



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

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

AVIS IMPORTANT – À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE VOYAGER

Vous avez souscrit une assurance voyage. Et ensuite? *Nous* voulons que *vous* compreniez (et il est dans *votre* intérêt de savoir) ce que comprend *votre* couverture, ce qu'elle exclut et ce qui est limité (payable, mais avec des limites). Veuillez prendre le temps de lire *votre certificat* avant de partir. **Les termes en italique sont définis dans votre certificat.**

- L'assurance voyage couvre les réclamations résultant de situations soudaines et inattendues (accidents et urgences, par exemple).
- Pour être admissible à cette assurance, *vous* devez satisfaire à tous les critères d'admissibilité.
- Cette assurance contient des limites et des exclusions (par exemple, dans le cas de *problèmes de santé* qui ne sont pas *stables*, d'une grossesse, d'un enfant né pendant un voyage, d'une consommation excessive d'alcool, d'activités comportant des risques élevés, etc.).
- Cette assurance peut ne pas couvrir les réclamations liées à des *maladies préexistantes*, qu'elles soient divulguées ou non au moment de la souscription.
- Communiquez avec *notre administrateur* au 416-977-5040 (à frais virés) avant de demander un *traitement*, sans quoi vos indemnités pourraient être limitées ou refusées.
- En cas de réclamation, vos antécédents médicaux pourraient être revus.
- Si on *vous* a demandé de remplir un questionnaire médical et que vos réponses sont inexactes ou incomplètes, *votre* régime d'assurance pourra être résilié.

VOUS AVEZ LA RESPONSABILITÉ DE COMPRENDRE VOTRE COUVERTURE. Veuillez lire votre certificat pour connaître la couverture, les détails, les limites et les exclusions.

SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMPOSEZ LE 1-800-293-4941 ou visitez le www.td.com/voyagerenconfiance

Ligne d'assistance d'urgence 24 h	Réclamations et service à la clientèle
<p>Si une <i>urgence médicale</i> survient, <i>vous</i> devez communiquer par téléphone avec <i>notre administrateur</i> immédiatement, ou dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Si <i>vous</i> omettez de le faire, les indemnités seront limitées, tel qu'il est décrit à l'article 6, sous la rubrique « Limites relatives aux <i>urgences médicales</i> ». Certains frais seront couverts seulement si <i>notre administrateur</i> les approuve préalablement.</p> <p><i>Vous</i> pouvez obtenir de l'aide en tout temps en composant l'un des numéros suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Canada et États-Unis, sans frais – 1-800-359-6704; ou• autre pays, à frais virés – 416-977-5040.	<p>Pour demander un formulaire de réclamation, pour résilier <i>votre</i> assurance ou pour obtenir des renseignements généraux, appelez <i>notre administrateur</i> du lundi au samedi, de 8 h à 21 h (HE), sans frais au 1-800-293-4941 ou au 416-977-2039.</p>

Table des matières

Article 1 : Introduction	3
Article 2 : Admissibilité	3
Article 3 : Résumé des indemnités aux termes du régime occasionnel d'assurance	4
Article 4 : Définitions	5
Article 5 : Description de la couverture d'assurance	5
Couverture des <i>soins médicaux d'urgence</i> en voyage	5
Que faire en cas d' <i>urgence médicale</i>	5
Indemnités pour les <i>urgences médicales</i>	5
Article 6 : Limites et exclusions s'appliquant à toutes les indemnités	8
Article 7 : Comment devenir assuré, ou étendre ou modifier la couverture	12
Comment devenir assuré	12
Quand la couverture entre-t-elle en vigueur et quand prend-elle fin	13
Prolongation automatique de la couverture	13
Fin de <i>votre certificat</i>	13
Comment choisir une option complémentaire ou prolonger <i>votre</i> date de couverture si le voyage est prolongé	14
Article 8 : Primes d'assurance	14
À propos de vos primes	14
Remboursement des primes complet/partiel	14
Article 9 : Résiliation ou annulation du contrat ou de la couverture par l'assureur	15
Article 10 : Comment présenter une réclamation	16
Avec qui communiquer pour soumettre une réclamation	16
Remplir le formulaire approprié	16
Fournir les renseignements demandés	16
Si <i>vous</i> avez présenté la réclamation immédiatement	17
Si <i>vous</i> n'avez pas présenté la réclamation immédiatement	17
Ce que le demandeur peut attendre de l'assureur	17
Article 11 : Comment communiquer avec <i>notre administrateur</i>	17
Article 12 : Dispositions générales	18
Accès aux soins médicaux	18
Versement des prestations	18
Coordination des indemnités avec d'autres assureurs	18
Devise	18
Contrat collectif	18
Délai de prescription applicable aux poursuites judiciaires	18
Liens entre <i>nous</i> et le titulaire du <i>contrat collectif</i>	19
Vérification et examen médical	19
Droit de subrogation	19
Définitions	20
Comment l'assureur protège les renseignements personnels des clients	23
Processus de traitement des plaintes – TD, Compagnie d'assurance-vie	27

La couverture offerte aux termes du présent <i>certificat</i> est offerte par :	Les services d'administration et de décision automatique sont offerts par :
TD, Compagnie d'assurance-vie (assureur) C.P. 1, TD Centre Toronto (Ontario) M5K 1A2	Allianz Global Assistance (administrateur) C.P. 277 Waterloo (Ontario) N2J 4A4 Numéro de téléphone : 1-800-293-4941 ou 416-977-2039

Article 1 : Introduction

Certificat d'assurance

Votre certificat d'assurance fait partie de *votre* contrat et indique les couvertures et l'assurance qu'il offre. *Vous* ne pouvez bénéficier des couvertures que si *vous* les avez souscrites.

Comment nous joindre

Canada et États-Unis, sans frais – **1-800-359-6704**; autres pays, à frais virés – **416-977-5040**.

- Avant de partir :
 - *Vous* pouvez obtenir de l'aide en tout temps
- Lorsque *vous* voyagez et que *vous* avez besoin de soins d'urgence :
 - **Ligne d'assistance d'urgence 24 h :**
 Si une *urgence médicale* survient, *vous* devez communiquer par téléphone avec *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 6 : Limites et exclusions s'appliquant à toutes les indemnités, sous la rubrique « Limites relatives aux *urgences médicales* ». Certains frais seront couverts seulement si *notre administrateur* les approuve préalablement.

Article 2 : Admissibilité

Critères d'admissibilité

Vous pouvez faire une demande de couverture si :

- *vous* êtes âgé d'au moins 18 ans à la *date d'entrée en vigueur* de *votre* régime occasionnel d'assurance; et
- *vous* êtes un *résident du Canada* ; et
- *vous* êtes couvert par un *régime d'assurance maladie gouvernemental (RAMG)* ou par un régime de soins de santé valide au Canada pour les membres des Forces armées canadiennes et les *membres de leur famille immédiate* ; et
- *vous* êtes un client du Groupe Banque TD, ou le *conjoint* ou un *enfant à charge* d'un client du Groupe Banque TD; et
- *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 la présente couverture au plus 240 jours avant *votre date d'entrée en vigueur* .

