



# Étudiant

Assurance voyage TuGo<sup>MD</sup>

POLICE DE VOYAGE  
POUR LES ÉTUDIANTS INTERNATIONAUX



CANADA  
LES SOCIÉTÉS  
LES MIEUX  
GÉRÉES

Membre platine



# INTRODUCTION

Merci d'avoir choisi TuGo. Assurez-vous d'emporter ce libellé de police, votre carte portefeuille et les conditions particulières de votre police lorsque vous voyagez. Ces documents contiennent des coordonnées importantes si vous avez besoin d'aide en cas d'urgence ou si vous désirez prolonger votre couverture lorsque vous êtes en voyage.

Avant de partir, veuillez prendre connaissance de ces services exclusifs :



## Télémédecine de TuGo propulsé par Maple

Visites médicales en ligne n'importe quand, n'importe où au Canada! À partir de votre téléphone intelligent, de votre tablette ou de votre ordinateur, communiquez directement avec un médecin autorisé au Canada qui peut diagnostiquer et traiter les problèmes médicaux courants. Ensuite, le cas échéant, récupérez votre médicament d'ordonnance dans une pharmacie locale ou faites-le livrer sans frais supplémentaires. Visitez [getmaple.ca/tugo](https://getmaple.ca/tugo) et inscrivez les détails de votre police TuGo pour créer votre compte.

À noter : Vous devrez payer les médicaments d'ordonnance à l'avance, mais vous serez remboursé par **Réclamations chez TuGo**. Si vous avez une franchise sur votre police, elle ne s'appliquera pas à la visite en ligne ni aux frais des médicaments d'ordonnance qui en découlent.



## MonTuGo

Connectez-vous à [my.tugo.com](https://my.tugo.com) pour gérer votre police, trouver de l'aide en utilisant notre localisateur de clinique, soumettre une réclamation en ligne, télécharger des formulaires, et vérifier l'état de votre réclamation.



## Appli TuGo<sup>MD</sup> Portefeuille

Vous ne voulez pas transporter une copie papier de votre carte portefeuille à l'étranger? Téléchargez l'appli « TuGo Portefeuille » sur votre téléphone ou votre tablette, disponible sur l'[App Store](#) et [Google Play](#).

\* Télémédecine de TuGo propulsé par Maple n'est offert qu'avec l'assurance Étudiant - pour les étudiants internationaux. Sujet aux modalités et conditions de la police.

### Directives d'impression :

Pour réduire le nombre de pages, configurez votre impression en format paysage et imprimez recto verso (des deux côtés de la page ou en format « livret »). Si vous ne souhaitez qu'imprimer quelques pages, vous pouvez choisir d'imprimer la page à l'écran ou un nombre spécifique de pages (c'est-à-dire 1-4, 1-10, etc.).

Voyagez prudemment!



## À PROPOS DE NOUS

North American Air Travel Insurance Agents Ltd. f/a, sous le nom commercial de TuGo<sup>MD</sup>, est un courtier d'assurance autorisé dans toutes les provinces et tous les territoires.

TuGo est un tiers administrateur de produits et de services d'assurance voyage. Nous développons et administrons une variété de régimes d'assurance voyage pour les voyageurs canadiens d'affaires et de loisirs, les visiteurs au Canada, et les étudiants internationaux.

OneWorld Assist Inc., sous le nom de **Réclamations chez TuGo**, est notre fournisseur de services de réclamations et d'assistance, et effectue tous les services d'assistance et administre les réclamations en notre nom en vertu de cette police. **Réclamations chez TuGo** fournit des services certifiés ISO 9001:2015.

Chez TuGo, notre mission est d'aider les voyageurs à vivre de meilleures expériences. TuGo est spécialisé dans les produits et services visant à améliorer les voyages et à les rendre possible. Fondé en 1964, TuGo comprend les besoins de ses clients, et a pour but de fournir les meilleurs services où, quand et comment ses clients ont en besoin.

Notre adresse est 1200 - 6081 No.3 Road, Richmond, BC V6Y 2B2 Canada



TuGo est fier d'être membre de l'Association canadienne de l'assurance voyage (THIA). L'assurance voyage est conçue pour protéger les voyageurs contre les frais médicaux imprévus ou les autres dépenses liées à l'annulation, l'interruption ou le retard d'un voyage. L'Association canadienne de l'assurance voyage (THIA) a développé la Déclaration des droits et responsabilités en matière d'assurance voyage pour s'assurer que les voyageurs sachent ce qu'ils peuvent attendre de leurs polices d'assurance voyage ainsi que leurs responsabilités lorsqu'ils achètent une assurance voyage. La Déclaration des droits et responsabilités en matière d'assurance voyage repose sur les règles d'or suivantes de l'assurance voyage:

- Connaissez votre état de santé
- Connaissez votre voyage
- Connaissez votre police
- Connaissez vos droits

Pour plus d'information, visitez

[https://www.thiaonline.com/Travel\\_Insurance\\_Bill\\_of\\_Rights\\_of\\_Responsibilities\\_Fr.html](https://www.thiaonline.com/Travel_Insurance_Bill_of_Rights_of_Responsibilities_Fr.html)

## AVIS IMPORTANT – LISEZ ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT AVANT DE PARTIR EN VOYAGE

Vous avez souscrit une police d'assurance voyage; et maintenant? Nous tenons à ce que vous compreniez (dans votre meilleur intérêt) ce que votre police couvre, ce qui est exclu et ce qui est limité (c.-à-d. qu'un montant maximum payable s'applique). Veuillez prendre le temps de lire intégralement votre police avant de partir. Les termes en italiques sont définis dans votre police.

- L'assurance voyage couvre les réclamations liées à des événements soudains et imprévus (c.-à-d. des accidents ou des *urgences*); et ne couvre généralement pas les visites de *suivi* ni les soins récurrents.
- Pour *vous* prévaloir de cette assurance, *vous* devez remplir toutes les conditions d'admissibilité.
- Cette assurance comporte des limitations et des exclusions (p. ex., des *conditions médicales préexistantes* qui ne sont pas *stables*, une grossesse, l'abus d'alcool, et les activités à haut risque).
- Cette assurance pourrait ne pas couvrir les réclamations liées à des *conditions médicales préexistantes*, que la condition ait été déclarée ou non au moment de la souscription. *Vous* êtes responsable de passer en revue les exclusions liées aux *conditions médicales préexistantes* ainsi que les périodes de stabilité requises, de comprendre comment elles s'appliquent à *vous* et comment elles sont liées à *votre* date départ, date de souscription et/ou date de prise d'effet.
- Lors d'une réclamation, vos antécédents médicaux pourraient être vérifiés.

IL EST DE *VOTRE* RESPONSABILITÉ DE COMPRENDRE *VOTRE* COUVERTURE.  
SI *VOUS* AVEZ DES QUESTIONS, CONTACTEZ-NOUS OU VISITEZ [tugo.com](https://tugo.com).

VEUILLEZ LIRE *VOTRE* POLICE ATTENTIVEMENT AVANT *VOTRE* DÉPART.

La présente police contient une clause qui retire ou restreint le droit qu'a l'*assuré* de désigner les personnes auxquelles ou au bénéfice desquelles les sommes assurées doivent être versées.

Tous les termes en italiques ont un sens précis qui correspond à une définition. Veuillez vous reporter à la section « Définitions » à la page 22 pour plus d'information.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Comment nous joindre</b>	1
<b>Clause de remboursement intégral dans les 10 jours</b>	3
<b>Entente de l'assurance</b>	3
<b>Admissibilité</b>	3
<b>Période de couverture</b>	4
<hr/>	
<b>Régimes</b>	
Assurance médicale d'urgence	6
<hr/>	
<b>Couverture optionnelle</b>	
Assurance décès et mutilation accidentels	14
<hr/>	
<b>Exclusions générales applicables à toutes les couvertures</b>	15
<b>Conditions générales applicables à toutes les couvertures</b>	19
<b>Prolongations autorisées</b>	22
<b>Définitions</b>	22
<b>Dispositions légales</b>	28
<b>Code des droits et responsabilités du consommateur</b>	30
<b>Protection de la vie privée</b>	32
<b>Procédures pour les réclamations</b>	34
<b>Services d'assistance internationale</b>	35

## COMMENT NOUS JOINDRE

Contactez-*nous* en tout temps par téléphone ou en ligne à [tugo.com/réclamations](https://tugo.com/reclamations)

Veuillez garder ces numéros à portée de main lorsque *vous* voyagez.

### Réclamation/Hospitalisation

En cas d'hospitalisation, appelez-*nous* immédiatement :

#### Du Canada et des États-Unis

1 800 663-0399

#### Du Mexique

001 800 514-9976 ou

800 681-8070

#### En dehors de l'Amérique du Nord et du Mexique (appel mondial sans frais)

\*800 663-00399

#### Dans le monde entier (à frais virés)

\*\*604 278-4108

Si *vous* ne parvenez pas à *nous* joindre en utilisant les numéros indiqués ci-dessus ou en *nous* appelant à frais virés, appelez-*nous* directement au **1 604 278-4108** et *nous* vous rembourserons les frais engagés pour cette communication.

### Avis aux assurés, aux médecins et aux hôpitaux

Contactez-*nous* le plus rapidement possible en cas d'*urgence* médicale résultant d'une *condition médicale* qui pourrait nécessiter ou entraîner une *hospitalisation*.

### Service à la clientèle et prolongations de la police pendant les heures de bureau

Pour prolonger *votre* période de couverture pendant *votre* voyage ou parler au service à la clientèle, il *vous* suffit de *nous* appeler :

#### Du Canada et des États-Unis

1 855 929-8846

#### Du Mexique

001 800 514-9976 ou

800 681-8070

#### En dehors de l'Amérique du Nord et du Mexique (appel mondial sans frais)

\*800 663-00399

#### Dans le monde entier (à frais virés)

\*\*604 276-9900

### Par voie postale

Pour toute correspondance écrite, à l'exception des réclamations :

#### TuGo

1200 - 6081 No. 3 Road

Richmond, BC

V6Y 2B2

Canada

## Codes d'accès internationaux

Cette liste des codes d'accès internationaux n'est pas exhaustive. Les codes sont susceptibles d'être modifiés sans préavis et peuvent ne pas être disponibles avec certains opérateurs téléphoniques.

Afrique du Sud	00	Italie	00
Allemagne	00	Japon	010 ou 0061+010 ou 001+010 ou 0033+010
Argentine	00	Lettonie	00
Australie	0011	Luxembourg	00
Autriche	00	Macao	00
Bélarus	810	Malaisie	00
Belgique	00	Norvège	00
Bésil	0021	Nouvelle Zélande (Aotearoa)	00
Bulgarie	00	Pays-Bas	00
Chine	00	Philippines	00
Chypre	00	Pologne	00
Colombie	005	Portugal	00
Corée (sud)	001 ou 002 ou 008	République tchèque	00
Costa Rica	00	Royaume-Uni	00
Danemark	00	Russie	810
Espagne	00	Singapour	001
Estonie	00	Slovénie	00
Finlande	990	Suède	00
France	00	Suisse	00
Hong Kong	001 ou 006	Taiwan	00
Hongrie	00	Thaïlande	001
Irlande	00	Uruguay	00
Islande	00		
Israël	00 ou 014		

\*Pour utiliser le service d'appel mondial sans frais lorsque **vous** voyagez en dehors de l'Amérique du Nord et du Mexique, composez d'abord le code d'accès international à la page 2 pour joindre le Canada puis composez les 11 chiffres du numéro sans frais. Par exemple, si **vous** êtes en Australie, composez le 0011 + 800 663-00399.

