

Délivré à : WESTJET ou WESTJET VACATIONS INC. (selon le cas)

Numéro de police de groupe : WES100

En vigueur le 18 septembre 2020

## Certificat d'assurance

### Assurance médicale d'urgence pour la COVID-19

L'émetteur du contrat est l'Industrielle Alliance Assurance et services financiers inc.

#### 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. L'émetteur du contrat est l'Industrielle Alliance Assurance et services financiers inc.

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 11th Floor - 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>



## 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.

- Pour *vous* prévaloir de cette assurance, *vous* devez remplir toutes les conditions d'admissibilité.
- Cette assurance comporte des limitations et/ou des exclusions.
- 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](http://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 9 pour plus d'information.**

## Comment nous joindre

Contactez-*nous* en tout temps par téléphone ou en ligne à [tugo.com/reclamations](http://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 É.-U.

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 PENDANT LES HEURES DE BUREAU

Pour parler au service à la clientèle, il *vous* suffit de *nous* appeler :

#### Du Canada et des É.-U.

1 844 896-8846

#### 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

11th Floor - 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	09 ou 00	Islande	00
Allemagne	00	Italie	00
Argentine	00	Japon	010
Australie	0011	Luxembourg	00
Autriche	00	Macao	00
Bélarus	810	Malaisie	00
Belgique	00	Norvège	00
Bulgarie	00	Nouvelle Zélande (Aotearoa)	00
Canada	0011	Pays-Bas	00
Chine	00	Philippines	00
Chypre	00	Pologne	00
Colombie	005 ou 00	Portugal	00
Corée (sud)	001 ou 002 ou 008	République tchèque	00
Costa Rica	00	Royaume-Uni	00
Danemark	00	Singapour	001
Espagne	00	Slovénie	00
Estonie	00	Suède	00
Finlande	00 ou 990	Suisse	00
France	00	Taiwan	002 or 00 or 005 or 006 or 007 or 009
Hong Kong	001	Thaïlande	001
Hongrie	00	Uruguay	00
Irlande	00		
Israël	00 or 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 3 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 indiqués ci-dessus, 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 le service à la clientèle, appelez-nous au 604 276-9900
- Pour une réclamation ou une hospitalisation, appelez au 604 278-4108

## Entente de l'assurance

Vous serez inscrit à la couverture en vertu de la *police collective* délivrée au *titulaire de la police*.

Toutes les limites d'assurance sous chaque prestation sont des *plafonds de garantie* par assuré, par voyage, sauf indication contraire.

## Admissibilité

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

1. Vous êtes âgé de 15 jours ou plus; et
2. Vous êtes un résident canadien voyageant à bord d'un vol WestJet quittant le Canada ou arrivant au Canada (incluant les vols à codes partagés réservés et émis par WestJet, avec un itinéraire incluant au moins un vol exploité par WestJet (code 838)) ou avec un forfait vacances WestJet; ou
3. Vous êtes un visiteur au Canada voyageant à bord d'un vol WestJet (incluant les vols à codes partagés réservés et émis par WestJet, avec un itinéraire incluant au moins un vol exploité par WestJet (code 838)) ou avec un forfait vacances WestJet; ou
4. Vous avez acheté *vos* voyage WestJet après le 18 septembre 2020 ou à cette date et *vous* voyagez entre le 18 septembre 2020 et le 31 octobre 2021; et
5. Vous ne voyagez pas contre l'avis d'un médecin ou contre celui de tout autre professionnel de la santé autorisé; et
6. Une *condition médicale en phase terminale* n'a pas été diagnostiquée chez *vous*; et
7. Vous ne recevez pas de soins palliatifs ou des soins palliatifs n'ont pas été recommandés; et
8. La COVID-19 n'a pas été diagnostiquée chez *vous* dans les 30 jours avant le départ; et
9. Vous n'avez pas présenté de symptômes de la COVID-19 dans les 14 jours avant le départ; et
10. Vous n'êtes pas un résident de la Saskatchewan.