Quels types de couvertures sont offerts

Trois types de couvertures sont offertes aux termes du régime occasionnel d'assurance : 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 *votre* ou *vos enfants à charge* qui voyagent sans *vous* ou *votre conjoint* si :

- *vous* indiquez dans *votre proposition* que le *certificat* doit couvrir les *enfants à charge* plutôt que *vous* ; et
- *vos enfants à charge* remplissent les critères susmentionnés, sauf :
 - qu'il n'est pas exigé qu'ils soient 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* aux termes du régime occasionnel d'assurance si :

- vous nommez *votre conjoint* ou le *compagnon de voyage* dans *votre proposition* ; et
- vous et *votre conjoint* ou le *compagnon de voyage* remplissez les critères d'admissibilité susmentionnés de l'assurance individuelle sauf :
 - qu'il n'est pas exigé qu'ils soient 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 *vos enfants à charge* aux termes du régime occasionnel d'assurance si :

- vous nommez *votre conjoint* et/ou *vos enfants à charge* dans *votre proposition* ; et
- ces derniers remplissent les critères d'admissibilité susmentionnés, sauf :
 - qu'il n'est pas exigé qu'ils soient clients du Groupe Banque TD; et
 - que *vos enfants à charge* voyagent avec *vous* ou *votre conjoint* ; et
 - que *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

Un questionnaire médical sera exigé si *vous* présentez une *proposition* visant le régime occasionnel d'assurance ou l'option complémentaire du régime, et que *vous* êtes âgé :

- de 60 à 64 ans pour un *voyage assuré* de 30 jours ou plus; ou
- de 65 ans ou plus.

Si le questionnaire médical est exigé, la prime de la couverture d'assurance ou de l'option complémentaire 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 ni à l'option complémentaire de la couverture.

Article 3 : Résumé des indemnités aux termes du régime occasionnel d'assurance

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

Protection	Prestation maximale payable (par <i> personne assurée </i> , par <i> voyage assuré </i>)
Assurance <i> soins médicaux d'urgence </i> et autres indemnités, notamment : <ul style="list-style-type: none">• Indemnité pour <i> hospitalisation </i>• Honoraires de <i> médecin </i>• Services de diagnostic• Ambulance• Appareils médicaux• Retour d'urgence au domicile	Jusqu'à 5 000 000 \$
Soins infirmiers privés	Jusqu'à 5 000 \$
Honoraires (physiothérapeute, chiropraticien, etc.)	Jusqu'à 300 \$ par profession
Soins pour blessures dentaires accidentelles	Jusqu'à 2 000 \$
Indemnité pour le <i> compagnon de chevet </i>	Aller-retour par avion en classe économique et jusqu'à 1 500 \$ pour les repas et l'hébergement du <i> compagnon de chevet </i>
Indemnité pour le <i> compagnon de voyage </i>	Aller simple par avion en classe économique
Repas et hébergement	Jusqu'à 3 500 \$
Frais d' <i> hôpitaux </i> accessoires	Jusqu'à 500 \$

Rapatriement et accompagnement d' <i>enfants à charge</i>	Aller simple par avion en classe économique et accompagnateur, si la compagnie aérienne l'exige
Rapatriement d'animaux de compagnie	Jusqu'à 500 \$
Retour d'un véhicule	Jusqu'à 2 000 \$
Rapatriement de la dépouille	Jusqu'à 10 000 \$

Article 4 : Définitions

Les termes en italiques sont définis plus loin. Au fur et à mesure que *vous* lisez le *certificat*, veuillez *vous* reporter aux définitions de la page 20 afin de *vous* assurer que *vous* comprenez *votre* couverture ainsi que les limites et les exclusions qui s'appliquent à *vous*.

Article 5 : Description de la couverture d'assurance

Couverture des soins médicaux d'urgence en voyage

La couverture des *soins médicaux d'urgence* en voyage offre des indemnités aux voyageurs en situation d'*urgence médicale* en dehors de leur province/territoire/pays de résidence.

Que faire en cas d'urgence médicale

Si une *urgence médicale* survient, *vous* devez communiquer par téléphone avec *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 ci-dessous à la rubrique 2a) « Approbation préalable obligatoire pour les *traitements médicaux d'urgence* » de l'article 6. Certains frais seront couverts seulement si *notre administrateur* les approuve préalablement.

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

- Canada et États-Unis, sans frais – **1-800-359-6704**; ou
- autre pays, à frais virés – **416-977-5040**.

Notre administrateur déterminera si une assurance est en vigueur et il *vous* orientera 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, *vous* pouvez être appelé 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 limites et aux exclusions du *certificat*.

Quand *votre* couverture entre-t-elle en vigueur et quand prend-elle fin

Consultez la rubrique « Quand la couverture entre-t-elle en vigueur et quand prend-elle fin » de l'article 7 pour savoir quand *votre* couverture commence, et la rubrique « Fin de *votre certificat* » de l'article 7 pour savoir quand *votre* couverture prend fin.

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 assuré.

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 assuré*.

Indemnité pour hospitalisation	Tout séjour dans un <i>hôpital</i> ou un établissement médical approprié pour un <i>traitement</i> en tant que malade <i>hospitalisé</i> , dans le cadre de services ambulatoires et de services de soins d'urgence, qui a été approuvé 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	Les 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); ou• des examens tomodensitométriques (examens TDM); ou• des échogrammes; ou• des échographies; ou• des techniques diagnostiques effractives, y compris l'angiographie.
Ambulance	Les frais pour le transport d'urgence dans une ambulance à destination de l' <i>hôpital</i> autorisé le plus proche.
Ambulance aérienne	Les 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; et• approuve ce service au préalable; et• prend les dispositions nécessaires pour ce service.
Médicaments sur ordonnance	Remboursement des frais de médicaments sur ordonnance requis pour un <i>traitement</i> d'urgence au cours d'un <i>voyage assuré</i> . REMARQUE : Les médicaments brevetés, exclusifs ou expérimentaux et les vitamines sont exclus.
Honoraires professionnels	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 un <i>médecin</i> juge qu'il ne peut attendre <i>votre</i> retour dans <i>votre</i> province ou territoire de résidence; et• le <i>traitement</i> est ordonné par un <i>médecin</i> au cours de la durée d'un <i>voyage assuré</i> et fourni par un professionnel agréé qui est désigné aux termes de la présente indemnité.
Soins pour blessures dentaires accidentelles	Jusqu'à concurrence de 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 à la suite d'un accident causant 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 coûts de location d'un fauteuil roulant ou d'un déambulateur s'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>Les 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 (1) <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 le retour du <i>compagnon de voyage</i>; 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; et - les frais liés aux appels téléphoniques et à l'utilisation d'Internet de première nécessité; et - 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 • si <i>votre compagnon de voyage</i> nécessite un <i>traitement médical d'urgence</i> pour tout <i>problème de santé</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 des frais d'<i>hospitaux</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	<p>Si des <i>enfants à charge</i> voyagent avec <i>vous</i> ou <i>vous</i> rejoignent au cours de <i>votre voyage assuré</i> et que <i>vous</i> êtes <i>hospitalisé</i> pour plus de 24 heures ou devez retourner dans <i>votre</i> province ou territoire de résidence en raison de <i>votre urgence médicale</i> couverte par la présente assurance, la présente assurance couvre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <i>enfants à charge</i> 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 <i>enfants à charge</i> soient accompagnés.