\*\* Si **vous** ne parvenez pas à utiliser le service d'appel mondial sans frais et les codes d'accès internationaux à la page 2, appelez-**nous** à frais virés. Pour **nous** appeler à frais virés, contactez l'opérateur local et indiquez que **vous** voulez faire un appel à frais virés au Canada aux numéros suivants :

- Pour une prolongation de police ou le service à la clientèle, appelez-**nous** au 604 276-9900
- Pour une réclamation ou une *hospitalisation*, appelez au 604 278-4108

## CLAUDE DE REMBOURSEMENT INTÉGRAL DANS LES 10 JOURS

*Vous* avez 10 jours à compter de la *date de la demande* de la police pour examiner cette police et *vous* assurer qu'elle répond à *vos* besoins d'assurance. Un remboursement intégral peut être accordé pour autant qu'aucun voyage n'ait eu lieu et que la police n'ait pas échoué.

Si la police est souscrite après l'arrivée au Canada, cette clause ne s'applique pas.

Pour annuler *votre* police, *vous* devez communiquer avec *votre* agent ou avec *nous* pendant les heures de bureau. La demande doit être reçue au plus tard 10 jours à partir de la *date de la demande* de la police.

D'autres remboursements peuvent être accordés, veuillez vous reporter à la section « Remboursements » du régime que *vous* avez souscrit.

## ENTENTE DE L'ASSURANCE

*Vous* serez assuré une fois que *vous* aurez :

- a Complété la demande d'assurance en ligne que *nous* ou *votre* agent fournissons; et
- b Payé l'intégralité de la prime pour les couvertures choisies; et
- c Reçu un numéro de police et les conditions particulières de la police.

Ce libellé de police ainsi que les conditions particulières de *votre* police constituent *votre* contrat d'assurance.

*Nous* fournirons l'assurance pour les couvertures que *vous* avez choisies et que *vous* avez payées conformément aux modalités et conditions décrites dans cette police. Référez-vous à chaque régime ou couverture optionnelle applicables pour les détails des couvertures pour lesquelles *vous* avez acheté une assurance.

Sauf indication contraire, toutes les limites d'assurance sous chaque prestation sont des *plafonds de garantie* par *assuré*, par police, jusqu'à un maximum de 365 jours (prolongations incluses).

## ADMISSIBILITÉ

### Applicable aux étudiants internationaux

À la date de la proposition, *vous* êtes admissible à la couverture si :

- 1 *Vous* êtes âgé de 69 ans ou moins; et
- 2 *Vous* êtes un étudiant à temps plein ou à temps partiel inscrit dans un *établissement scolaire* situé au Canada; et
- 3 *Vous* ne voyagez pas contre l'avis d'un *médecin* ou contre celui d'un autre professionnel de la santé autorisé; et
- 4 Une *condition médicale en phase terminale* n'a pas été diagnostiquée chez *vous*.



## Applicable aux membres de la famille des étudiants

À la date de la proposition, *vous* êtes admissible à la couverture si :

- 1 *Vous* êtes âgé d'au moins 15 jours; et
- 2 *Vous* êtes âgé de 59 ans ou moins; et
- 3 *Vous* êtes un **membre de la famille** d'un étudiant qui est soit assuré par une police d'assurance Étudiant de TuGo pour les étudiants internationaux, ou qui répond aux critères d'admissibilité d'une police d'assurance Étudiant de TuGo; et
- 4 *Vous* ne voyagez pas contre l'avis d'un **médecin** ou contre celui d'un autre professionnel de la santé autorisé; et
- 5 Une **condition médicale en phase terminale** n'a pas été diagnostiquée chez *vous*.

## Applicable aux étudiants et aux membres de la famille

*Vous* pouvez souscrire une police d'assurance Étudiant de TuGo même si *vous* êtes déjà couvert par un régime provincial ou territorial d'assurance maladie ou par tout autre régime d'assurance. Si *vous* êtes couvert par un autre régime au moment de faire une réclamation, cette assurance s'appliquera en surplus de tout autre régime.

## PÉRIODE DE COUVERTURE

La couverture commence à la date de prise d'effet de la police, telle qu'indiquée dans les conditions particulières de **votre** police, qui doit être à la **date de la demande** de la police ou après cette date. La date de prise d'effet peut être soit :

- 1 La date de **votre** départ de **votre pays de résidence permanente** pour voyager directement au Canada (les voyages directs incluent les escales et les haltes), à condition que le voyage n'excède pas 48 heures; ou
- 2 La date de **votre** arrivée au Canada; ou
- 3 N'importe quelle date après **votre** arrivée au Canada.

La couverture se termine selon le premier de ces événements :

- 1 À 23 h 59 à la date d'échéance de la police; ou
- 2 À la date et l'heure de **votre** retour permanent dans **votre pays de résidence permanente**; ou
- 3 60 jours après la date et l'heure à compter de laquelle *vous* n'êtes plus inscrit dans un **établissement scolaire** situé au Canada. Si *vous* êtes un **membre de la famille** d'un étudiant, la couverture se termine 60 jours après la date et l'heure à laquelle l'étudiant n'est plus inscrit dans l'**établissement scolaire**.

## Conditions

- 1 Les voyages dans le monde entier sont valides durant la période de couverture pour autant que *vous* ayez l'intention de passer au moins 51 % de **votre** temps au Canada. Les visites dans **votre pays de résidence permanente** sont permises; **votre** police ne sera pas résiliée, néanmoins les dépenses engagées dans **votre pays de résidence permanente** ne seront pas couvertes.
- 2 La couverture est en vigueur pendant les congés scolaires pour autant que l'étudiant soit inscrit en tant qu'étudiant à temps plein ou à temps partiel dans un **établissement scolaire**.

## Complément d'assurance

Si **vous** êtes couvert par un autre fournisseur d'assurance pour la première partie de **votre** voyage, **vous** pouvez souscrire cette assurance en tant que police de complément pour couvrir la durée restante de **votre** voyage. Cependant, **vous** devriez vérifier auprès de ce fournisseur si sa couverture peut être complétée par un autre fournisseur d'assurance, car il pourrait résilier ou restreindre la couverture si **vous** ne souscrivez pas la prolongation ou le complément auprès de lui.

- 1 Lorsque cette police est souscrite en complément d'un autre régime, la couverture commence le jour suivant la date d'échéance du régime d'assurance qu'elle complète.
- 2 Lorsque des symptômes ou des **traitements** administrés par un **médecin** ou autre professionnel de la santé autorisé pour une **condition médicale urgente** commencent avant la date de prise d'effet de cette police de complément et pendant que **vous** êtes couvert par le régime d'assurance qui est complété, **nous** paierons les frais admissibles engagés après la date de prise d'effet de cette police de complément ou à cette date comme si la **condition médicale urgente** avait commencé avec cette police de complément.

La couverture pour les **conditions médicales urgentes** qui ont commencées avant la date de prise d'effet de cette police de complément est seulement fournie s'il n'y a pas d'interruption entre l'assurance qui est complétée et cette police de complément.

**Nous** ne paierons pas les frais engagés si d'autres polices d'assurance, régimes ou contrats, incluant entre autres toute assurance automobile privée ou provinciale, couvrent la perte. La couverture est également sujette à toutes les autres modalités et conditions de la police.

- 3 Les frais engagés avant la prise d'effet de cette police de complément ne seront pas couverts.
- 4 La couverture pour l'assurance décès et mutilation accidentels est fournie seulement si l'accident a lieu pendant que la police est en vigueur.

# RÉGIMES

## Assurance médicale d'urgence

### Prestations

#### Limite maximale — 2 000 000 \$

Nous paierons les *frais médicaux usuels et raisonnables* ainsi que les frais connexes à concurrence de la limite de la couverture suite à une *condition médicale aiguë, urgente*, soudaine et inattendue. Les frais doivent résulter d'une *urgence* survenant après la prise d'effet de la couverture et lorsque *vous* voyagez en dehors de *votre pays de résidence permanente*.

Les frais médicaux et frais connexes admissibles sont décrits ci-dessous.

### Traitement médical d'urgence

#### • Services hospitaliers

- Services d'*hospitalisation* (limités à une chambre à deux lits). Toute couverture reliée à l'*hospitalisation* se termine dès la sortie de l'*hôpital*, à l'exception de ce qui est spécifié sous la prestation « Visites de suivi ».
- *Traitement* pour patient externe dispensé par un *hôpital*.

#### • Médecin

Les services d'un *médecin*.

Pour les soins dispensés aux patients externes par un psychiatre, la couverture est fournie seulement en vertu de la prestation « Services d'autres professionnels ». Référez-vous à cette prestation pour plus de détails.

#### • Services d'ambulance

Les services d'une ambulance terrestre, aérienne ou maritime autorisée et d'ambulanciers paramédicaux jusqu'à l'*hôpital* le plus proche. Les services des pompiers sont également couverts si une équipe de pompiers est mobilisée suite à *votre urgence* médicale. Si une ambulance est nécessaire pour des raisons médicales, mais n'est pas disponible, *nous vous* rembourserons les frais de taxi, mais les reçus sont requis.

#### • Radiographies

Les radiographies et les procédures de diagnostic de laboratoire lorsqu'elles sont effectuées au moment de l'*urgence* initiale.

#### • Médicaments d'ordonnance

- Jusqu'à un approvisionnement maximal de 30 jours pour les médicaments d'ordonnance. Toutes les ordonnances doivent être émises par un *médecin* et achetées durant la période de 30 jours à compter de la date de la consultation d'*urgence* initiale ou des *visites de suivi*. Pendant que *vous* êtes *hospitalisé*, *nous* paierons le coût total de tous les médicaments d'ordonnance en sus de l'approvisionnement de 30 jours maximum en médicaments d'ordonnance connexes qui sont achetés au cours des 30 jours suivant le congé de l'*hôpital*.
- Le coût d'une pilule contraceptive d'urgence, une fois sur une période de 12 mois consécutifs, à condition que *vous* ayez souscrit une police de 365 jours.

Les médicaments en vente libre (autres que la pilule contraceptive d'urgence décrite ci-dessus), vitamines, minéraux, compléments alimentaires et les contraceptifs ne sont pas couverts. Les reçus de la pharmacie pour les ordonnances indiquant le nom du médicament, la quantité, la posologie, le *médecin* prescripteur et le coût sont requis.

- **Équipement médical essentiel**

Le coût de la location ou de l'achat d'équipement médical essentiel incluant les fauteuils roulants, les béquilles et les cannes, mais sans s'y restreindre. Lorsque cet équipement est acheté, le remboursement ne dépassera pas le coût total que sa location aurait engendré.

- **Soins infirmiers privés**

À concurrence de 20 000 \$ pour les soins infirmiers privés dispensés par un infirmier autorisé (IA), à l'exclusion d'un *membre de la famille*, lorsque le *médecin* traitant les recommande par écrit.

## Visites de suivi

Jusqu'à cinq visites de *suivi* dans les 14 jours suivant le *traitement d'urgence* initial, lorsque les visites de *suivi* sont requises suite à l'*urgence* initiale.

## Traitement de fracture

À la suite du *traitement urgent* initial et de toutes visites de *suivi* couvertes, *nous* couvrirons les *traitements* suivants reliés aux fractures à concurrence de 1 000 \$ :

- Radiographies;
- Les visites de réexamen chez un *médecin*;
- Pose d'un plâtre et remplacement d'un plâtre, lorsque c'est *médicalement nécessaire*;
- Retrait de plâtre.

Cette prestation est seulement offerte à la place de la prestation « Billet de retour à la maison pour un traitement ».

## Maternité

À concurrence de 25 000 \$ par grossesse pour :

- Les soins prénatals courants; et
- Les complications résultant d'une grossesse survenant au cours des neuf semaines avant la date d'accouchement prévue ou au cours des neuf semaines après cette date; et
- L'interruption involontaire d'une grossesse.

Aucune couverture ne sera fournie en vertu de cette prestation pour :

- L'accouchement d'un enfant ou ses complications; ou
- Les frais médicaux engagés pour le nouveau-né.

