

**Carte Visa Infinite\***  
**Banque Manuvie**

Convention du titulaire de carte  
Modalités relatives au programme  
de récompenses  
Certificats d'assurance

## Table des matières

Convention du titulaire de carte de la Banque Manuvie	2
Modalités relatives au programme de récompenses	17
Certificats d'assurance	21
Certificat d'assurance – Soins médicaux d'urgence	21
Certificat d'assurance – Retard de vol	31
Certificat d'assurance – Interruption de voyage	34
Certificat d'assurance – Accident de voyage	41
Certificat d'assurance – Bagages perdus ou retardés	44
Certificat d'assurance – Dommages à un véhicule de location	48
Certificat d'assurance – Assurance achats et Garantie prolongée	52

## Convention du titulaire de carte de la Banque Manuvie

### 1. DÉFINITIONS

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente convention :

**Achat** désigne toute Opération autre qu'une Avance en argent, un Transfert de solde ou un Chèque de dépannage.

**Avances en argent** désigne ce qui suit :

- les avances en argent provenant de votre Compte de carte de crédit obtenues à une institution financière ou dans un GAB;
- les Opérations assimilées à des opérations en argent;
- l'utilisation des Services bancaires téléphoniques, des Services bancaires mobiles ou des Services bancaires en ligne de la Banque Manuvie pour payer des factures ou transférer des fonds au moyen de votre Compte de carte de crédit.

**Banque Manuvie, nous, notre ou nos** désignent la Banque Manuvie du Canada et ses filiales.

**Carte** désigne une carte de crédit émise par la Banque Manuvie liée à votre Compte de carte de crédit.

**Cessionnaire** désigne une personne physique ou morale à laquelle nous avons cédé, vendu, donné en garantie ou transféré la totalité ou une partie de nos opérations de cartes de crédit, un intérêt dans votre Compte de carte de crédit ou sur un Solde dû aux termes de la présente Convention ou l'un ou l'autre de nos droits et obligations découlant de la présente Convention, y compris tout cessionnaire subséquent.

**Chèque de dépannage** désigne un chèque que nous avons fourni pour utilisation avec votre Compte de carte de crédit.

**Compte de carte de crédit** désigne le compte de carte de crédit de la Banque Manuvie que nous avons ouvert pour le Titulaire de carte principal.

**Convention** désigne la présente Convention du titulaire de carte de la Banque Manuvie ainsi que le Sommaire des taux et des frais.

**Crédit disponible** désigne votre Limite de crédit moins votre Solde et le montant total de toutes les Opérations autorisées.

**En règle** signifie que tous les Titulaires de carte de votre Compte de carte de crédit respectent la présente Convention, qu'aucun Paiement minimum n'est en souffrance pendant plus de deux (2) relevés mensuels consécutifs, que le Compte de carte de crédit n'a pas été fermé ni radié et que le crédit n'a pas été révoqué.

**Fonds disponibles** désigne le moindre des montants suivants : (i) votre Crédit disponible, ou (ii) votre Limite de retrait en argent moins le montant total des Avances en argent, des Transferts de solde et des Chèques de dépannage impayés portés à votre Compte de carte de crédit (y compris les intérêts encourus sur ces éléments), à l'occasion.

**GAB** désigne un guichet automatique bancaire.

**Identifiants** désigne les renseignements enregistrés sur votre appareil mobile et utilisés par un service de paiement sur appareil mobile pour vous identifier, vous et votre Compte de carte de crédit.

**Jour férié** désigne le samedi, le dimanche et un jour considéré comme férié en vertu de la législation canadienne, provinciale ou territoriale en vigueur dans la province ou le territoire où réside le Titulaire de carte principal.

**Limite d'avances en argent** désigne la limite que nous pourrions établir sur les avances en argent disponibles dans votre compte de carte de crédit. Ce montant sera indiqué sur votre relevé mensuel.

**Limite de crédit** désigne la limite de crédit attribuée à votre Compte de carte de crédit.

**Limite de retrait en argent** désigne la limite que nous pourrions établir sur les avances en argent, les chèques de dépannage, les transferts de solde ou toute combinaison de ces trois éléments, y compris les intérêts courus sur ces éléments. Vous pourrez toujours trouver votre limite de retrait en argent sur votre relevé mensuel. Vos limites concernant les chèques de dépannage et les transferts de solde vous seront communiquées au moment où ils seront fournis ou traités, selon le cas.