Rapatriement d'animaux de compagnie	Le coût d'un aller simple pouvant aller jusqu'à 500 \$ pour rapatrier vos chiens ou chats domestiques dans <i>vo</i> tre province ou territoire de résidence si : vos chiens ou chats domestiques voyagent avec <i>vous</i> pendant <i>vo</i> tre voyage assuré et <i>vous</i> devez retourner dans <i>vo</i> tre province ou territoire de résidence en raison de <i>vo</i> tre urgence médicale couverte par la présente assurance, et <i>no</i> tre administrateur approuve cette indemnité au préalable.
Retour d'un véhicule	Jusqu'à 2 000 \$ pour les frais engagés pour le retour du véhicule d'une <i>personne assurée</i> à sa résidence ou, le cas échéant, à l'agence de location de véhicules la plus proche, si : <ul style="list-style-type: none"> • la <i>personne assurée</i> ne peut retourner le véhicule elle-même en raison d'une <i>urgence médicale</i>; et • <i>no</i>tre administrateur se charge du retour du véhicule.
Rapatriement de la dépouille	<ul style="list-style-type: none"> • Un montant maximum de 10 000 \$ sera payable pour les frais engagés afin de préparer et de transporter au pays la dépouille de la <i>personne assurée</i>, si la <i>personne assurée</i> est décédée par suite d'une <i>urgence médicale</i> couverte; ou • l'enterrement ou l'incinération des restes de la <i>personne assurée</i> à l'endroit où le décès est survenu; et • un billet d'avion aller-retour en classe économique si : <ul style="list-style-type: none"> - un <i>membre de la famille immédiate</i> doit aller identifier la dépouille ou recueillir les autorisations nécessaires pour la rapatrier; et - <i>no</i>tre administrateur approuve le transport au préalable. <p>REMARQUE : Les frais engagés pour l'achat d'un cercueil ou d'une urne funéraire ne sont pas couverts. Les frais funéraires dans la province de résidence ne sont pas non plus couverts.</p>

Article 6 : Limites et exclusions s'appliquant à toutes les indemnités

Exclusion relative aux *maladies préexistantes*

*Vo*tre exclusion relative aux *maladies préexistantes* est déterminée selon les réponses que *vous* avez données lorsque *vous* avez rempli *vo*tre proposition d'assurance et, le cas échéant, le questionnaire médical (selon *vo*tre âge et la durée du voyage). Pour que *vous* soyez admissible aux indemnités prévues aux termes du présent *certificat*, *vo*tre *maladie préexistante* doit être *stable* pendant une période donnée avant *vo*tre date d'entrée en vigueur. Le tableau ci-dessous indique les exclusions relatives aux *maladies préexistantes* et la période de stabilité qui s'appliquent à *vous*. Au besoin, reportez-vous à *vo*tre déclaration de couverture pour connaître *vo*tre catégorie de tarif.

Vo tre âge	Catégorie de tarif	Exclusion relative aux <i>maladies préexistantes</i> qui s'applique à <i>vous</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Clients âgés de 59 ans ou moins • Clients âgés de 60 à 64 ans pour un voyage assuré de 29 jours ou moins 	Aucune catégorie de tarif	<i>No</i> us ne prendrons en charge aucune indemnité ni aucuns frais pour <i>urgence médicale</i> encourus directement ou indirectement en raison de <i>vo</i> tre problème de santé ou de tout problème connexe (que le diagnostic ait été établi ou non) si, à un moment quelconque dans les 90 jours précédant <i>vo</i> tre départ pour <i>vo</i> tre voyage assuré, <i>vo</i> tre problème de santé ou problème connexe n'a pas été <i>stable</i> , exception faite des <i>affections bénignes</i> .

<ul style="list-style-type: none"> • Clients âgés de 60 à 64 ans pour un voyage assuré de 30 jours ou plus 	Catégorie de tarif A et B	<i>Nous ne prendrons en charge aucune indemnité ni aucuns frais pour urgence médicale encourus directement ou indirectement en raison de votre problème de santé ou de tout problème connexe (que le diagnostic ait été établi ou non) si, à un moment quelconque dans les 90 jours précédant votre départ pour votre voyage assuré, votre problème de santé ou problème connexe n'a pas été stable, exception faite des affections bénignes.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Clients âgés de 65 ans ou plus pour toutes les durées de voyage assuré 	Catégorie de tarif C, D et E	<i>Nous ne prendrons en charge aucune indemnité ni aucuns frais pour urgence médicale encourus directement ou indirectement en raison de votre problème de santé ou de tout problème connexe (que le diagnostic ait été établi ou non) si, à un moment quelconque dans les 180 jours précédant votre départ pour votre voyage assuré, votre problème de santé ou problème connexe n'a pas été stable, exception faite des affections bénignes.</i>

Limites et exclusions relatives aux urgences médicales

En plus de l'exclusion décrite ci-dessus à la rubrique « Exclusion relative aux *maladies préexistantes* », 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. Fausse déclaration générale

Vous devez nous communiquer des renseignements précis et complet en tout temps dans vos rapports avec *nous*.

a. Fausse déclaration de vos renseignements médicaux/de santé

- Le présent *certificat* est émis sur la base des renseignements fournis dans *votre* demande ou relativement à *votre* demande (notamment les réponses au questionnaire médical, le cas échéant). 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, ce qui signifie qu'aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation; et
 - *nous vous* rembourserons la prime.

b. Fausse déclaration relative à des faits importants sans lien avec vos renseignements médicaux/de santé, par exemple la date de départ

- *Nous* ne verserons pas d'indemnité 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, fausée ou exagérée.

2. Recevoir un *traitement médical d'urgence* sans en informer *notre administrateur*. Procéder à une investigation, à un *traitement* ou à une chirurgie sans *notre* approbation préalable et que *nous* ne considérons pas comme un *traitement médical d'urgence*.

a. 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 ou de demander à une autre personne de le faire pour *vous* aussitôt que cela est possible. Sinon, si *vous* n'appelez 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 \$.

b. *Traitement* une fois que *vous* êtes apte à être transféré dans un autre établissement ou à retourner dans *votre* province/territoire de résidence

Si *notre administrateur* détermine que *vous* devez être transféré dans un autre établissement ou retourner dans *votre* province/territoire de résidence à des fins de *traitement*, et que *vous* refusez, aucune indemnité ne sera versée pour tout *traitement* médical ultérieur et la couverture sera limitée aux événements non connexes.

- c. 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 au préalable tout *traitement* médical supplémentaire. Si *vous* subissez des tests dans le cadre d'un examen médical, recevez un *traitement* ou subissez une chirurgie sans obtenir *notre* approbation préalable, *nous* ne *vous* verserons pas d'indemnité pour *votre* réclamation. Cela comprend, sans toutefois s'y limiter, les examens effractifs, les chirurgies, les cathétérismes cardiaques ou autres interventions visant le système cardiaque, les transplantations et les IRM.

- d. Services non urgents

Nous ne verserons pas d'indemnité liée à tout *traitement* non lié à une *urgence médicale*, expérimental ou facultatif, y compris :

- la chirurgie esthétique, les soins pour maladies chroniques et la réadaptation, notamment les frais pour toute complication qui y serait reliée directement ou indirectement;
- les nouvelles couronnes, les nouveaux implants et les nouvelles prothèses dentaires.

3. Obligation d'être couvert par un *RAMG* ou par un régime de soins de santé des Forces armées canadiennes

Nous ne verserons pas d'indemnité si *vous* n'êtes pas couvert par le *RAMG* de *votre* province ou de *votre* territoire de résidence pendant toute la durée du voyage. 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. Les membres des Forces armées canadiennes et les *membres de leur famille immédiate* doivent avoir un régime de soins de santé valide au Canada pour toute la durée du *voyage assuré*.