La grossesse doit avoir commencé pendant la période de couverture d'une police Étudiant de TuGo. Si *vous* prolongez cette police ou souscrivez une nouvelle police Étudiant de TuGo pour qu'elle entre en vigueur immédiatement après que la couverture en vertu de cette police se termine, et s'il n'y a eu aucune interruption de couverture, *nous* continuerons de *vous* fournir une couverture pour la même grossesse en vertu de cette prestation jusqu'à ce que *vous* ayez atteint la limite de 25 000 \$ en vertu de toutes les polices combinées, et l'exclusion relative à la stabilité des conditions médicales préexistantes ne s'appliquera pas aux complications résultant d'une grossesse. Si une nouvelle grossesse commence pendant la prolongation ou pendant la nouvelle période de couverture de la police, la couverture serait alors offerte à concurrence d'une autre limite de 25 000 \$ pour la nouvelle grossesse.

Une police d'assurance séparée peut être souscrite pour les nouveau-nés une fois qu'ils sont âgés de 15 jours.

## Services d'autres professionnels

- a À concurrence de 600 \$ par incident résultant d'une **urgence** et par professionnel, pour les services d'un des professionnels autorisés suivants :
- Physiothérapeute
  - Podiatre
  - Chiropraticien
  - Acupuncteur
  - Podologue
  - Naturopathe
  - Ostéopathe
  - Orthophoniste
- b À concurrence du montant maximal combiné de 1 000 \$ pour tous les professionnels, par incident, pour les soins dispensés aux patients externes résultant d'une **urgence** pour les services d'un des professionnels autorisés suivants :
- Psychiatre
  - Psychothérapeute
  - Psychologue
  - Infirmière psychothérapeute
  - Conseiller clinicien
  - Travailleur social

## Traitement de réadaptation

**Cette prestation n'est payable que si nous l'avons préalablement approuvée.**

À concurrence de 250 \$ par jour jusqu'à un maximum de 7 jours pour un **traitement d'urgence** dispensé dans un centre de réadaptation lorsque c'est **médicalement nécessaire** après une *hospitalisation*.

## Soins dentaires

Les services d'un dentiste ou d'un chirurgien-dentiste pour un **traitement** dentaire d'**urgence**, y compris le coût des médicaments d'ordonnance et des radiographies, comme suit :

- a À concurrence de 6 000 \$ pour les frais dentaires que **vous** engagez à la suite d'un coup accidentel au visage nécessitant la réparation ou le remplacement de dents naturelles saines ou de prothèses dentaires fixes, y compris les couronnes, les prothèses partielles fixes (ponts) et les implants dentaires. Le **traitement** doit se terminer dans les 90 jours suivant le début du **traitement** et pendant la période de couverture.
- Cette prestation ne couvre pas les **traitements** dentaires pour les facettes ou les dentiers.
- b À concurrence de 600 \$ pour les frais dentaires que **vous** engagez pour toute **urgence** dentaire, à l'exception des douleurs causées par un coup accidentel au visage. Le **traitement** doit se terminer dans les 90 jours suivant le début du **traitement** et pendant la période de couverture.

## Dents de sagesse incluses

À concurrence de 150 \$ par dent pour l'extraction des dents de sagesse incluses lorsque c'est **médicalement nécessaire** et lorsque pratiquée dans un cabinet dentaire ou dans un cabinet de chirurgie buccale.

## Visite annuelle chez le médecin

À concurrence de 150 \$ pour :

- a Une visite chez le *médecin* dans le but de recevoir un bilan de santé général annuel (ou une visite médicale aux fins d'immigration); et
- b Tout test de dépistage dans le but de détecter une *condition médicale* avant que des symptômes ne soient remarqués, qui est requis par le *médecin* lors du bilan de santé général ou lors de la visite médicale aux fins d'immigration.

Cette prestation est offerte une seule fois sur une période de 12 mois consécutifs, à condition que *vous* ayez souscrit une police d'au moins 180 jours.

## Test de dépistage d'infection sexuellement transmissible

À concurrence de 100 \$ pour les tests de dépistage facultatifs d'infections sexuellement transmissibles (IST).

Cette prestation est offerte une seule fois sur une période de 12 mois consécutifs, à condition que *vous* ayez souscrit une police d'au moins 180 jours.

## Examen de la vue

Une visite chez un optométriste ou un ophtalmologiste autorisés pour un examen général de la vue.

Cette prestation est offerte une seule fois sur une période de 12 mois consécutifs, à condition que *vous* ayez souscrit une police d'au moins 180 jours.

## Lunettes de prescription/verres de contact/aides auditives

À concurrence de 200 \$ pour les lunettes de prescription, les verres de contact et les aides auditives nécessaires à la suite d'un accident ou d'une blessure, ou qui nécessitent d'être réparés à la suite d'un accident ou d'une blessure.

## Services de tutorat

À concurrence de 20 \$ par heure jusqu'à un maximum de 400 \$ pour les frais d'un service de tutorat privé qualifié si *vous* êtes *hospitalisé* pendant 30 jours consécutifs ou plus.

## Transport aérien d'urgence

**Cette prestation n'est payable que si nous l'avons préalablement approuvée et organisée.**

Au moment de l'*hospitalisation*, l'évacuation médicale aérienne pour retourner dans *vos pays de résidence permanente* ou l'évacuation aérienne entre deux établissements de soins lorsque le premier établissement n'est pas équipé pour prodiguer le *traitement* requis.

## Billet de retour à la maison pour un traitement

**Cette prestation n'est payable que si nous l'avons préalablement approuvée.**

Les frais d'un billet d'avion aller simple en classe économique par la route la plus directe pour retourner dans *vos pays de résidence permanente* pour y recevoir un *traitement* immédiat à la suite d'une *urgence*. Le *traitement* doit être entamé au cours des 10 jours

suivants l'arrivée dans  *votre pays de résidence permanente*  et le  *médecin*  traitant qui fournit le  *traitement*  doit recommander par écrit que le  *traitement*  est requis médicalement.

Les frais de surclassement sont inclus si le  *médecin*  traitant qui fournit le  *traitement*  en dehors de  *votre pays de résidence permanente*  recommande par écrit que c'est médicalement requis.

Pour les réclamations liées aux fractures, cette prestation est seulement offerte à la place de la prestation « Traitement de fracture ».

## Accompagnateur médical

**Cette prestation n'est payable que si nous l'avons préalablement approuvée.**

Si  *vous*  êtes rapatrié en vertu de la prestation « Transport aérien d'urgence » ou « Billet de retour à la maison pour un traitement »,  *nous*  convenons de payer :

- a Le coût d'un billet aller-retour en classe économique sur un vol commercial par la route la plus directe pour qu'un accompagnateur médical qualifié (ou un ami ou un  *membre de la famille* , le cas échéant)  *vous accompagne*  si le  *médecin*  traitant en dehors de  *votre pays de résidence permanente*  le recommande par écrit et que c'est médicalement requis;
- b Les frais de surclassement pour l'accompagnateur médical (ou un ami ou un  *membre de la famille* , le cas échéant) si le  *médecin*  traitant en dehors de  *votre pays de résidence permanente*  le recommande par écrit et que c'est médicalement requis.

## Rapatriement

Advenant  *votre*  décès durant un voyage couvert par les prestations de la police,  *nous*  paierons :

- a À concurrence de 25 000 \$ pour la préparation et le retour de  *votre*  dépouille, y compris le coût d'un conteneur de transport standard et d'un certificat de décès (à l'exclusion des frais funéraires et autres frais connexes ou du coût d'un cercueil) vers  *votre pays de résidence permanente* ; ou
- b À concurrence de 6 000 \$ pour l'inhumation à l'endroit du décès (à l'exclusion des frais funéraires et autres frais connexes ou du coût d'un cercueil), incluant un certificat de décès, si  *votre*  dépouille n'est pas ramenée dans  *votre pays de résidence permanente* ; ou
- c À concurrence de 6 000 \$ pour l'incinération à l'endroit du décès (à l'exclusion des frais funéraires et autres frais connexes ou du coût d'une urne), incluant un certificat de décès, ainsi que les frais d'expédition standard pour ramener  *vos*  cendres dans  *votre pays de résidence permanente* ; et
- d À concurrence de 5 000 \$ pour les frais de transport d'un  *membre de la famille*  pour se rendre à l'endroit de  *votre*  décès afin d'identifier  *votre*  dépouille lorsque cela est nécessaire pour la remise de  *votre*  dépouille, et jusqu'à 400 \$ par jour, à concurrence de 2 000 \$, pour les repas et l'hébergement commercial.

## Transport de la famille

**Cette prestation n'est payable que si nous l'avons préalablement approuvée.**

Si le *médecin* traitant le juge nécessaire, *nous* rembourserons à concurrence de 5 000 \$ pour un aller-retour par voie aérienne ou terrestre pour qu'un *membre de la famille* ou un ami soit à *votre* chevet pendant que *vous* êtes *hospitalisé* si *vous* voyagez seul, ou pour un *membre de la famille* ou un ami supplémentaire si *vous* ne voyagez pas seul, et jusqu'à 400 \$ par jour, à concurrence de 2 000 \$, pour les frais raisonnables et nécessaires d'hébergement commercial, de repas, de téléphone, d'Internet, de taxi ou de billets d'autobus.

## Décès et mutilation accidentels

**Limite maximale – 10 000 \$**

Référez-vous à la section « Assurance décès et mutilation accidentels » pour des informations détaillées. Les modalités et conditions de la prestation sont décrites dans cette section.

Si *vous* avez également acheté la couverture optionnelle pour l'assurance décès et mutilation accidentels, la couverture en vertu de cette prestation sera bonifiée à concurrence des limites de prestation indiquées sous cette couverture optionnelle.

## Exclusion relative à la stabilité des conditions médicales préexistantes

Le régime d'assurance médicale d'urgence est aussi sujet aux exclusions générales telles qu'indiquées à la page 15.

Les périodes de stabilité requises pour les *conditions médicales préexistantes* sont décrites ci-dessous :

*Nous* ne sommes pas tenus de fournir une couverture ou des services, ou de payer les réclamations pour des frais directement ou indirectement engagés à la suite de :

- 1 Toute *condition médicale* qui n'est pas *stable* dans les 90 jours avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date.
- 2 Toute complication qui se manifeste après le départ, en lien avec une *condition médicale préexistante* qui n'était pas *stable* dans les 90 jours avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date.

Les *conditions médicales* et les complications connexes qui ne répondent pas aux critères de stabilités décrits ci-dessus ne sont pas couvertes.

Référez-vous aux définitions suivantes : *modification*, *condition médicale*, *condition médicales préexistantes*, *traitement* et *stable*.



## Prolongations automatiques de la période de couverture

À la fin de la période de la couverture, *votre* couverture sera automatiquement prolongée sans prime supplémentaire :

### Hospitalisation

Si *vous*, *votre* famille voyageant avec *vous* ou *votre compagnon de voyage*, êtes *hospitalisés*, la prolongation automatique *vous* sera fournie pendant le reste de *votre hospitalisation*, plus sept jours après avoir obtenu congé de l'hôpital pour *votre* convalescence et/ou *votre* retour au Canada ou dans *votre pays de résidence permanente*.

### Incapacité médicale

Si *vous*, *votre* famille voyageant avec *vous* ou *votre compagnon de voyage*, ne pouvez pas voyager à la date de retour prévue en raison d'une *condition médicale* qui ne nécessite pas une *hospitalisation*, la prolongation automatique *vous* sera fournie jusqu'à sept jours pour *votre* convalescence et/ou *votre* retour au Canada ou dans *votre pays de résidence permanente*. En cas de réclamation, une attestation écrite doit *nous* être fournie par le *médecin* traitant justifiant *votre* incapacité à retourner au Canada ou dans *votre pays de résidence permanente* comme prévu initialement.