## Période de couverture

La couverture commence selon le dernier de ces événements :

- À la date du départ telle qu'indiquée dans *vos* itinéraire de voyage de WestJet; ou
- À la date et l'heure de *vos* départ de *vos* province ou territoire de résidence ou *vos* pays de résidence permanente.

La couverture se termine selon le premier de ces événements :

1. À la date du retour dans *vos* province ou territoire de résidence ou *vos* pays de résidence permanente; ou
2. À la date du retour telle qu'indiquée dans *vos* itinéraire de voyage; ou
3. 7 jours après la date de *vos* départ en voyage, incluant cette date, si *vous* avez acheté un billet aller simple; ou
4. Le 21<sup>e</sup> jour de *vos* voyage; ou
5. À 23 h 59 le 31 octobre 2021.

La couverture est offerte seulement pour les voyages qui commencent et se terminent entre le 18 septembre 2020 et le 31 octobre 2021.

## Prestations

### Limite maximale — 200 000 \$

Si *vous* recevez des résultats positifs pour un test de dépistage de la COVID-19 ou que la COVID-19 a été diagnostiquée chez *vous* pendant *vos* voyage, *nous* paierons les *frais médicaux usuels et raisonnables* ainsi que les frais connexes à concurrence de la limite de la couverture ou tel que spécifié dans les prestations suite à une *urgence aiguë*, soudaine et inattendue pour la COVID-19 jusqu'à ce que *vous* receviez des résultats négatifs à un test de dépistage de la COVID-19. Les frais doivent résulter d'un test de dépistage de la COVID-19 revenu positif survenant en premier après la prise d'effet de la couverture et lorsque *vous* voyagez en dehors du Canada ou de *vos* pays de résidence permanente.

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

### Traitement médical d'urgence

- **Services hospitaliers**
  - o Services d'*hospitalisation*.
  - o *Traitement* pour patient externe dispensé par un *hôpital*.
- **Médecin**  
Les services d'un *médecin*.
- **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 *vos* *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.
- **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*. 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*.

Les médicaments en vente libre, vitamines, minéraux et compléments alimentaires 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.

- **Soins infirmiers privés**

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.

## **Transport aérien**

**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 au Canada (pour les visiteurs au Canada, le 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.

Cela inclut, sans s'y limiter, tout type de transportation comme une ambulance aérienne, une civière, un vol aller simple en classe économique et/ou tout accompagnateur médical dont la présence est requise.

## **Retour d'un compagnon de voyage**

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

Si *vous* êtes rapatrié en vertu de la prestation « Transport aérien » ou « Rapatriement », *nous* rembourserons les frais d'un billet d'avion aller simple en classe économique pour le retour d'un *compagnon de voyage* à son point de départ initial.

## **Retour des enfants à charge**

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

Si *vous* retournez dans *votre* province ou territoire de résidence (pour les visiteurs au Canada, le pays de résidence permanente) en vertu de la prestation « Transport aérien » ou « Rapatriement », *nous* paierons :

- a. Le coût d'un billet d'avion aller simple en classe économique pour le retour au point de départ initial des *enfants à charge* *vous* accompagnant; et
- b. Le coût d'une escorte, si nécessaire.

## **Rapatriement**

Advenant *votre* décès durant un voyage couvert par les prestations du *certificat*, *nous* paierons à concurrence de 5 000 \$ pour la préparation et le retour de *votre* dépouille vers *votre* province ou territoire de résidence (pour les visiteurs au Canada, le pays de résidence permanente), 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).