4. a. Dépenses liées à un *problème de santé non stable* :

- Aucune indemnité ne sera versée pour tout *problème de santé non stable* pendant une période donnée (tel qu'indiqué dans le tableau de la rubrique « Exclusion relative aux *maladies préexistantes* » au début de l'article 6 ci-dessus) avant *votre date d'entrée en vigueur*.

- b. Voyager dans le but d'obtenir un *traitement* :

- Aucune indemnité ne sera versée pour un voyage effectué dans le but d'obtenir un diagnostic, un *traitement* médical, une chirurgie, un examen, des soins palliatifs ou toute thérapie parallèle, ainsi que pour toute complication directement ou indirectement liée.

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

- Aucune indemnité ne sera versée pour tout *problème de santé* ou tout symptôme pour lequel il est raisonnable de croire ou de prévoir que des *traitements* ou que l'*hospitalisation* seront requis pendant *votre* voyage.
- Aucune indemnité ne sera versée pour tout symptôme évident à l'égard duquel *nous* pouvons raisonnablement *nous* attendre à ce que *vous* consultiez un professionnel de la santé trois (3) mois avant *votre* départ pour un *voyage assuré*.

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

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- la poursuite du *traitement* ou la récurrence ou une complication d'un *problème de santé* ou d'un problème connexe survenant après un *traitement* pendant *votre* voyage si *notre administrateur* juge que *votre urgence médicale* est terminée.
- Cela s'applique également à la poursuite du *traitement*, à la récurrence ou à une complication d'un *problème de santé* ou d'un problème connexe pour lequel un *traitement* a été reçu sans notification à *notre administrateur*, si *votre urgence médicale* est terminée.

6. Acte illégal

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- une réclamation qui résulte de *votre* participation à la commission ou à la tentative de commission d'une infraction pénale ou d'un acte illégal dans le territoire où la réclamation a été formulée ou qui y est liée, y compris la conduite avec les facultés affaiblies ou dépassant la limite légale.

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

Situations dans lesquelles aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- les *problèmes de santé*, 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 assuré*; ou
- les *problèmes de santé* survenant pendant *votre voyage assuré* 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.

8. Non-observance du *traitement prescrit*

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- tout *problème de santé* résultant de *votre* non-suivi du *traitement* médical qui *vous* a été prescrit, y compris un médicament prescrit ou en vente libre.

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

Situations dans lesquelles aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- réclamation liée à des soins prénatals ou postnatals courants; ou
- réclamation liée à la grossesse, à l'accouchement ou aux complications de l'une ou de l'autre, survenant neuf (9) semaines avant la date prévue de l'accouchement ou à tout moment après l'accouchement.

10. Naissance d'un enfant durant le *voyage assuré*

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- réclamation liée à *votre* enfant né pendant le *voyage assuré*.

11. Guerre ou agitation civile

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- un acte de guerre, qu'elle soit déclarée ou non; ou
- une action hostile ou ressemblant à une guerre en temps de paix ou de guerre; ou
- la participation volontaire à une guerre, à une émeute ou à une agitation civile; ou
- une rébellion; ou
- une révolution; ou
- une insurrection; ou
- tout service actif dans les forces armées.

12. Avis aux voyageurs

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation, ou dans laquelle les indemnités versées seront limitées :

- lorsqu'un avis aux voyageurs officiel a été émis par le gouvernement canadien, indiquant d'éviter tous les voyages non essentiels ou d'éviter tous les voyages dans le pays, la région ou la ville de *votre* destination, avant *votre date d'entrée en vigueur*.
- Pour consulter les avis aux voyageurs, visitez le site Web du voyage du gouvernement du Canada.

Cette exclusion ne s'applique pas aux réclamations pour une *urgence médicale* ou un *problème de santé* non liés à l'avis aux voyageurs.

13. Voyage contre l'avis du médecin

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- toute réclamation survenue après qu'un *médecin* *vous* ait conseillé de ne pas voyager.

14. 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.

15. Autre – Sports et activités à haut risque

Situations dans lesquelles aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- accident qui survient pendant que *vous* participez :
 - à toute activité sportive pour laquelle *vous* êtes rémunéré;
 - tout événement sportif dans le cadre duquel les gagnants reçoivent un prix en argent;
 - toute activité ou tout sport extrême comportant un niveau de risque élevé, notamment ce qui suit :
 - la paravoile, le deltaplane et le parapente;
 - le parachutisme et la chute libre;
 - le saut à l'élastique;
 - l'*alpinisme*;
 - la spéléologie;
 - la plongée sous-marine, en dehors des limites de *votre* certification;
 - les activités aériennes dans un aéronef autre qu'un aéronef de passagers pour lequel un certificat de navigabilité valide a été délivré;
 - les compétitions, les courses motorisées ou autres activités terrestres, nautiques ou aériennes à risque élevé, y compris les activités de formation, qu'elles aient lieu sur des pistes approuvées ou non.

16. Preuve d'assurabilité insatisfaisante

Situations dans lesquelles aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- *votre* défaut de fournir une preuve d'assurabilité complète et exacte, comme il est expliqué à l'article 9 : Résiliation ou annulation du contrat ou de la couverture par l'assureur.

17. Automutilation volontaire

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- 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*.

18. Urgence médicale en dehors de la période de couverture

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- *urgence médicale* qui survient en dehors de la *période de couverture*.
Par exemple, aucune indemnité ne sera versée pour une *urgence médicale* survenant après 23 h 59 (HE) le dernier jour de la *période de couverture* si *vous* n'avez pas souscrit l'option complémentaire.

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

19. Services non urgents

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- *traitement* non urgent, expérimental ou facultatif (p. ex., chirurgie esthétique, soins pour maladies chroniques, réadaptation, notamment les frais pour toute complication reliée directement ou indirectement).

20. Versement d'une indemnité interdite en vertu de la loi canadienne

Situation dans laquelle aucune indemnité ne *vous* sera versée relativement à *votre* réclamation :

- lorsque le versement d'une indemnité est interdit par la loi canadienne ou lorsque le Canada a conclu un traité ou convenu d'imposer une sanction à l'égard de tels versements.

Article 7 : Comment devenir assuré, ou étendre ou modifier la couverture

Comment devenir assuré

Vous êtes assuré si *vous* avez une preuve d'assurance. *Votre* preuve d'assurance est le document intitulé *Déclaration de couverture* que *vous* recevez lorsque *vous* remplissez *votre proposition* de couverture. Si *vous* ne recevez pas *votre* preuve d'assurance avant *votre* départ pour le *voyage assuré*, *vous* devez communiquer immédiatement avec *notre administrateur*.

Vous serez couvert une fois que *vous* aurez suivi toutes les étapes suivantes :

- les demandeurs satisfont aux critères d'admissibilité pour pouvoir obtenir une assurance figurant à l'article 2 : Admissibilité; et

- vous avez soumis une demande d'assurance; et
- s'il y a lieu, vous nous avez fourni une preuve d'assurabilité complète et exacte. Veuillez vous reporter à la rubrique « Cas exigeant un questionnaire médical » de l'article 2 ainsi qu'à la rubrique « Résiliation ou annulation du contrat ou de la couverture par l'assureur » de l'article 9; et
- vous payez les primes requises.