### Retard du transporteur public

Si *votre transporteur public* est retardé en raison de circonstances indépendantes de *votre* volonté, *vous* empêchant de retourner au Canada ou dans *votre pays de résidence permanente*, la prolongation automatique *vous* sera fournie jusqu'à sept jours. En cas de réclamation, une attestation écrite doit *nous* être fournie justifiant le retard du *transporteur public*.

### Mise en quarantaine

Si *vous*, un membre de *votre* famille voyageant avec *vous* ou *votre compagnon de voyage* ne pouvez pas voyager à *votre* date de retour prévue en raison d'une mise en quarantaine suivant un test de dépistage de la COVID-19 positif, la prolongation automatique *vous* sera fournie jusqu'à 14 jours. En cas de réclamation, une attestation écrite doit *nous* être fournie justifiant la mise en quarantaine.

## Remboursements

Les remboursements après la date de prise d'effet de la police doivent être demandés par écrit. Aucun remboursement ne sera accordé si une réclamation a été soumise ou sera soumise.

### Remboursements intégraux

- 1 Lorsque la demande de remboursement est reçue **AVANT** la date de prise d'effet de la police, un remboursement intégral peut être accordé.
- 2 Lorsque la demande de remboursement est reçue **APRÈS** la date de prise d'effet de la police, un remboursement intégral peut être accordé comme suit :
  - a Dans les 10 jours à compter de la **date de la demande** de la police lorsqu'aucun voyage n'a eu lieu; ou
  - b Si **vous** n'êtes pas arrivé au Canada, à condition que **vous** voyagiez directement vers le Canada (les voyages directs incluent les escales et les haltes); ou
  - c Si **votre** visa d'étudiant pour entrer au Canada est refusé; ou
  - d Si **vous** êtes arrivé au Canada mais l'entrée au Canada est refusée.

Les demandes de remboursements doivent **nous** être soumises dans les 90 jours après la date d'échéance de la police.

### Remboursements partiels

- 1 Lorsque le voyage a eu lieu, un remboursement partiel moins les frais administratifs peut être accordé. Les remboursements sont calculés comme suit :
  - a À compter de la date à laquelle la demande d'annulation **nous** est soumise; ou
  - b À compter de la date à laquelle **vous** retournez dans **votre pays de résidence permanente** si une preuve satisfaisante de retour **nous** est envoyée et si **nous** avons reçu la demande dans les 90 jours suivant la date à laquelle **vous** retournez dans **votre pays de résidence permanente**; ou
  - c À compter de la date à laquelle **vous** devenez admissible et/ou couvert en vertu d'un régime provincial ou territorial d'assurance maladie pendant la période de couverture si une preuve satisfaisante de couverture en vertu du régime provincial ou territorial d'assurance maladie **nous** est envoyée et si **nous** avons reçu la demande dans les 90 jours suivant la date à laquelle **vous** êtes devenu admissible.
  - d À compter de la date à laquelle **vous** n'êtes plus inscrit dans un **établissement scolaire** situé au Canada si une preuve satisfaisante que **vous** n'êtes plus inscrit dans l'**établissement scolaire nous** est envoyée dans les 90 jours suivant la fin de **votre** inscription et que **nous** l'avons reçue dans les 90 jours suivant la fin de **votre** inscription.

## COUVERTURE OPTIONNELLE

Cette couverture optionnelle ne peut être achetée qu'à titre d'avenant au régime d'assurance médicale d'urgence et est sujette aux modalités et conditions de ce régime. La couverture optionnelle est également sujette aux sections « clause de remboursement intégral dans les 10 jours », « entente de l'assurance », « admissibilité », « période de couverture », « exclusions générales », « conditions générales », « prolongations autorisées », « définitions », « dispositions légales » et « procédures pour les réclamations » de la police.

### Assurance décès et mutilation accidentels

Si *vous* avez acheté cette couverture optionnelle, la couverture en vertu de la prestation décès et mutilation accidentels du régime d'assurance médicale d'urgence sera bonifiée à concurrence des limites indiquées ci-dessous.

#### Accident de transporteurs aériens et autres transporteurs publics :

**Limite maximale – 100 000 \$**

#### Accident 24 heures sur 24 :

**Limite maximale – 25 000 \$**

### Risques couverts

#### Accident de transporteurs aériens et autres transporteurs publics

Décès ou mutilation à la suite d'un accident survenu durant la période de couverture pendant que *vous* voyagez comme passager payant à bord d'un *transporteur public* autorisé et exploité légalement, ou pendant l'embarquement ou le débarquement.

La couverture s'applique aussi aux enfants *assurés* de moins de deux ans qui accompagnent le passager payant.

#### Accident 24 heures sur 24

Décès ou mutilation à la suite d'un accident survenu durant la période de couverture dans d'autres circonstances que celles expressément énoncées ci-dessus sous le risque « Accident de transporteurs aériens et autres transporteurs publics ».

### Prestations

Advenant *votre* décès accidentel ou certaines *pertes* résultant d'un accident, *nous* vous paierons ou paierons à *vos* ayants cause ou autres *bénéficiaires* en *votre* nom, les prestations stipulées ci-dessous, mais en aucun cas le paiement ne peut excéder la limite maximale en vertu de cette section :

- 1 100 % du montant assuré pour la perte de la vie, la *perte* de deux membres ou celle de la vue des deux yeux;
- 2 50 % du montant assuré pour la *perte* d'un membre ou la *perte* de la vue d'un œil.

Les prestations pour la perte de la vie, la *perte* d'un membre ou la *perte* de la vue sont payables pour les *pertes* survenant dans les 90 jours à compter de la date de l'accident.

Toute réclamation en vue d'une indemnisation pour la perte de la vie, une mutilation ou la *perte* de la vue doit être appuyée d'un certificat du *médecin* traitant à l'endroit de l'accident, attestant les blessures réelles subies.

## Restriction

Le **plafond de garantie** total est de 10 millions de dollars par événement en vertu de cette police et de toutes les polices administrées et émises par **nous**. Si le montant total de toutes les réclamations pour un même événement dépasse le **plafond de garantie** total, les 10 millions de dollars seront partagés proportionnellement entre tous les **assurés**. La part proportionnelle de chaque **assuré** ne dépassera pas la limite maximale de son régime. Le paiement sera effectué une fois que **nous** aurons fini de passer en revue toutes les réclamations liées au même événement.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES COUVERTURES

En plus de l'exclusion relative à la stabilité des conditions médicales préexistantes, **nous** ne serons pas responsables de fournir une couverture ou des services, ou de payer des réclamations ou des frais engagés directement ou indirectement à la suite de :

- 1 **Nous** ne verserons aucune prestation si un **médecin vous** a conseillé de ne pas voyager.
- 2 **Nous** ne verserons aucune prestation si tout autre professionnel de la santé autorisé **vous** a conseillé de ne pas voyager.
- 3 Un voyage entrepris après le diagnostic d'une **condition médicale en phase terminale**.
- 4 Un voyage entrepris alors que **vous** recevez des soins palliatifs ou après que des soins palliatifs aient été recommandés.
- 5 **Conditions médicales** ou **conditions médicales** apparentées pour lesquelles, avant la date de prise d'effet de la police, des **examens de diagnostic** ont eu lieu, étaient prévus ou ont été recommandés et pour lesquels les résultats n'ont pas encore été reçus avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date. Cela inclut les **examens de diagnostic** qui étaient prévus ou recommandés avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date, mais qui n'ont pas encore eu lieu avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date.

Cette exclusion ne s'applique pas aux :

- a Examens pour surveiller une **condition médicale** existante pour laquelle aucun nouveau symptôme n'a été constaté ou les symptômes ne sont pas devenus plus fréquents, que des résultats aient été reçus ou non; ou
  - b Examens de dépistage dans le but de prévenir des maladies ou de dépister une **condition médicale** avant d'en constater les symptômes, que des résultats aient été reçus ou non.
- 6 Le coût de tout test mandaté requis pour voyager.
  - 7 **Conditions médicales** ou **conditions médicales** apparentées pour lesquelles, avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date, des examens pour surveiller **votre** réponse à une procédure, une intervention chirurgicale ou une hospitalisation ainsi que leur efficacité étaient prévus ou recommandés. Cela inclut les examens qui étaient prévus ou recommandés avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date, mais qui n'ont pas encore eu lieu avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date.
  - 8 **Conditions médicales** ou toutes **conditions médicales** apparentées pour lesquelles, avant la date de prise d'effet de la police, des procédures médicales, des interventions chirurgicales et/ou l'orientation vers un spécialiste étaient prévues ou ont été recommandées mais n'ont pas encore eu lieu à la date de prise d'effet de la police.

- 9 *Conditions médicales* ou *conditions médicales* apparentées pour lesquelles après *votre* départ de *votre pays de résidence permanente* mais après la date de prise d'effet de cette police, des traitements ont eu lieu ou de nouveaux symptômes sont apparus ou des symptômes se sont aggravés, sauf tel que spécifié sous la prestation « Maternité » et sous le titre « Période de couverture », sous-titre « Complément d'assurance ».
- 10 Psychose aiguë si induite par les drogues ou l'alcool.
- 11 Tout cancer (à l'exclusion d'un cancer de la peau de type basocellulaire, d'un carcinome spinocellulaire et/ou d'un cancer qui est en *rémission*) pour lequel on *vous* a administré ou recommandé un *traitement actif du cancer* dans les 90 jours avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date.
- Ceci inclut un *traitement actif du cancer* qui *vous* a été recommandé, mais que *vous* avez refusé de suivre.
- 12 Examens et consultations exploratrices sauf lorsqu'ils sont réalisés lors de l'*urgence* initiale en raison d'une *condition médicale*.
- 13 Le *traitement* continu, la récurrence ou la complication d'une *condition médicale* ou *condition médicale* apparentée, à la suite d'un *traitement urgent* au cours de *votre* voyage, si *nous* concluons que l'*urgence* est terminée sauf indication contraire dans une des prestations.
- 14
- Toute *condition médicale*, y compris les symptômes de sevrage découlant de *votre* usage chronique d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes, ou s'y rapportant de quelque façon que ce soit, avant ou au cours de *votre* voyage.
  - Toute *condition médicale* survenant au cours de *votre* voyage, découlant ou se rapportant de quelque façon que ce soit à l'abus ou à la mauvaise utilisation de drogues ou d'autres substances intoxicantes, ou à l'utilisation ou l'abus d'alcool entraînant un taux d'alcoolémie de 80 mg d'alcool par 100 ml de sang ou plus, ou lorsque les dossiers indiquent que *vous* étiez intoxiqué et qu'aucune alcoolémie n'est spécifiée.
- 15 Consommation ou usage de drogues illégales ou contrôlées (en fonction de la loi du lieu où la cause de la réclamation est survenue).
- 16 Toute *condition médicale* pour laquelle *vous* êtes inscrit sur une liste d'attente au Canada ou dans *votre pays de résidence permanente* en vue d'obtenir un *traitement* ou un diagnostic.
- 17 Les frais engagés pour un transport aérien d'urgence et tous les frais engagés à la suite d'un transport aérien d'urgence, lorsque celui-ci n'a pas été organisé par *nous*.
- 18 Toute *condition médicale* et tous frais connexes si *nous* déterminons que *vous* devriez être transféré à un autre établissement ou que *vous* devez revenir dans *votre pays de résidence permanente* pour recevoir un *traitement*, et que *vous* choisissez de ne pas le faire, aucune prestation ne sera versée pour des *traitements* subséquents liés à la *condition médicale*.
- 19 Un avertissement officiel aux voyageurs émis par un gouvernement canadien stipulant d'éviter les voyages discrectionnaires facultatifs et/ou non essentiels vers le Canada, avant la date de *votre* arrivée au Canada.

Si un avertissement officiel aux voyageurs est émis pour une province ou un territoire, une région ou une ville à l'intérieur du Canada après *votre* arrivée dans cette province ou ce territoire, cette région ou cette ville, *votre* couverture pour une *urgence* ou une

*condition médicale* en lien avec l'avertissement de voyage restera en vigueur.

Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site du gouvernement du Canada relatif aux voyages.

Les réclamations liées à une *urgence* ou à une *condition médicale* sans lien avec l'avertissement émis et les réclamations liées à la COVID-19 ne sont pas ciblées par cette exclusion.

Pour les voyages en dehors du Canada

Un avertissement officiel aux voyageurs émis par un gouvernement canadien faisant mention « d'éviter tout voyage non essentiel » ou « d'éviter tout voyage » dans le pays, la région ou la ville de *votre* destination avant la date de *votre* voyage à cette destination (incluant les escales, les haltes, ou toutes autres destinations où *vous* vous trouvez en transit).

Si un avertissement officiel aux voyageurs est émis pendant que *vous* êtes en voyage en dehors du Canada pour *votre* pays, région ou ville de destination après *votre* arrivée dans ce pays, cette région ou cette ville, *votre* couverture pour une *urgence* ou une *condition médicale* en lien avec l'avertissement restera en vigueur.

Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site du gouvernement du Canada relatif aux voyages.

Les réclamations liées à une *urgence* ou à une *condition médicale* sans lien avec l'avertissement émis et les réclamations liées à la COVID-19 ne sont pas ciblées par cette exclusion.

- 20 Une *condition médicale* dont les symptômes sont apparus ou se sont aggravés ou pour laquelle *vous* avez reçu un *traitement* par un *médecin* ou un autre professionnel de la santé autorisé pendant une visite temporaire dans *votre pays de résidence permanente* durant la période de couverture, ou toute *condition médicale* qui y est directement ou indirectement reliée, en tout ou en partie. Cette exclusion ne s'applique pas si le *traitement* a été reçu pour, soit :
  - a L'utilisation inchangée de médicaments *prescrits* pour une *condition médicale*, des symptômes ou un problème *stables*; soit
  - b Un bilan de santé au cours duquel un *médecin* ou un autre professionnel de la santé autorisé n'a observé aucun changement pour une *condition médicale*, des symptômes ou un problème, préalablement observés.
- 21 *Traitement* par un *médecin* ou un autre professionnel de la santé enregistré et frais engagés lorsque *vous* êtes dans *votre pays de résidence permanente* ou le pays dans lequel *vous* voyagez ou résidiez avant *votre* arrivée au Canada.
- 22 Perte, vol ou dommage aux lunettes de prescription, verres de contact, appareillages prothétiques, appareils auditifs et dentiers, sauf tel que spécifié sous la prestation « Lunettes de prescription/verres de contact/aides auditives ».
- 23 Tout montant qui aurait été payable par le régime d'assurance maladie du gouvernement de *votre* province ou territoire d'études, si *vous* êtes couvert par ce régime d'assurance maladie du gouvernement de *votre* province ou territoire d'études et que *vous* souscrivez cette assurance comme supplément à cette couverture.
- 24 *Votre* participation et/ou exposition volontaire à des *actes de guerre* ou des *actes terroristes*.

- 25 Décès, invalidité ou toute blessure causé entièrement ou en partie par une contamination radioactive ou par l'utilisation d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques (que des **actes de guerre** ou des **actes terroristes** en soient la cause ou pas).
- 26 Toute **condition médicale** résultant du fait que **vous** n'ayez pas respecté le **traitement prescrit**, y compris la prise d'un médicament **prescrit** ou en vente libre.
- 27 **Votre** implication à des fins d'entraînement, de participation, ou de pratique en tant qu'**athlète professionnel** ou dans tous sports ou activités suivants (que ce soit en tant qu'**athlète professionnel** ou non) :
- **Alpinisme**
  - **Épreuves de vitesse motorisées**
  - **Escalade de glace**
  - **Escalade de rochers**
  - Parachutisme/saut en parachute/saut en tandem
  - Plongée sous-marine ou en apnée à plus de 40 mètres
  - Vélideltisme/Parapentisme
- 28 Toute **condition médicale** ou complication reconnue d'une **condition médicale**, lorsque **vos** voyage est entrepris dans le but de recevoir un **traitement**, des conseils ou des services, et lorsque les preuves médicales indiquent que le **traitement**, les conseils ou les services reçus sont liés à cette **condition médicale**.
- 29
- a Soins prénatals et postnatals de routine, sauf tel que spécifié sous la prestation « Maternité »; ou
  - b Une grossesse, un accouchement, ou des complications qui en résultent, survenant au cours des neuf semaines avant la date d'accouchement prévue ou au cours des neuf semaines après cette date, sauf tel que spécifié sous la prestation « Maternité ».
- 30 **Votre** interruption de grossesse volontaire ou les complications qui en résultent.
- 31 **Votre** suicide, tentative de suicide ou blessure auto-infligée.
- 32 **Votre** participation à un acte criminel ou à un acte illégal ou une tentative de commettre de tels actes contrevenant aux lois du lieu où la cause de la réclamation est survenue.
- 33 **Traitements** ou procédures **non urgents**, expérimentaux ou facultatifs (y compris les **traitements** continus, les soins chroniques, la réadaptation, les bilans de santé) et les complications qui en résultent, sauf tel que spécifié sous les prestations « Traitement de réhabilitation » et « Services d'autres professionnels ».
- 34
- a La chirurgie, les procédures et/ou les **traitements** esthétiques, et
  - b Les complications liées à la chirurgie esthétique.
- 35 Toute **condition médicale** ou symptôme pour lequel il est raisonnable de croire ou il est prévu que des **traitements** seront nécessaires en cours de **vos** voyage.
- 36 À moins d'indications contraires dans cette police (voir condition générale numéro 3), les frais engagés si d'autres polices, régimes ou contrats d'assurance, y compris une assurance automobile ou assurance privée, couvrent la perte. Si, toutefois, la perte excède les montants d'assurance maximaux des autres polices, régimes ou contrats et que cette assurance couvre des pertes ou des périodes non couvertes par ces autres polices, régimes ou contrats, cette assurance sera alors complémentaire à toute autre assurance valide. Cette exclusion ne s'applique pas à l'assurance décès et mutilation accidentels.

# CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À TOUTES LES COUVERTURES

## Dispositions et conditions

- 1 La présente police est établie sur la base des renseignements fournis dans *vo*tre proposition ou en lien avec cette dernière. Lorsque *vous* remplissez la proposition, *vos* réponses doivent être complètes et exactes. En cas de réclamation, *nous* vérifierons *vos* antécédents médicaux. La couverture en vertu de cette police sera nulle si *vous* ne remplissez pas les critères d'admissibilités pour le régime sélectionné tels qu'énoncés au moment de la demande.
- 2 *Nous* ne paierons pas la réclamation si *vous*, ou toute *personne assurée* aux termes de la présente police, ou quiconque agissant en *vo*tre nom omet de déclarer des faits essentiels ou fait une déclaration ou une réclamation frauduleuse, mensongère ou exagérée.
- 3 **Subrogation** — *Nous* n'exercerons pas *notre* droit de subrogation contre les régimes complémentaires d'assurance maladie si le montant maximal à vie pour toutes les prestations à l'intérieur ou à l'extérieur du pays est présentement de 100 000 \$ ou moins. Si le montant maximal à vie en vertu de ce régime est supérieur à 100 000 \$, *nous* pouvons exercer *notre* droit de subrogation, mais, le cas échéant, *nous* limiterons l'exercice de ce droit dans la mesure nécessaire à la préservation du montant maximal à vie offert en vertu de ce régime à hauteur de 50 000 \$, sauf advenant *vo*tre décès.  
Si une tierce partie peut ou pourra rembourser tous paiements effectués par *nous* en vertu de cette police, *nous* pouvons exercer *notre* droit de subrogation pour recouvrer ces paiements. *Nous* pouvons, à *nos* propres frais, intenter une poursuite en *vo*tre nom à ces fins et *vous nous* autorisez à le faire. Ce droit de subrogation est en sus de tous les droits de subrogation existant dans la common law, l'equity et la loi. De plus, si *vous* intentez une action judiciaire envers une tierce partie basée sur des paiements effectués par *nous* en vertu de cette police, *vous* devez inclure le montant de ces paiements dans *vo*tre action judiciaire contre la tierce partie. Si *vous* recouvrez une portion ou la totalité des paiements effectués par *nous*, *vous* devez *nous* remettre immédiatement le montant recouvré. *Vous* comprenez que *vous* ne devez rien faire pour porter atteinte à l'exercice de *nos* droits de subrogation, ce qui comprend une interdiction de dégager les tierces parties de toute responsabilité sans *notre* consentement écrit exprès.
- 4 **Coordination des prestations** — Sauf mention contraire dans cette police, cette assurance s'applique en complément à toutes les autres assurances valides. Si une autre assurance valide est également une assurance complémentaire, *nous* coordonnerons les prestations de toutes les dépenses admissibles avec cet assureur. Toute coordination suit les directives de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP).
- 5 *Vous* ne pouvez pas réclamer ou recevoir au total plus de 100 % du total de *vos* dépenses couvertes. Cette condition générale ne s'applique pas à l'assurance décès et mutilation accidentels.
- 6 **Fausse déclaration sur l'âge** — Si *vous nous* faites une fausse déclaration concernant *vo*tre âge, la couverture et/ou la prime peuvent être rajustées en fonction de *vo*tre âge à la date à laquelle *vo*tre couverture a commencé. Toute modification apportée à la prime est payable dès réception d'un avis de prime.



- 7 Les renseignements que *vous nous* fournissez doivent en tout temps être exacts et complets.
- 8 **Monnaie** – *Nous* considérons que tout montant en dollar exprimant une limite de couverture ou de prestation payable en vertu de cette police comme étant en monnaie canadienne, sauf indication contraire.
- 9 **Double couverture** — Si *vous* êtes assuré en vertu de plus d'une police, d'un régime ou d'une couverture optionnelle administrés par *nous* et qu'ils sont en vigueur au moment de la perte subie, le montant total qui *vous* sera payé ne pourra excéder le total de *vos* dépenses. Les prestations sont payées en vertu de la police, du régime ou de la couverture optionnelle comportant le plus grand montant limite des prestations.
- 10 En cas de prestations en double dans cette police, les réclamations sont payables en vertu de la prestation comportant le plus grand montant limite.
- 11 L'heure et la date de fin de couverture sont basées sur le fuseau horaire de la province ou du territoire de souscription de la police.
- 12 La prime et la couverture sont basées sur des facteurs incluant, mais sans s'y restreindre, l'âge, la durée de voyage, la destination de voyage et les réponses au questionnaire médical, le cas échéant.
- 13 La disponibilité, la qualité, les résultats ou les effets d'un *traitement*, d'un service d'assistance, d'une *hospitalisation*, du transport ou *votre* défaut de les obtenir, ne sont ni de *notre* responsabilité, ni de celle des compagnies ou des agences dispensant des services en leur nom.
- 14 *Nous nous* réservons le droit d'accepter ou de refuser d'assurer toute personne en tant qu'*assuré*.
- 15 Advenant que *vous* receviez un *traitement* ou d'autres circonstances ayant conduit ou pouvant conduire à une réclamation en vertu de cette police, *vous* autorisez tout *hôpital*, *médecin* ou toute autre personne ou organisation ayant des dossiers sur *vous* ou ayant connaissance de *votre* personne ou de *votre* santé, de *vos* antécédents médicaux ou d'autres renseignements pertinents pour la réclamation, à *nous* communiquer cette information. Par ailleurs, *vous nous* autorisez à utiliser ces renseignements et à les divulguer afin de vérifier si toute réclamation qui pourrait être faite est couverte par cette police ou par un autre régime ou une autre police.
- 16 À *notre* demande, *vous* devez fournir ou consentir à la divulgation de *vos* dossiers médicaux concernant la période précédant la date de prise d'effet de la police et/ou la période pendant laquelle cette assurance est en vigueur afin de déterminer si la réclamation est payable. Le défaut de les produire invalidera *votre* réclamation.
- 17 En cas de réclamation, *vous* pouvez être tenu de prouver la date et l'heure de départ et la date de retour du voyage initialement programmée.
- 18 *Vous* serez responsable de la vérification de toutes les dépenses médicales et *hospitalières* engagées et devrez obtenir les comptes détaillés de tous les services médicaux et *hospitaliers* qui ont été fournis.
- 19 *Nous* ne rembourserons aucune dépense engagée après l'expiration d'une période de 365 jours suivant la date à laquelle la perte ou l'*urgence* s'est produite en premier lieu.
- 20 *Nous* devons *nous* conformer à tous les règlements et législations applicables sur la vie privée. Pour en savoir plus sur *notre* politique sur la vie privée, veuillez consulter le site : [tugo.com/fr/confidentialite/](https://tugo.com/fr/confidentialite/).

