et relativement aux comptes que vous détenez auprès de nous;
- analyser vos besoins et activités afin de vous fournir de meilleurs services et de mettre au point de nouveaux produits et services;
- assurer votre protection et la nôtre contre la fraude et les erreurs;
- évaluer et gérer nos risques, nos opérations et notre relation avec vous;
- nous aider à recouvrer une dette ou à faire exécuter une obligation que vous avez contractée envers nous;
- nous conformer aux lois applicables et aux exigences réglementaires, y compris celles des organismes d'autoréglementation.

DIVULGATION DE VOS RENSEIGNEMENTS

Nous pouvons divulguer des renseignements, notamment dans les circonstances suivantes :

- avec votre consentement;
- en réponse à une ordonnance d'un tribunal, à un mandat de perquisition ou à toute autre demande que nous jugerons valide;
- en réponse aux demandes de renseignements d'organismes de réglementation (y compris des organismes d'autoréglementation dont nous sommes membres ou participants) ou afin de satisfaire aux exigences légales et réglementaires auxquelles nous sommes assujettis;

- lorsque le destinataire est un fournisseur, un agent ou un autre organisme qui se charge de la prestation de services pour vous, pour nous ou en notre nom;
- à des réseaux de cartes de paiement afin d'exploiter ou d'administrer le système de cartes de paiement qui appuie les produits ou les services que nous vous fournissons ou les comptes que vous détenez auprès de nous (y compris des produits ou services fournis ou offerts par le système de cartes de paiement relativement aux produits ou aux services que nous vous fournissons ou aux comptes que vous détenez auprès de nous), ou dans le cadre de concours ou d'autres promotions qu'ils peuvent vous offrir;
- lors du décès d'un titulaire de compte conjoint avec droit de survie, nous pouvons communiquer des renseignements relatifs au compte conjoint jusqu'à la date du décès au représentant de la succession de la personne décédée, sauf au Québec où le liquidateur a droit à tous les renseignements relatifs au compte jusqu'à la date du décès et après la date du décès;
- lorsque nous achetons une entreprise ou vendons une partie ou la totalité de notre entreprise ou lorsque nous envisageons pareille opération;
- lorsque nous recouvrons une dette ou faisons exécuter une obligation que vous avez contractée envers nous;
- lorsque la loi le permet.

PARTAGE DES RENSEIGNEMENTS AU SEIN DE LA TD

Au sein de la TD, nous pouvons partager des renseignements à l'échelle mondiale, autres que des renseignements sur la santé, aux fins suivantes :

- gérer votre relation globale avec la TD, y compris l'administration de vos comptes et le maintien de renseignements cohérents à votre sujet;
- gérer et évaluer nos risques et activités, y compris pour recouvrer une dette que vous avez contractée envers nous;
- pour nous conformer à des exigences légales et réglementaires.

Vous ne pouvez révoquer votre consentement à l'égard de telles fins.

Au sein de la TD, nous pouvons également partager des renseignements à l'échelle mondiale, autres que des renseignements sur la santé, pour permettre aux autres secteurs d'activité de la TD de vous informer de nos produits et services. Pour savoir comment nous utilisons vos renseignements à des fins de marketing et comment vous pouvez révoquer votre consentement, reportez-vous au paragraphe « Marketing » ci-après.

AUTRES CAS DE COLLECTE, D'UTILISATION ET DE DIVULGATION

Numéro d'assurance sociale (NAS) – Si vous demandez des produits, des comptes ou des services qui pourraient générer de l'intérêt ou un revenu de placement, nous vous demanderons de nous fournir votre NAS pour nous conformer aux exigences de déclaration de revenus. Ces exigences sont imposées en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* (Canada). Si nous vous demandons de nous fournir votre NAS pour d'autres types de produits et services, vous avez le choix de ne pas le divulguer. En nous divulguant votre NAS, vous nous permettez de l'utiliser pour vérifier votre identité et distinguer vos renseignements de ceux d'autres clients dont le nom est semblable au vôtre, y compris les renseignements obtenus dans le cadre d'une approbation de crédit. Vous avez le choix de ne pas le divulguer dans le cadre de la vérification de votre identité auprès d'une agence d'évaluation du crédit.