**Montant dépassant la limite** désigne tout montant de votre nouveau Solde qui excède votre Limite de crédit à la date inscrite sur votre relevé mensuel.

**NIP** désigne un numéro d'identification personnel ou un mot de passe qui est fourni par la Banque Manuvie ou choisi par le Titulaire de carte et qui sert à authentifier un Titulaire de carte lorsqu'une Carte est utilisée par l'intermédiaire d'un terminal de point de vente d'un commerçant, d'un GAB ou d'un autre dispositif exigeant un NIP.

**Opération** désigne l'utilisation d'une Carte ou d'un numéro de Carte pour acheter des biens ou des services, porter un montant à votre Compte de carte de crédit, notamment pour des achats effectués en ligne ou au moyen du Service de paiement mobile, obtenir des Avances en argent, libeller des Chèques de dépannage et effectuer des Transferts de solde.

**Opérations assimilées à des opérations en argent** désigne les Opérations comprenant l'achat d'articles qui peuvent être directement convertis en argent, notamment des jetons de casino, des mandats, des virements électroniques, certains billets de loterie et des chèques de voyage.

**Paiement minimum** désigne le paiement minimum relativement à votre Compte de carte de crédit qui doit être payé au plus tard à la date d'échéance du paiement.

**Plan de versements échelonnés** : Plan dans le cadre duquel vous avez accepté de financer une Opération admissible à l'aide de plusieurs versements égaux au cours d'une période déterminée. Lorsque vous convertissez l'Opération en Plan de versements échelonnés, vous sélectionnez le taux d'intérêt annuel et la durée (en mois) parmi les options disponibles. Toutes les modalités supplémentaires s'appliquent.

**Solde** désigne le montant total des Opérations et de tous les frais, intérêts et autres montants exigibles en vertu de la présente Convention, moins les paiements effectués et les autres montants crédités à votre Compte de carte de crédit.

**Solde facturé restant** désigne la portion restante du Solde indiqué sur votre relevé mensuel le plus récent, une fois que votre Paiement minimum a été effectué.

**Sommaire des taux et des frais** désigne le document qui fait état des frais, des taux d'intérêt et des autres modalités applicables au Compte de carte de crédit que nous vous avons remis lorsque votre Compte de carte de crédit a été ouvert ou que nous vous envoyons une nouvelle Carte ou une Carte de remplacement.

**Titulaire de carte** désigne le Titulaire de carte principal et tout Usager autorisé.

**Titulaire de carte principal** désigne la personne qui a demandé l'ouverture du Compte de carte de crédit et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

**Transfert de solde** désigne tout montant que vous transférez à votre Compte de carte de crédit que nous avons accepté à titre de Transfert de solde ou tout montant que vous transférez à votre Compte de carte de crédit à la suite d'une offre de Transfert de solde que nous avons faite.

**Usager autorisé** désigne une personne à qui nous avons émis une Carte liée au Compte de carte de crédit à la demande du Titulaire de carte principal. Nous nous réservons le droit de limiter le nombre d'usagers autorisés.

**Vous ou votre** désignent chaque Titulaire de carte.

## **2. INTRODUCTION**

(a) La présente Convention s'applique à votre Compte de carte de crédit, y compris les Cartes qui y sont associées. La présente Convention remplace toute convention antérieure qui régissait votre Compte de carte de crédit. Le fait de signer, d'utiliser ou d'avoir un Solde, de sélectionner un NIP ou d'activer une Carte ou d'accéder ou d'effectuer un paiement à votre Compte de carte de crédit signifie que vous avez reçu, compris et accepté la présente Convention. Pour les résidents du Québec seulement : l'utilisation de la Carte remplace votre signature et signifie que vous avez reçu, compris et accepté les conditions de la présente Convention. La date de la Convention correspond à la date à laquelle le Compte de carte de crédit a été utilisé pour la première fois. L'émission d'une carte de crédit par la Banque Manuvie remplace notre signature.