- 21 Si une des modalités et conditions de cette police entre en conflit avec les lois de la province ou territoire où cette police est émise, les modalités et conditions sont par les présentes amendées afin de s'y conformer.
- 22 En cas de plainte ou de litiges non résolus relatifs à une réclamation ou à une portion de celle-ci, veuillez communiquer avec : TuGo, 1200 - 6081 No. 3 Road, Richmond, BC, V6Y 2B2, Canada.
- 23 Les lois de la province ou du territoire du Canada dans lequel **vous** séjournez pendant que **vous** étudiez au Canada, régiront cette police, y compris tous les litiges concernant son interprétation et son exécution. Toute action ou poursuite judiciaire concernant cette police ou qui y est reliée, intentée par **vous** ou par toute personne requérant en **votre** nom, ou par un ayant cause de prestations en vertu de cette police, doit être soumise à la juridiction de ladite province ou dudit territoire du Canada dans lequel **vous** avez souscrit cette police. Aucune autre juridiction n'aura compétence pour instruire ou trancher ces actions ou poursuites.
- 24 Cette assurance ne fournit pas de couverture, et aucun **assureur** n'est tenu de payer des réclamations ou de fournir des prestations prévues par les présentes dans la mesure où la fourniture de cette couverture, le paiement de ces réclamations ou la fourniture de ces prestations exposerait cet **assureur** à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies, ou à des sanctions commerciales ou économiques, aux lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.
- 25 **Nous** ne rembourserons en aucun cas les frais d'intérêts que **vous** auriez accumulés.
- 26 Si **vous** êtes un citoyen américain, **vous** pourriez être dans l'obligation de souscrire une assurance conformément à l'Affordable Care Act (ACA). Cette police n'est pas soumise à l'ACA et n'a pas pour but de remplir vos obligations individuelles d'achat de couverture d'assurance médicale conformément à l'ACA. Veuillez contacter **votre** conseiller fiscal ou **votre** avocat si **vous** pensez que les obligations de l'ACA s'appliquent à **vous**.
- Si **vous** êtes un citoyen américain ou un résident américain, **vous** pourriez être dans l'obligation de souscrire une assurance conformément à l'Affordable Care Act (ACA). Cette police n'est pas soumise à l'ACA et n'a pas pour but de remplir vos obligations individuelles d'achat de couverture d'assurance médicale conformément à l'ACA. Veuillez contacter **votre** conseiller fiscal ou **votre** avocat si **vous** pensez que les obligations de l'ACA s'appliquent à **vous**.
- 27 Lorsqu'une prime n'est pas payée, **nous** réservons le droit de mettre fin à la police avec un préavis, à moins que la loi n'en dispose autrement.

## PROLONGATIONS AUTORISÉES

*Vous* pouvez prolonger *votre* période de couverture avant l'échéance de *votre* police à condition que la durée totale de la police n'excède pas un maximum de 365 jours. Pour prolonger *votre* police, contactez-*nous* ou contactez *votre* courtier durant les heures de bureau.

Veillez vous référer à la section « Comment nous joindre » à la page 1.

Si *vous* prolongez *votre* couverture, les conditions suivantes s'appliquent :

Si *vous* avez soumis une réclamation, reçu des soins médicaux ou eu tout symptôme pendant la période de couverture précédente de la police, aucune autre couverture ne sera fournie pour la période de prolongation en ce qui concerne la *condition médicale*, *condition médicale* apparentée, ou tout *traitement* en lien avec ladite *condition médicale*, sauf tel que spécifié sous la prestation « Maternité ».

*Nous* continuerons de fournir une couverture en vertu de la prestation « Maternité » lors d'une prolongation pour la même grossesse à concurrence de la limite de 25 000 \$ en vertu de toutes les polices combinées, à condition que la couverture n'ait pas été interrompue. Référez-vous à la prestation « Maternité » pour plus de détails.

## DÉFINITIONS

### Actes de guerre

Une guerre, une guerre civile, une émeute, une rébellion, une insurrection, une révolution, une invasion, des hostilités ou toute opération guerrière (avec ou sans déclaration de guerre), de l'agitation civile, le renversement d'un gouvernement légalement constitué, d'un pouvoir militaire ou illégitime, les explosions d'armes de guerre.

### Actes terroristes

Les actes comprenant notamment le recours à la force ou à la violence ou la menace d'y recourir, perpétrés par des personnes ou des groupes pour des raisons politiques, religieuses, idéologiques, ethniques ou des raisons similaires et/ou ayant pour but d'influencer un gouvernement. Par ailleurs, les auteurs d'activités terroristes peuvent agir soit seuls soit au nom d'organisations ou de gouvernements ou en relation avec ces derniers.

### Aiguë

La phase de *traitement* initiale par un *médecin* ou d'*urgence* immédiate (non chronique) d'une *condition médicale*.

### Alpinisme

La montée ou la descente d'une montagne à l'aide d'équipement spécialisé incluant, sans s'y limiter, des pioches, piolets, ancrages, crampons, mousquetons, ou tout équipement d'en-tête ou de moulinette.

### Assuré ou personne assurée

La personne nommée dans les conditions particulières de la police pour laquelle les primes correspondantes ont été payées.

### Assureur

Les assureurs indiqués dans la définition de *nous*, *nos*, *notre*.

### **Athlète professionnel**

Au moment où la réclamation est soumise, un athlète qui est impliqué à des fins d'entraînement, de participation, ou de pratique dans un sport ou une activité, et :

- a Dont la majorité des revenus provient de ce sport ou de cette activité; ou
- b Qui est considéré comme professionnel par l'instance dirigeante du sport ou de l'activité auxquels il participe.

Les bourses d'études ne sont pas considérées comme une source de revenu.

### **Bénéficiaire**

Les ayants cause à moins d'indication contraire par écrit.

### **Compagnon de voyage ou compagne de voyage**

Une personne qui partage le transport ou l'hébergement commercial prépayés avec *vous* pendant la même période de voyage.

### **Condition médicale**

Trouble de santé, maladie ou blessure (y compris les symptômes de conditions non diagnostiquées).

### **Condition médicale en phase terminale**

Une *condition médicale* pour laquelle, avant la date de prise d'effet de la police, un *médecin* a établi un pronostic *vous* attribuant une espérance de vie de 12 mois ou moins.

### **Condition médicale préexistante**

Toute *condition médicale* qui existe avant la date de prise d'effet de la police ou à cette date.

### **Conjoint ou Conjointe**

La personne à laquelle *vous* êtes légalement marié ou la personne avec laquelle *vous* vivez depuis une période minimale d'un an et qui est publiquement présentée comme *votre* conjoint.

### **Date de la demande**

La date à laquelle la prime pour cette assurance est payée.

### **Enfants à charge**

Les enfants célibataires qui dépendent d'un parent ou d'un tuteur qui est un étudiant admissible à cette police, et qui ont :

- a 21 ans et moins; ou
- b 59 ans et moins, s'ils ont une déficience cognitive ou développementale, ou une incapacité physique.

### **Épreuve de vitesse motorisée**

Toute course ou événement chronométré de véhicules motorisés par voie terrestre, aérienne ou maritime.

### **Escalade de glace**

Escalade ou descente en rappel sur une formation, verticale ou presque verticale, de glace tels que des cascades ou des chutes d'eau gelées, ou des falaises ou des rochers couverts de glace dont la surface a été gelée par des flux d'eau. L'escalade de glace nécessite l'utilisation d'équipement spécialisé comprenant notamment des piolets, des grappins et des vis à glace. La randonnée de glacier n'est pas considérée comme de l'escalade de glace. Si la randonnée de glacier a lieu dans une montagne, elle est considérée comme de l'*alpinisme*.

## Escalade de rochers

Toute activité consistant à graver des parois rocheuses, particulièrement en utilisant des cordes et du matériel spécialisé. L'escalade de rochers inclut les activités suivantes : l'escalade de bloc, l'escalade traditionnelle, l'escalade en solo intégral, l'escalade sportive, le canyonisme, mais n'inclut pas l'escalade sur structure artificielle d'escalade (SAE).

## Établissement scolaire

Une école primaire ou secondaire, une université, un collège ou un autre type d'institution d'apprentissage agréés par les administrations locales. Un établissement scolaire agréé a été soumis à un processus de validation et/ou d'assurance qualité durant lequel l'établissement scolaire a été évalué par une autorité externe pour déterminer s'il répond aux critères applicables. Si l'établissement scolaire répond aux critères applicables, le statut « agréé » est accordé par l'agence appropriée.

## Examen de diagnostic

Des examens requis pour :

- a Évaluer, identifier ou explorer un symptôme ou une *condition médicale*; ou
- b Assurer le suivi d'examens aux résultats anormaux.

## Frais usuels et raisonnable

Frais engagés pour des biens et des services, qui sont comparables aux frais facturés par d'autres fournisseurs pour des biens et des services semblables dans une même région géographique.

## Hôpital

Établissement agréé doté de personnel dispensant des soins et des *traitements* aux patients internes et externes. Les *traitements* doivent être supervisés par des *médecins*, et du personnel infirmier autorisé doit être présent 24 heures sur 24. Des services chirurgicaux et de diagnostic doivent pouvoir être effectués sur place ou dans des installations contrôlées par l'établissement.

Un hôpital n'est pas un établissement utilisé principalement en tant que clinique, centre de soins palliatifs ou de longue durée, centre de réadaptation ou de désintoxication, maison de convalescence, de repos ou de santé, ou foyer pour personnes âgées ou station thermale.

## Hospitalisation ou hospitalisé

L'admission formelle dans un des services d'un *hôpital*. Cela n'inclut pas les visites à l'urgence à moins qu'elles n'entraînent une admission formelle dans un des services d'un *hôpital*.

## Médecin

Un praticien qui est enregistré et autorisé à pratiquer sa profession médicale conformément aux règlements en vigueur dans la juridiction où il pratique. Le médecin ne peut être un *membre de votre famille* ou *vous-même*.

## Médicalement nécessaire

Le produit ou service médical en question nécessaire pour préserver, protéger ou améliorer *votre* état de santé et *votre* bien-être.

## Membre de la famille

Le *conjoint* légal ou *conjoint* de fait, le ou les parents, beaux-parents, tuteurs légaux, frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs de l'étudiant, et les *enfants à charge* célibataires vivant avec l'étudiant.

## Modification

La prescription d'un nouveau médicament ou une augmentation, une diminution ou l'arrêt de l'usage, de la posologie et/ou du type de médicament.