Agences d'évaluation du crédit et autres prêteurs – Si vous détenez avec nous une carte de crédit, une ligne de crédit, un prêt, un prêt hypothécaire ou une autre facilité de crédit, des services de commerçants, ou encore un compte de dépôt avec protection contre les découverts ou limites de retenue, de retrait ou d'opération, nous échangerons des renseignements et des rapports à votre sujet avec des agences d'évaluation du crédit et avec d'autres prêteurs au moment du dépôt d'une demande de votre part et tout au long de son traitement, puis de façon périodique afin d'évaluer et de vérifier votre solvabilité, de fixer des limites de crédit ou de retenue, de nous aider à recouvrer une dette ou à faire exécuter une obligation que vous avez contractée envers nous et/ou de gérer et d'évaluer nos risques. Vous pouvez nous demander de ne pas effectuer une vérification de crédit dans le cadre de notre étude de votre demande de crédit. Dès que nous vous avons accordé une telle facilité ou un tel produit, et pendant un délai raisonnable par la suite, nous pouvons de temps à autre divulguer vos renseignements à d'autres prêteurs et à des agences d'évaluation du crédit qui en font la demande. En procédant ainsi, nous facilitons l'établissement de vos antécédents de crédit ainsi que le processus d'octroi et de traitement du crédit. Nous pouvons obtenir des renseignements et des rapports à votre sujet auprès d'Equifax Canada Inc., de Trans Union du Canada, Inc. ou de toute autre agence d'évaluation du crédit. Vous pouvez avoir accès à vos renseignements personnels contenus dans leurs dossiers et y faire apporter des corrections en communiquant avec eux directement par l'entremise de leur site Web respectif : www.consumer.equifax.ca et www.transunion.ca. Si vous avez présenté une demande en vue d'obtenir l'un de nos produits de crédit, vous ne pouvez pas retirer votre consentement à cet échange de renseignements.

Fraude – Afin de prévenir, de détecter ou d'éliminer l'exploitation financière, la fraude et les activités criminelles, de protéger nos actifs et nos intérêts, de nous aider dans le cadre de toute enquête interne ou externe visant des activités suspectes ou potentiellement illégales, de présenter une défense ou de conclure un règlement à l'égard de toute perte réelle ou éventuelle relativement à ce qui précède, nous pouvons utiliser vos renseignements, en faire la collecte

auprès de toute personne ou organisation, de toute agence de prévention des fraudes, de tout organisme de réglementation ou gouvernemental, de l'exploitant de toute base de données ou de tout registre servant à vérifier des renseignements fournis en les comparant avec des renseignements d'autres sources, ou d'autres sociétés d'assurance ou institutions financières ou établissements de crédit, et les divulguer à ceux-ci. À de telles fins, vos renseignements peuvent être mis en commun avec les données appartenant à d'autres personnes et faire l'objet d'analyses de données.

Assurance – Le présent article s'applique si : vous présentez une demande pour un produit d'assurance que nous assurons, réassurons, administrons ou vendons; vous demandez une présélection à l'égard d'un tel produit; vous modifiez ou présentez une demande de règlement en vertu d'un tel produit; ou vous avez inclus un tel produit avec un produit ou un service que nous vous fournissons ou un compte que vous détenez auprès de nous. Nous pouvons recueillir, utiliser, divulguer et conserver vos renseignements, y compris des renseignements sur la santé. Nous pouvons recueillir ces renseignements auprès de vous ou de tout professionnel de la santé, établissement de santé, compagnie d'assurance, organisme gouvernemental, organisation qui gère des banques de données d'information publique, ou des bureaux d'information sur les assurances, notamment MIB Group, Inc. et le Bureau d'assurance du Canada, qui connaissent vos renseignements.

Pour ce qui est de l'assurance-vie et maladie, nous pouvons également obtenir un rapport d'enquête personnel dressé dans le cadre de la vérification et/ou de l'authentification des renseignements que vous avez fournis dans votre demande ou dans le cadre du processus de réclamation.

Pour ce qui est de l'assurance habitation et automobile, nous pouvons également obtenir des renseignements à votre sujet auprès d'agences d'évaluation du crédit au moment de votre demande, tout au long du processus de traitement de cette demande, puis de façon périodique afin de vérifier votre solvabilité, d'effectuer une analyse de risque et d'établir votre prime.

Nous pouvons utiliser vos renseignements pour :

- vérifier votre admissibilité à la protection d'assurance;
- gérer votre assurance et notre relation avec vous;
- établir votre prime d'assurance;
- faire une enquête au sujet de vos réclamations et les régler;
- évaluer et gérer nos risques et activités.

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à tout professionnel de la santé, établissement de santé, compagnie d'assurance, à des organisations qui gèrent des banques de données d'information publique ou à des bureaux d'information sur les assurances, y compris MIB Group, Inc. et le Bureau d'assurance du Canada, afin de leur permettre de répondre correctement aux questions lorsqu'ils nous fournissent des renseignements à votre sujet. Nous pouvons communiquer les résultats d'examens de laboratoire concernant des maladies infectieuses aux autorités en matière de santé publique appropriées.