(b) Lorsqu'un Titulaire de carte effectue une Opération au moyen du Compte de carte de crédit, nous prêtons le montant de l'Opération au Titulaire de carte principal, qui doit rembourser le Solde conformément à la présente Convention. Tous les Titulaires de carte sont liés par la présente Convention, mais seul le Titulaire de carte principal est responsable de rembourser le solde. Le Titulaire de carte principal est responsable à la fois de ses propres obligations découlant de la présente Convention ainsi que de celles de tout Usager autorisé. Pour les résidents du Québec seulement : s'il y a plus d'un Titulaire de carte, les obligations de tous les Titulaires de carte sont solidaires et indivisibles et peuvent être réclamées dans leur intégralité de leurs héritiers, légitaires et cessionnaires respectifs.

(c) Pour les résidents du Québec seulement :

« Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur. (Contrats de crédit variable pour l'utilisation d'une carte de crédit)

1) Si le consommateur utilise la totalité ou une partie du crédit consenti pour payer en totalité ou en partie l'achat ou le louage d'un bien ou la prestation d'un service, il peut, lorsque le contrat de crédit variable a été conclu à l'occasion et en considération du contrat de vente ou de louage d'un bien ou du contrat de service et que le commerçant et le commerçant de crédit variable ont collaboré en vue de l'octroi du crédit, opposer au commerçant de crédit variable les moyens de défense qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service. Le consommateur peut aussi exercer, dans les circonstances décrites ci-dessus, à l'encontre du commerçant de crédit variable ou de son cessionnaire les droits qu'il peut faire valoir à l'encontre du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service si ce dernier a cessé ses activités ou n'a pas d'actif au Québec, est insolvable ou est déclaré failli. Le commerçant de crédit variable ou son cessionnaire est alors responsable de l'exécution des obligations du commerçant vendeur, locateur, entrepreneur ou prestataire du service jusqu'à concurrence, selon le cas, du montant de sa créance au moment de la conclusion du contrat, du montant de sa créance au moment où elle lui a été cédée ou du paiement qu'il a reçu s'il la cède.

2) Le consommateur solidairement responsable avec un autre consommateur des obligations découlant d'un contrat de crédit variable est libéré des obligations résultant de toute utilisation du compte de crédit variable après avoir avisé par écrit le commerçant qu'il n'utilisera plus le crédit consenti et n'entend plus être solidairement responsable de l'utilisation future par l'autre consommateur du crédit consenti à l'avance et lui avoir fourni, à cette occasion, une preuve qu'il en a informé l'autre consommateur en lui transmettant un avis écrit à cet effet à sa dernière adresse ou adresse technologique connue. Tout paiement effectué par le consommateur par la suite doit être imputé aux dettes contractées avant l'envoi de l'avis au commerçant.

3) Le commerçant doit, à la fin de chaque période, transmettre sans délai au consommateur un état de compte. Le commerçant est dispensé de transmettre un état de compte au consommateur pour une période donnée lorsque, au cours de cette période, il n'y a eu ni avance ni paiement relativement au compte du consommateur et que le solde du compte à la fin de la période est nul.

4) Si le consommateur effectue un paiement au moins égal au solde du compte à la fin de la période précédente dans les vingt-et-un (21) jours suivant la date de la fin de la période, aucun frais de crédit ne peuvent lui être exigés sur ce solde du compte, sauf pour les avances en argent. Dans le cas d'une avance en argent, ces frais peuvent courir à compter de la date de cette avance jusqu'à la date du paiement.

5) Le consommateur peut exiger du commerçant qu'il lui fasse parvenir sans frais une copie des pièces justificatives de chacune des opérations portées au débit du compte au cours de la période visée. Le commerçant doit faire parvenir la copie des pièces justificatives exigées dans les soixante (60) jours qui suivent la date d'envoi de la demande du consommateur.

6) Tant que le consommateur n'a pas reçu à son adresse, ou à son adresse technologique s'il a donné son autorisation expresse, un état de compte, le commerçant ne peut exiger des frais de crédit sur le solde impayé, sauf sur les avances en argent.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 103.1, 122.1, 126, 126.2, 126.3, 127 et 127.1 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. »

### **3. AUTRES DOCUMENTS ET CONVENTIONS**

(a) Lorsque vous ouvrez votre Compte de carte de crédit, nous vous faisons parvenir certains documents concernant votre Compte de carte de crédit, notamment le Sommaire des taux et des frais. Le Sommaire des taux et des frais fait partie de la présente Convention.