Ne sont pas inclus :

- a les changements de marque pour une marque déposée équivalente ou une marque générique équivalente si l'usage et la posologie sont les mêmes ou équivalents; ou
- b l'ajustement courant de la posologie dans les paramètres *prescrits* pour veiller au maintien de taux sanguins corrects lorsque de l'insuline ou un médicament par voie orale pour le diabète sont consommés. Les taux sanguins doivent être vérifiés régulièrement et la *condition médicale* doit rester inchangée; ou
- c l'ajustement courant de la posologie dans les paramètres *prescrits* pour veiller au maintien de taux sanguins corrects lorsque des médicaments anticoagulants sont consommés. Les taux sanguins doivent être vérifiés régulièrement et la *condition médicale* doit rester inchangée; ou
- d un arrêt temporaire de la prise de médicaments anticoagulants pour une durée maximale de 24 heures si l'arrêt est requis pour une intervention chirurgicale ou médicale; ou
- e les changements d'usage dus à la combinaison de plusieurs médicaments en un seul. La *condition médicale* doit rester inchangée.

## Nous, nos, notre

OneWorld Assist Inc. sous le nom commercial de **Réclamations chez TuGo**, et North American Air Travel Insurance Agents Ltd. sous le nom commercial de TuGo. TuGo est un tiers administrateur pour l'assureur suivant : l'Industrielle Alliance, assurance et services financiers inc.

## Non urgent

Tout *traitement*, tout examen exploratoire ou toute intervention chirurgicale, soit :

- a qui n'est pas nécessaire au soulagement immédiat de la douleur et de la souffrance *aiguës*; soit
- b qui peut raisonnablement être différé jusqu'à *votre* retour dans *votre pays de résidence permanente*; soit
- c que *vous* choisissiez de subir pendant le voyage, à la suite d'un *traitement d'urgence* ou du diagnostic d'une *condition médicale* qui, sur preuve médicale, ne *vous* empêchera pas de retourner dans *votre pays de résidence permanente* avant ledit *traitement* ou ladite intervention chirurgicale.

## Pays de résidence permanente

Le pays dans lequel *vous* avez maintenu une résidence permanente avant *votre* entrée au Canada.

## Perte

Pour l'assurance décès et mutilation accidentels :

Pour ce qui est des membres, l'amputation au niveau ou au-dessus du poignet ou des chevilles et, pour ce qui est de la perte de la vue, la perte totale et définitive de la vue.

## Plafond de garantie

Le montant maximal de couverture offert, indépendamment du nombre de réclamations distinctes.

## Prescrit

*Traitement* ordonné ou recommandé par un *médecin* et/ou tout autre professionnel de la santé autorisé, tel que documenté dans vos dossiers médicaux.

## Rémission

La diminution ou la disparition des signes et des symptômes du cancer ou l'ablation du cancer, comme déterminé par *votre médecin* et comme indiqué dans vos dossiers médicaux.

La rémission peut être complète ou partielle. Par rémission complète, on entend la disparition de tous les signes ou symptômes. Par rémission partielle, on entend la diminution ou la disparition de certains signes ou symptômes, mais pas tous.

## Stable

Une *condition médicale* est considérée comme stable lorsque tous les énoncés suivants sont vrais :

- Il n'y a pas eu de détérioration de la *condition médicale* tel que constaté par un *médecin* ou un autre professionnel de la santé autorisé; et
- Il n'y a pas eu de nouveaux symptômes ou résultats médicaux ni de symptômes ou résultats médicaux plus fréquents ou plus graves; et
- Il n'y a eu aucun changement du *traitement* ou de *modification* de tout médicament pour la *condition médicale*; et
- Aucun nouveau *traitement* n'a été *prescrit*, recommandé ou dispensé par un *médecin* ou un autre professionnel de la santé autorisé.

## Suivi

*Votre* réexamen pour surveiller les effets du *traitement* antérieur relié à l'*urgence* initiale, excepté en cas d'*hospitalisation*. Le suivi n'inclut pas les examens de diagnostic et/ou les *traitements* continus (tel que déterminé par *nous*).

## Surveillance active du cancer

Plan de traitement, aussi appelée « veille attentive », qui consiste à surveiller le cancer sans administrer aucune autre forme de *traitement*. Il est utilisé pour surveiller les changements des résultats d'examens pour voir si le cancer s'est aggravé et si d'autres formes de *traitement actif du cancer* pourraient être nécessaires. Cette méthode de *traitement* est souvent utilisée lorsque le cancer a été diagnostiqué récemment et avant de savoir clairement quels types de *traitements* seraient plus efficaces, pour les conditions qui se développent lentement et/ou quand le *traitement actif du cancer* comporte plus de risques que d'avantages.

## Traitement, traiter, traité

Acte médical *prescrit*, posé ou recommandé par un *médecin* en lien avec une *condition médicale*. Sans se limiter à ce qui suit, voici quelques exemples : prescription de médicaments, tests médicaux à des fins d'investigation, intervention chirurgicale.

## Traitement actif du cancer

Un *traitement* comprenant, entre autres, la chimiothérapie, la radiothérapie, une intervention chirurgicale, des médicaments, un traitement expérimental ou la *surveillance active du cancer*.

**Transporteur public**

Un bateau, navire de croisière, avion, bus, taxi, train ou autre véhicule similaire qui est autorisé, destiné et utilisé principalement pour le transport de passagers contre rémunération.

**Urgence** ou **urgent**

Une *condition médicale* imprévue, qui requiert un *traitement* immédiat afin d'atténuer les risques qu'elle pose pour la vie ou la santé. L'urgence cesse d'exister lorsque la preuve médicale démontre que *vous* êtes capable de continuer *votre* voyage ou de retourner dans *votre pays de résidence permanente*. Une fois que l'urgence cesse, aucune autre prestation n'est payable pour la *condition médicale* qui a causé l'urgence, sauf indication contraire dans une des prestations.

**Vous, votre** ou **vos**

La définition se rapportant à *assuré* ou *personne assurée*.

---



## DISPOSITIONS LÉGALES

### Le contrat

La proposition, la présente police, tout document annexé à la présente police lors de son émission et toute modification au contrat convenue par écrit après l'émission de cette police, constituent le contrat indivisible et aucun agent n'a l'autorité de modifier le contrat ni de déroger à une de ses dispositions.

### Renonciation

Aucune condition de ce contrat n'est censée avoir été abandonnée en tout ou en partie par l'assureur à moins que la renonciation n'ait été clairement exprimée par écrit et signée par l'assureur.

### Copie de la proposition

L'assureur doit, sur demande, fournir à l'assuré ou à un demandeur de règlement en vertu du contrat une copie de la proposition.

### Faits pertinents

Aucune déclaration faite par l'assuré ou une personne assurée au moment de la demande pour le contrat ne peut servir à la défense d'une réclamation en vertu du contrat ni à se soustraire aux obligations du contrat, à moins qu'elle ne soit comprise dans la proposition ou dans toute autre déclaration écrite ou réponse fournie comme preuve d'assurabilité.

### Avis et preuve de sinistre

L'avis d'une réclamation sera donné dans les plus brefs délais conformément à la clause des procédures des réclamations incluse dans la présente police, mais en aucun cas plus de 30 jours après la date de survenance du sinistre en vertu de cette police. Vous devez également, dans les 90 jours suivant la date de survenance du sinistre, fournir dans la mesure du possible la preuve ainsi que les renseignements supplémentaires et, si la compagnie le demande, un certificat d'un médecin précisant la cause et la nature de la maladie ou de la blessure faisant l'objet de la réclamation.

### Défaut de fournir un avis ou une preuve de sinistre

Le défaut de donner un avis de réclamation ou de fournir une preuve de sinistre dans les délais requis par cette disposition n'a pas pour effet d'invalider la réclamation si (a) l'avis ou la preuve est donné ou fourni dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, et au plus tard un an après la date de l'accident ou la date de survenance d'un sinistre en vertu du contrat en raison de maladie ou d'incapacité, et qu'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de donner l'avis ou de fournir la preuve dans les délais requis par cette disposition, ou (b) en cas de décès de la personne assurée, si une déclaration de présomption de décès est nécessaire, l'avis ou la preuve est donné ou fourni au plus tard un an à compter de la date de la déclaration par un tribunal.

### L'assureur fournira les formulaires de preuve de sinistre

L'assureur doit fournir les formulaires de preuve de sinistre dans les 15 jours suivant la réception de l'avis de réclamation, mais si le demandeur n'a pas reçu les formulaires dans ce délai, le demandeur peut soumettre sa preuve de sinistre sous la forme d'une déclaration écrite indiquant la cause et la nature de l'accident, de la maladie ou de l'invalidité ayant donné lieu à la réclamation, ainsi que l'étendue de la perte.

## Droits d'examen

Comme condition préalable au recouvrement des sommes d'assurance en vertu du contrat :

- a le demandeur doit donner à l'assureur l'occasion d'examiner la personne assurée quand et aussi souvent qu'il est raisonnablement requis pendant qu'une réclamation est en cours;
- b en cas de décès de la personne assurée, l'assureur peut exiger une autopsie, sous réserve de toute loi de la juridiction applicable concernant les autopsies.

## Sommes payables

Toute somme payable en vertu de ce contrat sera payée par l'assureur dans un délai n'excédant pas soixante jours à compter du moment où l'assureur aura reçu la preuve du sinistre.

---

Toute action ou poursuite à l'encontre d'un assureur pour le recouvrement de sommes d'assurance en vertu du contrat est absolument interdite à moins qu'elle n'ait été intentée dans les délais énoncés dans la Loi sur les assurances, la Loi sur la prescription des actions, le Code civil du Québec ou dans toute législation en vigueur dans la juridiction applicable.

## Applicable aux résidents du Québec

Nonobstant toutes les autres dispositions des présentes, ce contrat est assujéti aux dispositions légales du Code civil du Québec en matière d'assurance contre les accidents et la maladie.

---

## Action contre la compagnie

La signification de procédures judiciaires visant à l'exécution des obligations en vertu de cette police de l'**assureur** inscrit dans la définition de « **Nous** » peut être valablement faite aux bureaux de North American Air Travel Insurance Agents Ltd. f/a sous le nom commercial de TuGo, 1200 - 6081 No. 3 Road, Richmond, British Columbia V6Y 2B2, Canada.

## Avis à la compagnie

Les avis en vertu de cette police destinés à l'**assureur** inscrit dans la définition de « **Nous** » peuvent être valablement adressés à North American Air Travel Insurance Agents Ltd. f/a sous le nom commercial de TuGo, 1200 - 6081 No. 3 Road, Richmond, BC, V6Y 2B2, Canada. Les plaintes ou les litiges non résolus devraient être adressés à l'Industrielle Alliance Assurance et services financiers inc., 400-988 West Broadway, P.O. Box 5900, Vancouver BC V6B 5H6, Canada, [solutions@ia.ca](mailto:solutions@ia.ca) ou sans frais au 1 800 266-5667.

# CODE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DU CONSOMMATEUR

L'information ci-dessous provient du Bureau d'assurance du Canada.

**Les sociétés d'assurance qui font souscrire de l'assurance habitation, automobile et entreprise, sont résolues à protéger vos droits, notamment ceux à une information complète, à un traitement équitable, à un règlement diligent de vos sinistres et de vos plaintes, et à la protection des renseignements personnels.**

**L'assurance est un contrat bilatéral et vous avez un rôle à y jouer. Vous devez comprendre vos besoins, poser des questions et fournir à votre assureur des renseignements exacts et à jour. Pour en savoir plus sur votre rôle, parlez à votre agent d'assurance et lisez votre police.**

## **Le droit d'être informé et d'avoir accès à des conseils**

Vous avez le droit d'obtenir une explication claire sur le mode de fonctionnement de l'assurance et sur la manière dont elle est tarifée. Si nécessaire, vous pouvez obtenir des conseils appropriés au sujet des produits d'assurance avant d'en souscrire un. Vous pouvez vous attendre à recevoir des renseignements sur votre police, vos garanties et le processus de règlement des sinistres. Normalement, les assureurs informent le client de l'annulation de sa police ou des modifications qui y sont apportées dans les trente jours précédant l'échéance du contrat. Votre assureur doit vous communiquer les modalités de renouvellement de votre police dans les trente jours précédant l'échéance du contrat.