## **Mise en quarantaine**

À concurrence de 150 \$ par personne et par jour ou à concurrence de \$300 par famille immédiate et par jour jusqu'à un maximum de 14 jours pour les repas et l'hébergement dans un logement commercial ou un établissement médical, si *vous*, un *membre de votre famille immédiate* ou *votre compagnon de voyage* êtes mis en quarantaine ou en isolement pendant *votre* voyage tel que requis ou exigé par le médecin traitant, le gouvernement ou les autorités publiques locaux lorsque *vous*, un *membre de votre famille immédiate* ou *votre compagnon de voyage* avez reçu des résultats positifs pour un test de dépistage de la COVID-19 et que la COVID-19 a été diagnostiquée chez *vous*, ou lorsque qu'il a été établi que *vous*, un *membre de votre famille immédiate* ou *votre compagnon de voyage* avez été en contact avec des personnes chez qui la COVID-19 a été diagnostiquée. Une preuve que l'on *vous* a avisé de *vous* mettre en quarantaine ou en isolement en raison des personnes avec qui *vous* avez été en contact est requise.

Cette prestation s'applique seulement si *vous* devez *vous* mettre en isolement ou en quarantaine dans un logement commercial différent de celui que *vous* aviez initialement choisi de réserver, ou lorsque *vous* devez *vous* mettre en quarantaine ou en isolement dans un établissement médical et que *vous* ne recevez pas de *traitement* pour la COVID-19.

## **Restriction**

La limite cumulative du *plafond de garantie* par vol est 2 500 000 \$ pour toutes les pertes en vertu de ce *certificat* et de toutes les polices ou tous les *certificats* que nous délivrons ou administrons. Si le montant total de toutes les réclamations résultant du même vol WestJet dépasse la limite cumulative du *plafond de garantie*, les 2 500 000 \$ seront partagés proportionnellement entre tous les *assurés de la police collective*. La part proportionnelle pour chaque *assuré de la police collective* ne dépassera pas les limites maximales de leur *certificat*. Le paiement sera traité une fois que *nous* aurons terminé de passer en revue toutes les réclamations soumises liées au même vol.

## Assurance interruption de voyage

Interruption de voyage signifie qu'un événement relié à la COVID-19 survenant après *votre* date de départ ou à cette date vous force à perturber *votre voyage* tel qu'initialement prévu ou à interrompre *votre voyage* et à rentrer plus tôt ou plus tard que *votre date de retour*.

Aucune couverture ne sera fournie pour l'annulation de voyage.

### Risques couverts

Un avertissement officiel aux voyageurs émis après *votre* départ par le gouvernement canadien pour la COVID-19 faisant mention « d'éviter tout voyage » dans n'importe laquelle de vos destinations de voyage (incluant les escales, les haltes, ou toutes autres destinations où *vous vous* trouvez en transit), lorsque *vous* séjournez dans ce pays, cette région ou cette ville.

### Prestations

Jusqu'au montant maximal combiné de 500 \$ pour :

- a. Un billet d'avion aller simple en classe économique par la route la plus économique pour *vous* ramener à *votre point de départ* initial; ou
- b. Les frais de modification; et
- c. Les frais supplémentaires et inattendus de logement commercial et de repas.

### Restrictions

Le *plafond de garantie* total est 3 000 000 \$ par mois pour toutes pertes reliées à l'interruption de voyage en vertu de ce *certificat*. Si le montant total de toutes les réclamations dépasse le *plafond de garantie* total, les 3 000 000 \$ seront partagés proportionnellement entre tous les *assurés de la police collective*. La part proportionnelle de chaque *assuré de la police collective* ne dépassera pas la limite maximale de son *certificat*. Le paiement sera effectué une fois que *nous* aurons fini de passer en revue toutes les réclamations pour chaque mois civil.