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

Quand la couverture entre-t-elle en vigueur et quand prend-elle fin

La période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence prend effet à la plus tardive des dates suivantes :

- la date d'entrée en vigueur prévue de la personne assurée indiquée dans la proposition ou dans la plus récente déclaration de couverture; ou
 - la date de départ réelle de la personne assurée pour le voyage assuré; et
- et prend fin à l'une des dates suivantes, selon la première éventualité :
- la date de retour prévue de la personne assurée indiquée dans la proposition ou dans la plus récente déclaration de couverture; ou
 - la date de retour réelle de la personne assurée dans sa province ou son territoire de résidence; ou
 - la date de fin du présent certificat.

La période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence ne prend pas fin si une personne assurée retourne temporairement dans sa province ou son territoire de résidence avant la date à laquelle prend fin votre certificat, tel qu'il est décrit ci-après à la rubrique « Fin de votre certificat », pourvu que les conditions énoncées ci-après soient respectées :

- la personne assurée n'a présenté aucune réclamation aux termes du présent certificat ni ne s'est trouvée dans une situation d'urgence médicale au cours du voyage assuré ou pendant son retour temporaire dans sa province ou son territoire de résidence; et
- aucun changement n'est survenu dans les maladies préexistantes (au sens donné à ce terme à l'article 9 : Définitions, à la fin du certificat) au cours du voyage assuré ou pendant le retour temporaire de la personne assurée dans sa province ou son territoire de résidence; et
- le problème de santé de la personne assurée est resté stable pendant son retour temporaire dans sa province ou son territoire de résidence; et
- la personne assurée était apte à poursuivre son voyage assuré.

Prolongation automatique de la couverture

Si une personne assurée souffre d'une urgence médicale à la date à laquelle la période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence prend fin pour quelque raison que ce soit, sauf l'annulation du certificat, la période de couverture de l'assurance soins médicaux d'urgence est automatiquement prolongée à 72 heures immédiatement après la fin de l'urgence médicale pour cette personne assurée; et pour 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.

Si vous ne pouvez pas terminer votre voyage avant votre date de retour en raison du retard d'un transporteur public avec lequel vous êtes censé voyager, votre couverture sera automatiquement prolongée pour la période de retard jusqu'à un maximum de 72 heures. Peu importe la prolongation automatique, la couverture ne se poursuivra pas au-delà du nombre maximal de jours autorisé aux termes de votre RAMG pour les voyages effectués à l'extérieur de votre province de résidence.

Fin de votre certificat

Votre certificat de régime occasionnel d'assurance prendra fin à l'une des dates suivantes, selon la première éventualité :

- la date de retour prévue indiquée dans votre proposition ou dans votre dernière déclaration de couverture; ou
- la date à laquelle la dernière personne assurée retourne à sa province ou son territoire de résidence après le voyage assuré; ou
- la date à laquelle la dernière personne assurée cesse d'être admissible à la couverture; ou
- la date à laquelle l'assurance de la dernière personne assurée est résiliée en raison d'un changement à son problème de santé avant son départ pour le voyage assuré; ou
- la date d'entrée en vigueur de votre demande de résiliation à l'égard de votre certificat.

Comment choisir une option complémentaire ou prolonger votre date de couverture si le voyage est prolongé

Demander une option complémentaire ou la prolongation de *notre* couverture

Si *vous* avez déjà une assurance médicale de voyage TD, *vous* pouvez souscrire une option complémentaire ou une prolongation de la *période de couverture* en communiquant avec *notre administrateur* par téléphone, si chaque *personne assurée* remplit les critères d'admissibilité applicables énoncés à la rubrique « Critères d'admissibilité », sauf que :

- il n'est pas nécessaire que *vous* vous trouviez au Canada au moment de souscrire cette option complémentaire ou 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 une *proposition* visant l'option complémentaire; et
 - *vous* demandez la prolongation avant 23 h 59 (HE) à la date à laquelle la couverture initiale se termine; et
 - le *voyage assuré* est de un (1) 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 de *votre* province ou territoire de résidence; et
 - *vous* payez la prime requise relative à l'option complémentaire ou à la prolongation de la couverture.

Toute option complémentaire ou prolongation doit être approuvée par *notre administrateur*.

Les modalités, les conditions et les exclusions de *notre certificat* établi à titre d'option complémentaire ou de prolongation de la couverture s'appliquent à *vous* et peuvent être différentes de celles de *votre* couverture existante.

Demander *notre* option complémentaire si *vous* êtes couvert par un autre assureur

Si *vous* avez une assurance voyage auprès d'un autre assureur et que *vous* souhaitez demander *notre* option complémentaire, *vous* pouvez demander *notre* régime occasionnel d'assurance **avant** *votre* départ de *votre* province ou territoire de résidence, si :

- *vous* remplissez les critères d'admissibilité de l'*assurance individuelle*; et
- le *voyage assuré* est de un (1) 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 de *votre* province ou territoire de résidence; et
- *vous* payez la prime requise relative à l'option complémentaire avant *votre* départ.

Toute option complémentaire doit être approuvée par *notre administrateur*.

Les modalités, les conditions et les exclusions de *notre certificat* établi à titre d'option complémentaire s'appliquent à *vous* et peuvent être différentes de celles d'un autre assureur.

Article 8 : Primes d'assurance

À propos de vos primes

Les primes seront fondées sur :

- l'âge de la personne la plus âgée à assurer à la *date d'entrée en vigueur* de *votre certificat*;
- *notre* tarification en vigueur au moment de *votre proposition*;
- la durée de *votre voyage assuré*; et
- le type de *votre* assurance (assurance individuelle, assurance pour deux personnes, assurance familiale).

Si *vous* devez remplir le questionnaire médical dans le cadre de *votre proposition*, vos primes seront basées sur ce qui précède et sur vos réponses aux questions.

Si *vous* souscrivez l'option complémentaire du régime occasionnel d'assurance, la prime minimale sera de 15 \$.

Si *vous* résiliez *votre* assurance, vos primes pourraient *vous* être remboursées comme il est décrit ci-après.

REMARQUE : Veuillez noter que le barème de primes peut être modifié sans préavis.

Remboursement des primes complet/partiel

Résiliation de *votre* régime occasionnel d'assurance

Toutes les demandes de résiliation du régime occasionnel d'assurance doivent être présentées à *notre administrateur*, que ce soit par écrit ou par téléphone (veuillez *vous* reporter à la rubrique « Comment communiquer avec *notre*

administrateur » de l'article 11). Dans le tableau qui suit, il est expliqué comment et quand le régime occasionnel d'assurance peut être résilié.

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

À quel moment pouvez-vous annuler le régime?	Remboursement des primes/Frais
Avant la <i>date d'entrée en vigueur</i> figurant sur <i>vo</i> tre <i>proposition</i> ou <i>vo</i> tre <i>déclaration de couverture</i> .	Remboursement intégral
Après la <i>date d'entrée en vigueur</i> figurant dans <i>vo</i> tre <i>proposition</i> ou <i>vo</i> tre <i>déclaration de couverture</i> et <u>aucune réclamation</u> n'a été présentée.	Remboursement proportionnel moins des frais d'administration de 15 \$.