Vous avez le droit de savoir de quelle manière votre courtier ou votre agent est rémunéré, et de savoir s'il y a conflit d'intérêts

## **Le droit à une gestion diligente et transparente des sinistres**

Vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse diligente d'un membre du personnel compétent au sujet de votre sinistre. Vous avez le droit d'être informé sur les processus et les délais prévus pour régler votre sinistre, ainsi que le droit de connaître l'état de votre demande de règlement. Si votre demande de règlement est refusée, vous avez le droit de connaître le motif du refus.

## **Le droit à un règlement des plaintes**

Vous avez le droit de recourir au processus de résolution des plaintes de votre société d'assurance. Votre assureur, votre agent ou votre courtier peuvent vous donner des renseignements sur ce que vous devez faire pour que votre plainte soit entendue et traitée rapidement. Vous pouvez aussi communiquer avec votre organisme provincial de réglementation des assurances ou le Service de conciliation en assurance de dommages ([www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org)).

## **Le droit à la protection des renseignements personnels**

Vous avez le droit de savoir de quelle manière vos renseignements personnels sont utilisés. Tous les assureurs ont des politiques de confidentialité et sont visés par les lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. Demandez à votre assureur de vous donner un exemplaire de son énoncé de confidentialité.

## **La responsabilité de comprendre vos besoins**

Vous devez poser des questions et vous renseigner sur votre police. Pour en savoir plus sur les questions que vous devriez poser à votre fournisseur d'assurance, parcourez le site [www.ibc.ca](http://www.ibc.ca). Assurez-vous de poser toutes les questions pertinentes et donnez à

votre fournisseur d'assurance une explication détaillée de vos circonstances pour l'aider à formuler des recommandations avisées sur ce que votre police devrait inclure.

Vous aurez ainsi une protection qui convient à vos besoins.

Vous devez payer vos primes comme l'exige votre assureur. Le défaut de payer vos primes pourrait entraîner la déchéance ou l'annulation de votre police.

### **La responsabilité de fournir des renseignements exacts**

Vous devez fournir tous les renseignements pertinents dans votre proposition d'assurance et vous devez vous assurer que ces renseignements sont exacts. Si vous avez des questions au sujet de la proposition ou de la police, communiquez avec votre agent d'assurance pour obtenir des explications qui vous permettront de comprendre vos obligations et celles de l'assureur.

### **La responsabilité de mettre vos renseignements à jour**

Pour assurer le maintien de votre protection contre tout sinistre, vous devez informer sans délai votre société d'assurance, votre courtier ou votre agent de tout changement de votre situation, notamment les rénovations de votre maison, l'achat d'un article à prix élevé qui peut nécessiter une protection d'assurance supplémentaire ou encore, l'exploitation d'une entreprise à domicile.

### **La responsabilité de déclarer les faits**

Vous devez déclarer un accident ou un sinistre, donner des renseignements précis et complets, dans les plus brefs délais après l'accident ou l'incident donnant lieu à la demande de règlement.

## PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

### Déclaration sur la protection de la vie privée

Nous accordons une grande importance à la protection de vos renseignements personnels. TuGo s'engage à protéger vos renseignements personnels. TuGo se conforme pleinement à la législation canadienne sur la protection de la vie privée. La politique sur la protection de la vie privée de TuGo détermine notre responsabilité en matière de collecte et d'utilisation de vos renseignements personnels. L'intégralité de la politique sur la protection de la vie privée de TuGo est disponible à : [tugo.com/fr/confidentialite/](https://tugo.com/fr/confidentialite/).

Les renseignements personnels sont collectés au moment de la demande afin de déterminer la prime et la couverture appropriées. En cas de réclamation, nous pourrions devoir collecter de l'information médicale supplémentaire pour nous aider à fournir une meilleure assistance médicale, à organiser les traitements, les évacuations médicales, et à déterminer la couverture. Ces informations pourraient être obtenues ou partagées avec votre agent, tout affilié ou succursale, organisation de recommandation ou tiers fournisseur comprenant entre autres les fournisseurs de soins de santé et régimes d'assurance santé gouvernementaux. Ces informations sont utilisées par le personnel autorisé uniquement au besoin et sont conservées en toute sécurité pour la période requise par la loi. Vos informations pourraient devoir être partagées avec ou par des organisations localisées à l'extérieur du Canada, tel que le pays où vous voyagez et seront également sujettes à la législation en vigueur dans ces juridictions étrangères. Nous vous encourageons à consulter occasionnellement la politique sur la vie privée de TuGo car elle pourrait être modifiée.

Vous pouvez également passer en revue vos informations pour en vérifier l'exactitude en en faisant la demande par écrit. Pour en savoir plus sur comment TuGo collecte et utilise les renseignements personnels, contactez notre directeur de la protection de la vie privée à : TuGo, Attn: Privacy Officer, 1200 - 6081 no. 3 Road, Richmond BC, Canada, V6Y 2B2. Email: [privacy@tugo.com](mailto:privacy@tugo.com) Fax: (604) 276-9409.

### Avis sur les informations personnelles et confidentielles

LISEZ ATTENTIVEMENT, DÉTACHEZ ET CONSERVEZ POUR VOS DOSSIERS

Nous avons besoin des renseignements détaillés que vous avez inscrits dans la proposition d'assurance que vous nous avez déjà remis, tout comme des renseignements supplémentaires que nous pourrions vous inviter à nous transmettre à l'occasion, pour traiter votre demande ainsi que toute demande de prestation que vous pourriez nous présenter. Afin de protéger la confidentialité de ces renseignements personnels, seules les personnes suivantes y ont accès : les personnes autorisées par vous-même ou par la loi ainsi que les employés de l'Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc., (« la société ») ses réassureurs, les tiers administrateurs, les agents et les courtiers de la société, les promoteurs du régime et les agents et les courtiers de ces promoteurs, et les autres intermédiaires du marché aux fins a) de la promotion d'un régime pour vous, b) de la commercialisation et de l'administration de produits et de services de la société, c) de l'évaluation du risque (souscription) et d) des enquêtes sur les sinistres (le cas échéant).

**Votre dossier sera gardé dans nos bureaux.**

**Vous pouvez examiner sur demande les renseignements personnels contenus dans nos dossiers, sous réserve de certaines exceptions restreintes établies par la loi, et si nécessaire, de les avoir rectifiés en nous envoyant une demande écrite à l'adresse suivante :** 400 - 988 Broadway O, CP 5900, Vancouver, BC V6B 5H6, Attention : La Directrice, Marchés Spéciaux iA. Nous apporterons les corrections nécessaires à nos dossiers. Si une correction que vous exigez est contestée, nous l'inscrivons tout de même dans le dossier. Vous trouverez d'autres renseignements sur nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels en ligne à ia.ca. Vous pouvez aussi nous téléphoner au 1.800.266.5667 et demander qu'une copie de notre politique vous soit envoyée par télécopieur ou par la poste.

---

**En foi de quoi** cette police a été signée avec l'autorisation de l'*assureur* inscrit dans la définition de « *nous* ».

K. Starko, directrice générale

## PROCÉDURES POUR LES RÉCLAMATIONS

Pour savoir comment *nous* joindre, veuillez vous référer à la section « Comment *nous* joindre » au début de ce libellé de police.

- 1 Tout avis de sinistre ou toute correspondance concernant une réclamation doit être rapidement envoyé à :
 

**Réclamations chez TuGo**  
1200 - 6081 No. 3 Road  
Richmond, BC V6Y 2B2 Canada
- 2 Les réclamations concernant les soins médicaux ou dentaires peuvent être soumises en ligne à [TuGo.com/reclamations](https://www.tugo.com/reclamations), sous réserve de certaines conditions.
- 3 Tous frais engagés en vue d'obtenir des documents supplémentaires confirmant l'admissibilité de *votre* réclamation, à l'exception des dossiers médicaux que *nous* demandons, sont également à la charge du demandeur.
- 4 Pour recevoir des prestations, tout document justificatif requis doit être fourni par le demandeur. Des formulaires de réclamation seront fournis au demandeur en vue de les remplir et de les *nous* les retourner. Il est de la responsabilité du demandeur de remplir et/ou de fournir tout document que *nous* demandons pour traiter la réclamation et en vérifier l'admissibilité.
- 5 Tous les documents requis doivent être soumis dans l'année suivant la date de la perte. Le défaut de s'y conformer entraînera le refus de la réclamation.
- 6 Pour être admissibles à un remboursement, les reçus originaux détaillés doivent être fournis comme justificatif pour tous les frais admissibles. S'ils ne sont pas fournis, les frais ne seront pas remboursés.
- 7 Si un décès est à l'origine d'une réclamation, les documents suivants sont exigés :
  - a Une photocopie du certificat de décès
  - b Une photocopie du testament ou de la procuration
  - c Un rapport de police, le cas échéant

Les formulaires de réclamation doivent être signés par l'exécuteur testamentaire ou par le détenteur de la procuration.
- 8 Les réclamations ne seront pas prises en compte à moins que le formulaire ne soit dûment rempli et signé par le demandeur (ou son représentant dûment autorisé). Le défaut de fournir les formulaires originaux intégralement remplis peut invalider *votre* réclamation.
- 9 Ne seront pris en compte que les originaux des factures détaillées émises par des *médecins, hôpitaux* et autres dispensateurs de services médicaux, indiquant le nom de l'*assuré*, le diagnostic, les dates de service, ainsi que le type de *traitement* ou de service. Seuls les reçus de pharmacie originaux se rapportant à une ordonnance seront pris en compte. Pour toutes les autres prestations, des reçus originaux détaillés sont requis.

## SERVICES D'ASSISTANCE INTERNATIONALE

Les services suivants seront fournis à tous les titulaires de la police :

- 1 Ligne d'assistance sans frais disponible 24 heures sur 24, chaque jour de l'année (pour les urgences médicales uniquement).
- 2 Un lien de communication essentiel entre le demandeur et l'hôpital sur les couvertures d'assurance et les procédures à suivre.
- 3 Services de consultation et de conseil par des médecins et des chirurgiens, comprenant l'analyse des soins médicaux et la vérification de leur pertinence.
- 4 Surveillance du progrès durant le traitement et le rétablissement.
- 5 Contacts avec la famille, le médecin personnel et/ou l'employeur, selon le cas.
- 6 Service multilingue.
- 7 Coordination des paiements.
- 8 Assistance particulière pour les réclamations.
- 9 Gestion, arrangement et autorisation des évacuations médicales d'urgence.
- 10 Organisation et coordination du rapatriement de la dépouille.
- 11 Interprétation des libellés de police.
- 12 Assistance pour localiser les services médicaux les plus proches et les plus appropriés.
- 13 Le paiement des frais médicaux d'urgence aux hôpitaux et aux autres fournisseurs de soins, relevant ainsi le demandeur d'obligations monétaires dans la mesure du possible.
- 14 Assistance dans l'organisation des déplacements des membres de la famille.
- 15 Si nécessaire, mise à disposition d'un accompagnateur médical pour voyager avec le demandeur.
- 16 Contact et liaison avec :
  - Les consulats
  - Les agents de voyage
  - Les ambassades
  - Les guides touristiques
  - Les compagnies aériennes
  - La police
  - Le ministère des Affaires étrangères
- 17 Services d'orientation juridique répondant aux besoins juridiques des voyageurs.

**Pour obtenir ce service, veuillez vous référer à la section « Comment nous joindre » au début de cette police.**





tugo.com

L'assurance est administrée par North American Air Travel Insurance Agents Ltd. f/a sous le nom commercial de TuGo<sup>MD</sup>, un courtier d'assurance autorisé dans toutes les provinces et tous les territoires. L'émetteur du contrat est l'Industrielle Alliance Assurance et services financiers inc. TuGo<sup>MD</sup> est une marque déposée appartenant à North American Air Travel Insurance Agents Ltd. f/a sous le nom commercial de TuGo<sup>MD</sup>.