## Exclusions

*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 réclamation engagée si la COVID-19 a été diagnostiquée chez *vous* dans les 30 jours avant la date du départ ou à cette date.
2. Toute réclamation engagée si *vous* présentez tout symptôme de la COVID-19 dans les 14 jours avant la date du départ ou à cette date.
3. Toute réclamation engagée pour des frais qui ne sont pas liés à la COVID-19.
4. Toute réclamation engagée en raison d'un test de dépistage de la COVID-19 qui est revenu négatif et tout frais engagé en raison d'un test de dépistage de la COVID-19 qui est revenu négatif.
5. Toute réclamation engagée pour toute mise en quarantaine générale imposée par le gouvernement ou les autorités publiques locaux lorsque *vous* voyagez dans un pays, une région ou une ville. Cette exclusion ne s'applique pas lorsque *vous* êtes mis en quarantaine après avoir reçus des résultats positifs pour un test de dépistage de la COVID-19.
6. Toute réclamation engagée après qu'un médecin *vous* a conseillé de ne pas voyager.
7. Toute réclamation engagée après que tout autre professionnel de la santé autorisé *vous* a conseillé de ne pas voyager.
8. Un voyage entrepris après le diagnostic d'une *condition médicale en phase terminale*.
9. Un voyage entrepris alors que *vous* recevez des soins palliatifs ou après que des soins palliatifs aient été recommandés.
10.
  - a. 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.
  - b. 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.
11. Les frais engagés une fois que l'*urgence* se termine et que selon l'avis du *médecin* traitant ou celui d'un autre professionnel de la santé autorisé, *vous* êtes capable de voyager vers *votre* province ou territoire de résidence (pour les visiteurs au Canada, le pays de résidence permanente) pour y recevoir tout *traitement* supplémentaire relié à la *condition médicale* ayant entraîné l'*urgence*, sauf indication contraire dans une des prestations.
12. Le *traitement* continu, la récurrence ou la complication d'une *condition médicale*, ou toute complication qui en résulte, 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.
13. Frais engagés pour un transport aérien et de tous frais engagés à la suite d'un transport aérien, lorsque celui-ci n'a pas été organisé par nous.

14. Toute *condition médicale* et tout frais connexe si *nous* déterminons que *vous* devriez être transféré à un autre établissement ou que *vous* devez revenir dans *votre* province ou territoire de résidence (pour les visiteurs au Canada, le 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*.
15. Un avertissement officiel aux voyageurs émis par le gouvernement canadien faisant mention « d'éviter tout voyage » dans le pays, la région ou la ville de *votre* destination avant la date de prise d'effet du *certificat* ou la date de *votre* voyage à cette destination (incluant les escales, les haltes, ou toutes autres destinations où *vous* vous trouvez en transit), sauf tel que spécifié sous Assurance interruption de voyage.  
Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site du gouvernement du Canada relatif aux voyages.
16. Tous frais médicaux et frais connexes si *vous* n'êtes pas couvert par un régime provincial ou territorial d'assurance maladie. Cette exclusion ne s'applique pas aux Visiteurs au Canada.
17. Toute réclamation engagée pour les voyages à l'intérieur du Canada. Cette exclusion ne s'applique pas aux Visiteurs au Canada.
18. *Votre* participation ou exposition volontaire à des actes de guerre ou des actes terroristes.
19. 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).
20. Toute *condition médicale* résultant du fait que *vous* n'avez pas respecté le traitement prescrit, y compris la prise d'un médicament prescrits ou en vente libre.
21. Consommation ou usage de drogues illégales (en fonction de la loi du lieu où la cause de la réclamation est survenue).
22. Un voyage entrepris dans le but de recevoir un diagnostic, un *traitement*, une intervention chirurgicale, une évaluation, des soins palliatifs, ou toute autre forme de thérapie, ainsi que de toute complication directe ou indirecte qui en résulte.
23. *Votre* suicide, tentative de suicide ou blessure auto-infligée.
24. *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.
25. *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.
26. Toute *condition médicale* ou symptôme pour lequel il est raisonnable de croire ou il est prévu que des *traitements* seront nécessaires en cours de *votre* voyage.
27. À moins d'indications contraires dans ce *certificat* (voir condition générale numéro 3), les frais engagés si d'autres polices, régimes ou contrats d'assurance couvrent la perte. Cela inclut mais ne se limite pas à tout régime automobile provincial ou privé, ou régime provincial ou territorial d'assurance maladie. 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.
28. Toute réclamation engagée lorsque l'entrée dans un pays, une région ou une ville faisant partie de *votre* voyage *vous* a été refusée, lorsque ce pays, cette région ou cette ville a des restrictions ou des directives concernant les voyages à cette destination et que ces restrictions ou ces directives étaient en vigueur avant *votre* départ.
29. Toute réclamation engagée pour vos modalités de voyage prépayées et inutilisées.
30. Toute réclamation engagée pour les voyages en croisière.