Article 9 : Résiliation ou annulation du contrat ou de la couverture par l'assureur

Quand l'assureur peut-il annuler ou résilier le contrat

Modification ou résiliation de la couverture en raison d'un changement dans le *problème de santé*

Lorsqu'une preuve médicale est requise, *no*tre décision d'assurer une personne et les raisons qui la motivent dépendent de l'état de santé de la personne à la date de son départ pour le *voyage assuré*. Par conséquent, si le *problème de santé* de la *personne assurée* change et/ou n'est pas *stable*, tel qu'il est décrit ci-dessous à la rubrique « *Vous devez nous informer de tout changement dans vo*tre état de santé », avant que le *voyage assuré* ne commence, *no*us pouvons :

- résilier l'assurance de la *personne assurée* pour ce *voyage assuré*; ou
- exiger une prime plus élevée de la *personne assurée* pour le *voyage assuré*.

Si *vous* n'avez pas payé la prime supplémentaire à la date du départ de la *personne assurée*, *no*us résilierons l'assurance de la *personne assurée* pour le *voyage assuré*. Si *no*us résilions l'assurance aux termes de la présente clause, *no*us rembourserons toute prime qui a été payée pour la couverture résiliée.

Quand l'assureur peut-il résilier la couverture

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

*No*us pouvons résilier le présent *certificat* et *no*us ne verserons aucune indemnité si une personne qui demande à souscrire une assurance et qui remplit un questionnaire médical dans le cadre de la *proposition* :

- omet de déclarer tout *problème de santé*, 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.

*No*us pouvons résilier le présent *certificat* et toute couverture d'assurance aux termes des présentes :

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

REMARQUE : *No*us pouvons vérifier les réponses fournies aux questions d'ordre médical dans la *proposition* en tout temps, y compris au moment de la réclamation.

Vous devez nous informer de tout changement dans votre état de santé

Si une *personne assurée* doit remplir un questionnaire médical, elle doit communiquer avec *no*tre *administrateur* si son *problème de santé* change et/ou n'est pas *stable* entre la date de son adhésion et la date de son départ. Si *vous* ne savez pas si *vous* devez *no*us informer du changement dans *vo*tre état de santé, veuillez communiquer avec *no*tre *administrateur* pour obtenir de l'aide.

*No*us pouvons **résilier** le présent *certificat* et *no*us ne verserons aucune indemnité aux termes de celui-ci, si la *personne assurée* omet de communiquer avec *no*tre *administrateur* de la manière exigée.

Prime

Peut être ou ne pas être totalement ou partiellement remboursée.

Article 10 : Comment présenter une réclamation

REMARQUE IMPORTANTE : *Vous* devez soumettre *votre* formulaire de réclamation dûment rempli 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.

Avec qui communiquer pour soumettre une réclamation

Toute **urgence médicale** doit être **immédiatement déclarée**, tel qu'il est décrit à la rubrique « Que faire en cas d'urgence médicale » de l'article 5, sans quoi les indemnités seront limitées. *Vous* pouvez obtenir de l'aide en tout temps en composant l'un des numéros suivants :

- Canada et États-Unis, sans frais – **1-800-359-6704**; ou
- autre pays, à frais virés – **416-977-5040**.

Pour demander un formulaire de réclamation, appelez *notre administrateur* entre 8 h et 21 h (HE), du lundi au samedi, sans frais, au **1-800-293-4941** ou au **416-977-2039**.

Remplir le formulaire approprié

a) Demander le formulaire

Pour demander un formulaire de réclamation, *vous* devez communiquer avec *notre administrateur* entre 8 h et 21 h, heure de l'Est, du lundi au samedi, au numéro sans frais :

- **1-800-293-4941** ou **416-977-2039**

b) Délai prévu à partir de la date de l'événement

Si *vous* faites une réclamation, *vous* devez envoyer à *notre administrateur* les formulaires de réclamation pertinents ainsi qu'une preuve de sinistre écrite (p. ex., originaux des factures et des billets, des *certificats* médicaux et/ou de décès) le plus rapidement possible. Dans tous les cas, *vous* devez soumettre *votre* réclamation dans un délai de un (1) an à compter de la date à laquelle le sinistre s'est produit ou de la date à laquelle une réclamation prend naissance. **L'omission de fournir la documentation applicable peut invalider *votre* réclamation.**

Fournir les renseignements demandés

Pour faire une réclamation quant à une *urgence médicale*, décrite ci-dessus à la rubrique « Délai prévu à partir de la date de l'événement », *nous* aurons besoin de documents pour étayer la réclamation, entre autres les suivants :

- un formulaire de réclamation dûment rempli; et
- une preuve de paiement de *votre* part ou d'un autre régime d'assurance; et
- les reçus détaillés originaux pour l'ensemble des factures; et
- une preuve de voyage (y compris les dates de départ et de retour); et
- 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; et
- des preuves de l'accident si *vous* présentez une réclamation qui vise des frais de soins dentaires découlant d'une *urgence médicale*; et
- *votre* 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*; et
- auprès de tout autre régime d'assurance maladie ou de toute autre police d'assurance; et
- au moyen de droits que *vous* pouvez avoir contre tout autre assureur ou toute tierce partie responsable (veuillez *vous* reporter à l'article 12 : Dispositions générales, sous « Droit de 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* devrez aider *notre administrateur* à obtenir le remboursement de ce montant, au besoin.

En outre, la *personne assurée* doit fournir une preuve indiquant sa *date de départ* réelle 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, y compris dans le cas de l'interruption d'un *voyage assuré*.

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 communiquer par téléphone avec *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 « Limites relatives aux *urgences médicales* » de l'article 6. 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*; et
- 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. Pour savoir comment obtenir un formulaire de réclamation, veuillez *vous* reporter à la rubrique « Comment communiquer avec *notre administrateur* » de l'article 11.

En outre, la *personne assurée* doit fournir une preuve indiquant sa *date de départ* réelle de sa province ou de son territoire de résidence. Il peut s'agir, notamment, d'un itinéraire de vol, de reçus d'essence ou de reçus de péage.

Ce que le demandeur peut attendre de l'assureur

Une fois que *nous* avons approuvé la réclamation, *nous* *vous* en informerons et le paiement sera effectué dans les 60 jours suivant la réception des formulaires de réclamation requis et de la preuve du sinistre. Si la réclamation a été refusée, *nous* *vous* informerons des motifs du refus dans les 60 jours suivant la réception des formulaires de réclamation requis et de la preuve écrite du sinistre.

Article 11 : Comment communiquer avec *notre administrateur*

Comment communiquer avec *notre administrateur*

1. Ligne d'assistance d'urgence 24 h

Pour déclarer une *urgence médicale* ou pour souscrire une option complémentaire ou une prolongation du régime occasionnel d'assurance pour un *voyage assuré*, 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 *vo*tre 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 *vo*tre proposition à :

Objet : Assurance médicale de voyage de TD Assurance

Allianz Global Assistance

P.O. Box 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

Télécopieur : 519-742-9471

Article 12 : Dispositions générales

Sauf disposition expresse contraire dans le présent *certificat* ou dans le *contrat collectif*, les conditions ci-dessous s'appliquent à *vo*tre couverture.

Accès aux soins médicaux

Nous et/ou *notre administrateur* *vous* aiderons à accéder aux soins dans la mesure du possible, mais *nous* ne serons pas responsables disponibilité, de la qualité ou des résultats de tout *traitement* médical ou de tout transport, ni de l'incapacité de toute *personne assurée* à obtenir un *traitement* médical.

Versement des prestations

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 du *contrat collectif*, 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 *vo*tre fournisseur de soins médicaux en *vo*tre 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 assurée aux termes d'un autre *certificat* ou d'une autre police d'assurance, *nous* coordonnerons le paiement d'indemnités avec l'autre assureur.
- *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.