Les renseignements concernant votre santé recueillis aux fins susmentionnées ne seront pas partagés au sein de la TD, sauf dans la mesure où une société de la TD assure, réassure, gère ou vend une protection pertinente et que la divulgation des renseignements est requise aux fins susmentionnées. Vos renseignements, y compris les renseignements concernant votre santé, peuvent toutefois être divulgués aux administrateurs, aux fournisseurs de services, aux réassureurs et aux assureurs et réassureurs éventuels de nos activités d'assurance, ainsi qu'à leurs administrateurs et fournisseurs de services à ces fins.

Marketing – Nous pouvons aussi utiliser vos renseignements à des fins de marketing, notamment les suivantes :

- vous informer d'autres produits et services qui pourraient vous intéresser, y compris ceux qui sont offerts par d'autres secteurs d'activité au sein de la TD ou des tiers que nous sélectionnons;
- déterminer votre admissibilité à des concours, à des enquêtes ou à des promotions;
- effectuer des recherches, des analyses, des modélisations et des enquêtes visant à évaluer votre satisfaction à notre égard et à mettre au point des produits et services;
- communiquer avec vous par téléphone, par télécopieur, par message texte ou par tout autre moyen électronique, ou par dispositif de composition et d'annonce automatique, aux numéros que vous nous avez fournis, ou par GAB, par Internet, par la poste, par courriel ou par d'autres moyens.

En ce qui concerne le marketing, vous avez le choix de ne pas nous permettre :

- de vous communiquer à l'occasion, par téléphone, par télécopieur, par message texte, par GAB, par Internet, par la poste, par courriel ou par tous ces moyens, des offres qui pourraient vous intéresser;
- de vous contacter dans le cadre de recherches ou d'enquêtes sur la clientèle.

- **Conversations téléphoniques et par Internet** – Il est possible que vos conversations téléphoniques avec nos représentants, vos clavardages en direct avec des agents ou les messages que vous nous envoyez par des médias sociaux soient écoutés et/ou enregistrés afin d'assurer votre protection et la nôtre, d'améliorer le service à la clientèle et de confirmer nos discussions avec vous.

AUTRES RENSEIGNEMENTS

La présente Convention doit être lue conjointement avec notre Code de protection de la vie privée, qui comprend notre Code de protection de la vie privée en ligne ainsi que notre Code de protection de la vie privée pour applications mobiles. Vous reconnaissez que le Code de protection de la vie privée fait partie intégrante de la Convention sur la confidentialité. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de la présente Convention et de nos pratiques en matière de respect de la confidentialité, consultez la page www.td.com/francais/privée ou communiquez avec nous pour en obtenir un exemplaire.

Vous reconnaissez par la présente que nous pouvons modifier à l'occasion la présente Convention et notre Code de protection de la vie privée. Nous publierons la Convention révisée ainsi que le Code de protection de la vie privée à l'adresse Web ci-dessus. Nous pouvons aussi les mettre à votre disposition dans nos succursales ou autres établissements, ou encore vous les faire parvenir par la poste. Vous reconnaissez et déclarez être liés par de telles modifications.

Si vous souhaitez retirer votre consentement en vertu de l'une ou l'autre des options de retrait prévues par la présente Convention, vous pouvez communiquer avec nous au numéro suivant : 1-800-293-4941. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces options, veuillez prendre connaissance de notre Code de protection de la vie privée.

Processus de traitement des plaintes de TD, Compagnie d'assurance-vie

À TD Assurance, nous nous engageons à vous offrir la meilleure expérience client qui soit. Il est essentiel pour nous d'obtenir votre confiance. Si vous avez une préoccupation en ce qui concerne TD Assurance ou le service que vous avez reçu, nous voulons travailler avec vous afin de la régler de la façon la plus efficace possible. Si le problème ne peut pas être réglé immédiatement, les étapes suivantes seront franchies afin d'en arriver à la solution la plus juste possible dans les plus brefs délais.

Étape 1 : Communiquez avec notre administrateur

Si vous n'êtes pas satisfait de l'issue de votre réclamation, vous pouvez en appeler de la décision en communiquant avec notre administrateur par téléphone, par la poste ou par courriel aux coordonnées indiquées ci-après :

Allianz Global Assistance

À l'attention du Service des appels

4273, King Street East

Kitchener (Ontario) Canada N2P 2E9

Téléphone : 1-800-293-4941

Courriel : appeals@allianz-assistance.ca

Étape 2 : Le problème est confié au Service à la clientèle de TD Assurance.