## Prolongations automatiques de la période de couverture

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

### Hospitalisation

Si *vous*, *votre* famille voyageant avec *vous* ou *votre* compagnon de voyage, êtes *hospitalisés* à la suite d'un test de dépistage de la COVID-19 revenu positif ou d'un diagnostic de la COVID-19. 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 à la maison.

### Incapacité médicale de voyager

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'un test de dépistage de la COVID-19 revenu positif ou d'un diagnostic de la COVID-19 qui ne nécessite pas une *hospitalisation*, la prolongation automatique *vous* sera fournie jusqu'à sept jours pour *votre* convalescence et/ou *votre* retour à la maison. En cas de réclamation, une attestation écrite doit *nous* être fournie par le *médecin* traitant justifiant *votre* incapacité à retourner à la maison comme prévu initialement.

### Mise en quarantaine

Si *vous*, *votre* famille voyageant avec *vous* ou *votre* compagnon de voyage, ne pouvez pas voyager à la date de retour prévue parce que *vous* êtes mis en quarantaine à la suite d'un test de dépistage de la COVID-19 revenu positif ou d'un diagnostic de la COVID-19, la prolongation automatique *vous* sera fournie mais ne devra pas excéder le nombre de jours indiqué sous la prestation Mise en quarantaine.

## Conditions générales

### DISPOSITIONS ET CONDITIONS

1. La couverture en vertu de cette police sera nulle si *vous* ne remplissez pas les critères d'admissibilités tels qu'énoncés dans le *certificat*.
2. *Nous* ne paierons pas la réclamation si *vous*, ou tout assuré de la police collective mentionné dans votre itinéraire de voyage, aux termes de ce *certificat*, ou quiconque agissant en votre 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 *notre* 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, tenter une poursuite en votre 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* devrez inclure le montant de ces paiements dans *notre* 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.
6. Les renseignements que *vous nous* fournissez doivent en tout temps être exacts et complets.
7. **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.
8. En cas de prestations en double dans ce *certificat*, les réclamations sont payables en vertu de la prestation comportant le plus grand montant limite.
9. L'heure et la date de fin de couverture sont basées sur le fuseau horaire de la province ou du territoire de souscription du *certificat*.
10. La disponibilité, la qualité, les résultats ou les effets d'un *traitement*, d'un service d'assistance, d'une *hospitalisation*, du transport ou *notre* défaut de les obtenir, ne sont ni de notre responsabilité, ni de celle des compagnies ou des agences dispensant des services en leur nom.
11. *Nous nous* réservons le droit d'accepter ou de refuser d'assurer toute personne en tant qu'*assuré*.
12. Advenant que *vous* receviez un *traitement* par un médecin ou un autre professionnel de la santé autorisé ou d'autres circonstances ayant conduit ou pouvant conduire à une réclamation en vertu de ce *certificat*, *vous* autorisez tout *hôpital*, *médecin* ou toute autre personne ou organisation ayant des dossiers sur *vous* ou ayant connaissance de *notre* personne ou de *notre* 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 un autre *certificat*.
13. 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 *notre* réclamation.
14. 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.
15. *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.
16. *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.
17. *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 : [tuqo.com/fr/confidentialite/](http://tuqo.com/fr/confidentialite/).
18. Si une des modalités et conditions de cette police entre en conflit avec les lois de la province ou territoire où ce *certificat* est émis, les modalités et conditions sont par les présentes amendées afin de s'y conformer.
19. En cas de plainte ou de litiges non résolus relatifs à une réclamation ou à une portion de celle-ci, veuillez communiquer avec : TuGo, 11th Floor, 6081 No. 3 Road, Richmond, BC, V6Y 2B2, Canada.
20. Les lois de la province ou du territoire du Canada dans lequel *vous* résidez habituellement, pour les visiteurs au Canada la province ou le territoire dans lequel *vous* séjournerez pendant que *vous* êtes au Canada, régiront ce *certificat*, y compris tous les litiges concernant son interprétation et son exécution. Toute action ou poursuite judiciaire concernant ce *certificat* 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 ce *certificat*, doit être soumise à la juridiction de ladite province ou dudit territoire du Canada dans lequel se trouve *votre* résidence habituelle ou dans lequel *vous* avez souscrit ce *certificat*. Aucune autre juridiction n'aura compétence pour instruire ou trancher ces actions ou poursuites.