Contrat collectif

Toutes les indemnités prévues par le présent *certificat* sont régies en tous points par les dispositions du *contrat collectif*, et celui-ci constitue, à lui seul, la convention aux termes de laquelle les indemnités sont payables. Les principales dispositions du *contrat collectif* se rapportant aux *personnes assurées* sont résumées dans le présent *certificat*. Le *contrat collectif* est conservé 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 l'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 sur les assurances* (pour les actions ou procédures régies par les lois de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Manitoba), dans la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les actions ou procédures régies par les lois de l'Ontario) ou dans

toute autre loi applicable. Pour les actions ou procédures judiciaires régies par les lois du Québec, le délai de prescription est prévu dans le *Code civil du Québec*.

Liens entre *nous* et le titulaire du *contrat collectif*

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.

Droit de 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. Par exemple :

- *nous* transférer la dette ou l'obligation que la personne ou l'entité a envers *vous*; ou
- *nous* permettre d'intenter une poursuite en *votre* nom; ou
- si *vous* recevez les fonds de l'autre personne ou entité, détenir ces fonds en fiducie pour *nous*; ou
- 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.

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*, veuillez *vous* reporter à la présente section pour *vous* assurer que *vous* comprenez bien *vo*tre couverture, les limites et les exclusions.

administrateur	s'entend de l'entreprise que <i>nous</i> sélectionnons pour fournir l'aide en cas d' <i>urgence médicale</i> ou de réclamation, effectuer le paiement des indemnités et offrir les services administratifs et d'évaluation dans le cadre du <i>contrat collectif</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 quinze (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 date de départ du voyage. REMARQUE : Un problème de santé chronique ou les complications découlant d'un problème de santé chronique ne sont pas considérés comme des <i>affections bénignes</i> .
alpinisme	s'entend de l'ascension ou de la descente d'une montagne nécessitant l'utilisation d'un équipement spécialisé, notamment des crampons, piolets, relais, pitons à expansion, mousquetons et dispositifs d'ancrage pour l'ascension en moulinette ou en premier de cordée.
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>vo</i> tre chambre lorsque <i>vous</i> êtes <i>hospitalisé</i> pendant <i>vo</i> tre voyage.
compagnon de voyage	s'entend de toute personne qui voyage avec <i>vous</i> pendant le <i>voyage assuré</i> et qui partage le transport et/ou l'hébergement avec <i>vous</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.
contrat collectif	s'entend du <i>contrat collectif</i> TI002 émise par <i>nous</i> pour La Banque Toronto-Dominion.
date d'entrée en vigueur	s'entend de la date à laquelle <i>vo</i> tre <i>certificat</i> entre en vigueur et correspond à la date du départ précisée dans <i>vo</i> tre <i>proposition</i> ou <i>vo</i> tre dernière <i>déclaration de couverture</i> .
déclaration de couverture	s'entend du document que <i>vous</i> recevez lorsque <i>vous</i> présentez une <i>proposition</i> afin d'obtenir une nouvelle couverture ou une couverture supplémentaire aux termes du <i>contrat collectif</i> , qui inclut <i>vo</i> tre numéro de <i>certificat</i> et confirme la couverture que <i>vous</i> avez souscrite.
enfants à charge	s'entend de vos enfants naturels, adoptés ou issus d'une union antérieure : <ul style="list-style-type: none">• qui ne sont pas mariés; et• 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 qui fréquentent à temps plein un établissement d'enseignement supérieur au Canada; ou- qui sont atteints d'une déficience mentale ou physique. REMARQUE : Un enfant qui naît pendant que sa mère effectue un <i>voyage assuré</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.

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 <i>traitements</i> aux malades <i>hospitalisés</i> 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. Des capacités diagnostiques et chirurgicales doivent également exister sur les lieux ou dans les installations contrôlées par l'établissement. • Un <i>hôpital</i> 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 ou hospitalisation	s'entend du malade <i>hospitalisé</i> dans un <i>hôpital</i> .
maladies préexistantes	s'entend de tout <i>problème de santé</i> qui existe avant <i>votre date d'entrée en vigueur</i> .
médecin	s'entend d'une personne qui n'est ni <i>vous</i> , ni un <i>membre de votre famille immédiate</i> , ni <i>votre compagnon de voyage</i> , titulaire d'une licence dans le territoire où les services sont fournis, pour prescrire et administrer un <i>traitement</i> médical.
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 la <i>date d'entrée en vigueur</i> de <i>votre certificat</i> et la date de retour indiquée dans <i>votre proposition</i> ou <i>votre dernière déclaration de couverture</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	<p>s'entend d'une personne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui est admissible à l'assurance offerte aux termes du présent <i>certificat</i>; et • qui est nommée dans la <i>proposition</i>; et • pour laquelle la prime requise a été payée; et • pour laquelle une assurance a été émise en conformité avec le <i>certificat</i>.
problème de santé	s'entend de toute blessure ou maladie (y compris les symptômes d'affection non diagnostiquée, de toute complication au cours des trente et une (31) premières semaines de la grossesse et de tout problème de santé mental ou affectif, y compris une psychose aiguë, qui nécessite l'admission dans un <i>hôpital</i>).
proposition	<p>s'entend de la série de questions qui fait partie de <i>votre proposition</i> 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 • le cas échéant, la série de questions d'ordre médical qui fait partie de <i>votre proposition</i> dans le cas d'une souscription en ligne ou par téléphone, ainsi que vos réponses à ces questions. <p>La <i>proposition</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 <i>proposition</i> visant l'option complémentaire d'une <i>période de couverture</i>. La <i>proposition</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>
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 qui : <ul style="list-style-type: none"> • a vécu au Canada 183 jours pendant la dernière année (les 183 jours peuvent ne pas être consécutifs); ou • est membre des Forces canadiennes.
stable	s'entend de tout <i>problème de santé</i> , sauf une <i>affection bénigne</i> , qui est considéré comme <i>stable</i> si tous les énoncés suivants sont vrais : <ol style="list-style-type: none"> 1. il n'y a pas de nouveau <i>traitement</i> prescrit ou recommandé ni de changement au <i>traitement</i> existant (y compris un arrêt de <i>traitement</i>); et 2. il n'y a aucun changement à un médicament prescrit existant (y compris une augmentation, une diminution ou un arrêt de la posologie prescrite), une recommandation ou la prise d'un nouveau <i>médicament sur ordonnance</i>; et 3. le <i>problème de santé</i> n'a pas empiré; et 4. il n'y a pas de symptômes nouveaux, plus fréquents ou plus graves; et 5. il n'y a pas eu d'<i>hospitalisation</i> ni de référence à un spécialiste; et 6. il n'y a aucun test, aucun examen ni aucun <i>traitement</i> qui a été recommandé, mais qui n'a pas encore été effectué, ni aucun résultat de test en attente; et 7. il n'y a pas de <i>traitement</i> prévu ou en attente. <p>Toutes les conditions ci-dessus doivent être remplies pour qu'un <i>problème de santé</i> soit considéré comme <i>stable</i>.</p> <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 problème de santé</i>; ou • 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 occasionnel d'assurance a été acceptée.
traitement ou traité	s'entend d'un acte médical prescrit, effectué ou recommandé par un <i>médecin</i> pour un <i>problème de santé</i> . Cela inclut, sans toutefois s'y limiter, les médicaments prescrits, les examens et les interventions chirurgicales.
urgence médicale	s'entend d'un <i>problème de santé</i> imprévisible et qui survient soudainement, et qui nécessite immédiatement un <i>traitement</i> . Une <i>urgence médicale</i> cesse d'exister dès que le dossier examiné par <i>notre administrateur</i> indique qu'aucun autre <i>traitement</i> n'est nécessaire à la destination ou que <i>vous</i> êtes en mesure de regagner <i>votre</i> province ou territoire de résidence afin d'y recevoir d'autres <i>traitements</i> .
vous, votre et vos	s'entendent de la ou des personnes qui sont désignées à titre de <i>personnes assurées</i> dans <i>votre</i> dernière <i>déclaration de couverture</i> à l'égard desquelles <i>nous</i> avons appliqué une couverture et reçu la prime appropriée.
voyage assuré	s'entend de tout voyage : <ul style="list-style-type: none"> • effectué par une <i>personne assurée</i> à l'extérieur de sa province ou de son territoire de résidence; et • qui commence à la <i>date d'entrée en vigueur</i> de <i>votre certificat</i> et qui prend fin à la date de retour indiquée dans la <i>proposition</i> ou <i>votre</i> dernière <i>déclaration de couverture</i>; et • dont la durée ne dépasse pas le nombre maximal de jours autorisé aux termes de <i>votre RAMG</i> pour les voyages effectués à l'extérieur de <i>votre</i> province ou de <i>votre</i> territoire de résidence.