Si vous n'êtes pas satisfait de la solution proposée à l'étape 1, le problème sera porté à l'attention du Service à la clientèle de TD Assurance. À cette étape, un directeur du Service à la clientèle de TD Assurance travaillera avec vous afin de comprendre le problème et il vous fera part de sa décision. Vous pouvez communiquer directement avec le Service à la clientèle de TD Assurance par téléphone, par la poste ou par courriel aux coordonnées indiquées ci-après :

Service à la clientèle de TD Assurance

320, Front Street West, 3rd Floor

PO Box 1

TD Centre

Toronto (Ontario) M5K 1A2

Téléphone : 1-877-734-1288

Courriel : tdinscc@td.com

Veillez à indiquer vos nom (au complet), adresse, numéro de téléphone et numéro de police ou de réclamation dans toutes vos demandes de renseignements.

Étape 3 : Communiquez avec l'ombudsman de TD Assurance.

Si votre problème n'est toujours pas réglé après les étapes 1 et 2, vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de TD Assurance. L'ombudsman de TD Assurance s'engage à régler les différends de façon juste et professionnelle. S'il détermine que votre problème n'a pas été traité adéquatement par le directeur du Service à la clientèle de TD Assurance à l'étape 2, il pourra transmettre votre problème au secteur d'activité approprié pour qu'une enquête soit menée et que des mesures soient prises. Dans un délai de cinq jours suivant la réception de votre demande, l'ombudsman de TD Assurance vous écrira ou vous appellera pour vous dire à qui votre problème a été transmis, le cas échéant, s'il a été résolu ou non, ou, si le cas est plus complexe, quelles sont les mesures additionnelles qui sont prises et le moment où vous pouvez vous attendre à obtenir une réponse. Vous pouvez communiquer avec l'ombudsman de TD Assurance aux coordonnées suivantes :

Ombudsman de TD Assurance

P.O. Box 1

TD Centre

Toronto (Ontario) M5K 1A2

Téléphone : 416-982-4884 ou 1-888-361-0319 (sans frais)

Numéro de télécopieur : 416-983-3460 ou 1-866-891-2410 (sans frais)

Courriel : td.ombudsman@td.com

Veillez à indiquer vos nom (au complet), adresse, numéro de téléphone et numéro de police ou de réclamation dans toutes vos demandes de renseignements.

Étape 4 : Si votre problème ou votre préoccupation persiste après réception de la décision finale de l'ombudsman de TD Assurance, vous pouvez communiquer avec le service d'ombudsman approprié :

Coordonnées pour les plaintes concernant l'assurance habitation et auto :
Service de conciliation en assurance de dommages
10 Milner Business Court, suite 701
Toronto (Ontario) M1B 3C6
Téléphone : 416-299-6931 ou 1-877-225-0446 (sans frais)
Numéro de télécopieur : 416-299-4261
Site Web : www.scadcanada.org

Coordonnées pour les plaintes concernant l'assurance de personnes :
Ombudsman des assurances de personnes
Toronto
401 Bay Street, Suite 1507
P.O. Box 7
Toronto (Ontario) M5H 2Y4
Téléphone : 416-777-9002 ou 1-888-295-8112 (sans frais)
Numéro de télécopieur : 416-777-9750
Site Web : www.oapcanada.ca

Agence de la consommation en matière financière du Canada
L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) supervise les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois fédérales en matière de protection des consommateurs.

L'ACFC contribue également à informer les consommateurs et surveille les codes de conduite du secteur et les engagements publics visant à protéger les intérêts des consommateurs. À TD Assurance, nous respectons la réglementation en matière de protection des consommateurs qui vous protège de différentes façons. Par exemple, nous vous fournirons de l'information à propos de nos procédures de traitement des plaintes. Nous nous conformons également au Code de conduite de l'ABC pour les activités d'assurance autorisées.

Si vous avez une plainte à formuler concernant l'éventuel non-respect d'une loi sur la protection des consommateurs, d'un engagement public ou d'un code de conduite du secteur, vous pouvez communiquer par écrit avec l'ACFC, à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Édifice Enterprise, 6^e étage
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario)
K1R 1B9

Vous pouvez également communiquer avec l'ACFC par téléphone, au 1-866-461-2232 (en anglais, au 1-866-461-3222).

Pour obtenir plus d'information au sujet de l'ACFC, veuillez consulter le site www.fcac-acfc.gc.ca. Prenez note que l'ACFC n'intervient pas dans les procédures de recours ou de dédommagement; toutes les demandes de ce type doivent être faites conformément au processus de résolution des problèmes décrit dans le présent site.



535347 (1017)