21. 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.
22. *Nous* ne rembourserons en aucun cas les frais d'intérêts que *vous* auriez accumulés.
23. 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 sujette 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 sujette 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*.
24. L'*assuré de la police collective* ou tout autre demandeur en vertu de ce *certificat* peut demander une copie de cette *police collective*, qui est disponible au bureau du *titulaire de la police*, partout où les lois applicables l'autorisent et sujet aux restrictions.
25. Les prolongations de la période de couverture ne sont pas offertes.

## 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*.

### Assuré ou assuré de la police collective

Une personne qui a acheté des modalités de voyage avec WestJet ou WestJet Vacations Inc.

### Assureur

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

### Certificat

Ce certificat d'assurance.

### Compagnon de voyage ou compagne de voyage

Une personne qui partage le transport ou le logement 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 départ, un *médecin* a établi un pronostic *vous* attribuant une espérance de vie de 12 mois ou moins.

### 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 départ

La date à laquelle *vous* quittez votre *point de départ* pour commencer  *votre voyage*.

### **Date de retour**

La date à laquelle *vous* avez prévu de rentrer de  *votre voyage* ou la date effective de retour à  *votre point de départ*.

### **Enfants à charge**

Les enfants célibataires à charge d'un parent ou d'un tuteur et ont :

- a. 21 ans et moins, s'ils habitent avec leur parent ou tuteur; ou
- b. 25 ans et moins, s'ils sont étudiants à plein temps dans un établissement d'éducation, qu'ils habitent ou non avec leur parent ou tuteur; ou
- c. N'importe quel âge, s'ils ont une déficience cognitive ou développementale, ou une incapacité physique, qu'ils habitent ou non avec leur parent ou tuteur.

### **Famille immédiate**

*Vous*, votre *conjoint*, vos *enfants à charge* (que ce soit par naissance, adoption ou mariage).

### **Frais usuels et raisonnables**

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.

### **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*.

### **Membre de la famille**

(Que ce soit par naissance, adoption ou mariage)  *votre conjoint* légal ou *conjoint* de fait, vos parents, beaux-parents, frères, sœurs,  *votre belle-famille*, vos enfants naturels ou adoptés, enfants du *conjoint*, demi-frères ou demi-sœurs, grands-parents, petits-enfants, tantes, oncles, nièces, neveux, enfants que *vous* gardez en famille d'accueil, ou toute personne dont *vous* êtes le tuteur légal.

### **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 les assureurs suivants : 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 au Canada (pour les visiteurs au Canada, le pays de résidence permanente); soit
- c. que *vous* choisissez de subir pendant le voyage, à la suite d'un *traitement urgent* ou du diagnostic d'une *condition médicale* qui, sur preuve médicale, ne *vous* empêcherait pas de retourner au Canada (pour les visiteurs au Canada, le pays de résidence permanente) avant ledit *traitement* ou ladite intervention chirurgicale.

### **Plafond de garantie**

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

### **Police collective**

L'assurance collective que *nous* avons délivrée à WestJet ou WestJet Vacations Inc., selon le cas.

## Point de départ

Le lieu d'où *vous* partez le premier jour de *votre* voyage.

## Prescrit

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

## Résident canadien

Un *assuré de la police collective* admis couvert par un régime provincial ou territorial d'assurance maladie et qui :

- a. est un citoyen canadien et a sa résidence permanente principale au Canada; ou
- b. a le statut d'immigrant reçu au Canada et a sa résidence permanente principale au Canada; ou
- c. a un permis d'études ou de travail au Canada.