Votre certificat d'assurance se termine ici.

Comment l'assureur protège les renseignements personnels des clients

Convention sur la confidentialité

Collecte et utilisation de vos renseignements

Au moment où *vous* demandez de commencer une relation avec *nous* et durant le 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 détails de l'identité;
- des dossiers faisant état de vos opérations avec *nous* et par *notre* intermédiaire;
- vos préférences et activités.

Ces renseignements peuvent être recueillis auprès de *vous* ou de sources internes ou externes à la TD, notamment les suivantes :

- organismes gouvernementaux, autorités policières et archives publiques;
- agences d'évaluation du crédit;
- autres institutions financières ou de crédit;
- toute organisation avec laquelle *vous* avez pris des arrangements, d'autres fournisseurs de services ou agents, y compris des réseaux de cartes de paiement;
- personnes que *vous* avez données en référence ou autres renseignements;
- 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, au guichet automatique, avec *votre* dispositif mobile ou par courriel ou par Internet;
- des dossiers faisant état de vos opérations avec *nous* et par *notre* intermédiaire.

Vous autorisez la collecte de renseignements auprès de ces sources et, s'il y a lieu, *vous* autorisez ces sources à *nous* transmettre des renseignements.

Nous restreindrons la collecte et l'utilisation de renseignements à ce qui est nécessaire 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* procurer le service à la clientèle et des renseignements relatifs aux produits, aux comptes et aux services que *vous* détenez auprès de *nous*;
- analyser vos besoins et activités afin de mieux *vous* servir 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* transactions 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.

Divulgarion 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 afin de satisfaire aux exigences légales et réglementaires applicables;
- 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;

- lorsque les destinataires sont des réseaux de cartes de paiement afin d'exploiter ou d'administrer le réseau de carte de paiement qui appuie les produits, services ou comptes que *vous* détenez auprès de *nous* (y compris pour des produits ou services fournis ou offerts par le réseau de cartes de paiement dans le cadre de vos produits, services ou comptes 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 transaction;
- pour *nous* aider à recouvrer une dette ou à faire exécuter une obligation que *vous* avez contractée envers *nous*;
- lorsque la loi le permet.

Partage de 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 :

- pour gérer *votre* relation totale avec la TD, y compris l'administration de vos comptes et le maintien de renseignements cohérents à *votre* sujet;
- pour gérer et évaluer *nos* risques et opérations, 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'affaires de la TD de *vous* informer de *nos* produits ou services. Pour savoir comment *nous* utilisons vos renseignements à des fins de marketing et comment *vous* pouvez révoquer *votre* consentement, reportez-*vous* à la rubrique « 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 la *Loi de l'impôt sur le revenu* (au 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 pour que *nous* vérifiions *votre* identité auprès d'une agence d'évaluation de crédit.

Agences d'évaluation du crédit et autres prêteurs. Si *vous* détenez auprès de *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 et/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 d'autres prêteurs au moment du dépôt d'une demande de *votre* part et tout au long du processus, et 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 créance ou à exécuter une obligation que *vous* avez contractée envers *nous* et/ou de gérer et d'évaluer *nos* risques. *Vous* avez le choix de ne pas *nous* permettre d'effectuer une vérification de crédit ayant pour objet d'évaluer une demande de crédit de *votre* part. Une fois que *vous* détenez une telle facilité de crédit ou un produit similaire auprès de *nous*, et pendant une période raisonnable par la suite, *nous* pouvons de temps à autre divulguer des renseignements sur *vous* à d'autres prêteurs et agences d'évaluation du crédit qui demandent de tels renseignements, afin de favoriser l'établissement de vos antécédents de crédit ainsi que l'octroi et le traitement du crédit en général. *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. La présente section 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 réclamation 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'examen 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 être partagés avec les administrateurs, fournisseurs de services, réassureurs, assureurs et réassureurs éventuels de *nos* activités d'assurance, ainsi qu'avec leurs administrateurs et fournisseurs de services à ces fins.

Fins de 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 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 les produits et services;
 - communiquer avec *vous* par téléphone, par télécopieur, par message texte ou par d'autres moyens électroniques et par dispositif de composition et d'annonce automatique, aux numéros que *vous nous* avez fournis, ou par guichet automatique, par Internet, par la poste, par courriel et 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 messages textes, par guichet automatique, 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 en ligne 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 en savoir plus sur la présente convention et sur *nos* pratiques en matière de confidentialité, consultez le td.com/francais/privie ou communiquez avec *nous* pour obtenir un exemplaire.

Vous reconnaissez par la présente que *nous* pouvons modifier à l'occasion cette convention et *notre* Code de protection de la vie privée. *Nous* publierons le Code et la convention révisés à l'adresse Web ci-dessus. *Nous* pouvons aussi les rendre disponibles 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 les présentes, *vous* pouvez communiquer avec *nous* au **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 – 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 de : 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. Un directeur de ce service travaillera alors avec vous afin de comprendre le problème. Il vous fournira ensuite sa décision à l'égard du problème en question. 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

C.P. 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 *certificat* et/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 la TD

C.P. 1

Toronto-Dominion Centre

Toronto (Ontario) M5K 1A2

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

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 *certificat* et/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)

Télécopieur : 416-299-4261

Site Web : www.giocanada.org

Coordonnées pour les plaintes concernant l'assurance de personnes :

Ombudsman des assurances de personnes

401 Bay Street, Suite 1507

C.P. 7

Toronto (Ontario) M5H 2Y4

Téléphone : 416-777-9002 ou 1-888-295-8112 (sans frais)

Télécopieur : 416-777-9750

Site Web : www.olhi.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 en savoir plus sur l'ACFC, veuillez consulter le www.fcac-acfc.gc.ca. Veuillez noter : L'ACFC n'intervient pas dans les procédures de recours ou de dédommagement; ces demandes doivent être faites en suivant le processus de résolution des problèmes décrit dans ce site.