## Titulaire de la police

WestJet ou WestJet Vacations Inc., selon le cas, soit l'entité qui vend des modalités de voyage à un *assuré de la police collective* ou un *assuré*.

## 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.

## 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* province ou territoire de résidence (pour les visiteurs au Canada, le 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 *assuré de la police collective*.

## Voyage

Pour l'assurance interruption de voyage

La période de temps durant laquelle *vous* voyagez et pour laquelle la couverture en vertu de ce *certificat* s'applique.

## Dispositions légales

### Le contrat

La *police collective*, le présent *certificat*, tout document annexé au présent *certificat* lors de son émission et toute modification à la *police collective* convenue par écrit après l'émission de ce *certificat*, 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 *certificat* n'est censée avoir été abandonnée en tout ou en partie par la compagnie à moins que la renonciation n'ait été clairement exprimée par écrit et signée par *nous*.

### 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 le présent *certificat*, mais en aucun cas plus de 30 jours après la date de survenance du sinistre en vertu de cette *police collective*. Vous devez également, dans les 90 jours suivant la date de survenance du sinistre en vertu de cette *police collective*, 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.

### Droits d'examen

Comme condition préalable au recouvrement des sommes d'assurance en vertu de ce *certificat* :

- 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.

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 ce *certificat des assureurs* inscrits 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, 11th Floor, 6081 No. 3 Road, Richmond, British Columbia V6Y 2B2, Canada.

### **AVIS À LA COMPAGNIE**

Les avis en vertu de ce certificat destinés aux *assureurs* inscrits 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, 11th Floor, 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., 2165 West Broadway, P.O. Box 5900, Vancouver BC V6B 5H6.

## **Code des droits et responsabilités du consommateur**

L'information ci-dessus 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.giocanada.org](http://www.giocanada.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/](http://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, 11th Floor, 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, Solutions pour les marchés spéciaux. 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.

## Procédures pour les réclamations

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

### Applicable à toutes les réclamations

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

Réclamations chez TuGo  
10th Floor, 6081 No. 3 Road  
Richmond, BC V6Y 2B2 Canada

2. Tous frais engagés en vue d'obtenir des documents supplémentaires confirmant l'admissibilité de *vo*tre réclamation, à l'exception des dossiers médicaux que *nous* demandons, sont également à la charge du demandeur.
  3. 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.
  4. 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.
  5. Pour être admissibles à un remboursement, les factures et 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.
  6. 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.
7. *Nous* soumettons une réclamation pour vos frais médicaux au régime d'assurance maladie de *vo*tre province ou territoire POURVU QUE le formulaire de réclamation incluant le formulaire de cessation de paiement provincial approprié soient entièrement remplis et transmis dans les délais prescrits avec les factures et reçus originaux de vos fournisseurs de soins médicaux dans les délais établis par le régime d'assurance maladie de *vo*tre province ou territoire. Si *vous* ne respectez pas ce délai, la portion payable par le régime d'assurance maladie de *vo*tre province ou territoire sera à *vo*tre charge. Bien que ces délais varient à travers le Canada, ils peuvent être aussi courts que 90 jours. Consultez le régime d'assurance maladie de *vo*tre province ou territoire pour savoir quels délais s'appliquent à *vous*.
  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 *vo*tre 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.
  10. Pour recevoir des prestations en vertu de l'assurance interruption de voyage, les documents suivants doivent être fournis : les originaux des factures et reçus détaillés et datés de tous les fournisseurs de voyage, attestant le paiement complet de toutes les sommes, taxes et frais.

## Services d'assistance internationale

Les services suivants seront fournis à tous les *assurés* :

1. Ligne d'assistance sans frais disponible 24 heures sur 24, chaque jour de l'année (pour les urgences médicales et les urgences liées aux interruptions de voyage 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 pour le compte des personnes assurées, non seulement avec les médecins, hôpitaux/administrateurs et services d'ambulance, mais aussi 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 *certificat*.**

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>.