(b) La Convention relative à l'accès électronique de la Banque Manuvie s'applique aussi à chaque fois que les services bancaires en ligne ou les services bancaires mobiles de la Banque Manuvie sont utilisés en lien avec votre Compte de carte de crédit. En cas d'incompatibilité entre la présente Convention et l'Avis juridique qui régit l'utilisation du site Web de la Banque Manuvie, la présente Convention prévaldra dans la mesure nécessaire pour résoudre ce conflit.

(c) Des modalités de service distinctes pour les paiements mobiles s'appliquent également lorsque vous accédez à des services de paiement mobile ou que vous les utilisez.

(d) Vous pouvez obtenir un exemplaire à jour de l'un ou l'autre de ces documents et conventions (y compris le Sommaire des taux et des frais) en visitant le site [www.banquemanuvie.ca](http://www.banquemanuvie.ca) ou en téléphonant aux services de carte de crédit de la Banque Manuvie.

### **4. VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS**

(a) Opérations autorisées. Vous pouvez utiliser votre Compte de carte de crédit pour effectuer des Opérations, pourvu que nous vous permettions de le faire et que vous respectiez la présente Convention. Les Opérations sont autorisées si vous indiquez que vous acceptez l'Opération par tout moyen jugé acceptable par la Banque Manuvie, notamment en :

- signant un relevé d'Opération ou un bordereau d'Avances en argent;

- utilisant la Carte à un terminal de paiement d'un commerçant qui accepte les cartes de paiement sans contact;
- utilisant un NIP pour effectuer une Opération;
- utilisant un numéro de Carte pour effectuer l'Opération sans présenter la Carte (notamment par commande postale, par téléphone, par appareil mobile ou en ligne).

(b) Confidentialité du NIP. Vous vous engagez à préserver le caractère strictement confidentiel de votre ou de vos NIP et à ne jamais le ou les révéler à quiconque. Si la Banque Manuvie vous envoie un NIP inscrit sur un document, vous détruisez ce document sans tarder. Vous mémoriserez votre NIP plutôt que de le noter par écrit. Lorsque vous choisissez un NIP, vous acceptez de ne pas utiliser l'intégralité ou une partie de tout numéro ou renseignement susceptibles d'être facilement obtenus ou devinés, tels que ceux-ci :

- votre nom, votre date de naissance, votre numéro de téléphone, ou ceux d'un proche;
- un numéro figurant sur l'un de vos comptes, cartes de débit, cartes de crédit ou cartes d'identité que vous conservez avec votre Carte ou près de celle-ci.

(c) Protection de votre Carte. Vous protégez votre Carte en faisant au moins ceci :

- vous signerez votre Carte dès que vous la recevrez;
- vous garderez constamment votre Carte en votre possession;
- vous prendrez les mesures raisonnables pour protéger votre Carte à l'encontre de toute perte, vol ou utilisation illicite;
- vous activerez votre Carte avant de l'utiliser, si requis;
- vous ne permettrez à personne dont le nom n'est pas imprimé en relief sur une Carte d'utiliser une Carte ou votre Compte de carte de crédit;
- vous nous aviserez immédiatement en appelant l'un des numéros mentionnés au paragraphe 25 ci-après si votre Carte a été perdue ou volée ou si l'intégrité de votre Compte de carte de crédit a été compromise;
- vous changerez votre NIP immédiatement et communiquerez avec nous si vous savez ou si vous soupçonnez que quelqu'un d'autre puisse le connaître.

(d) Opérations de paiement préautorisé. Si vous souhaitez effectuer des Opérations de paiement préautorisé auprès d'un commerçant, vous devez prendre les dispositions nécessaires directement auprès de celui-ci. Vous avez la responsabilité de fournir au commerçant les renseignements requis, notamment de l'avertir de tout changement des renseignements relatifs à votre Carte. Toutefois, si vous avez établi des Opérations de paiement préautorisé avec un commerçant et que le numéro ou la date d'expiration de votre Carte change, nous pouvons, sans toutefois y être obligé, fournir à ce commerçant le nouveau numéro de votre Carte ou sa nouvelle date d'expiration. Nous ne sommes pas responsables si une Opération de paiement préautorisé ne peut être portée à votre Compte de carte de crédit. Si vous souhaitez mettre fin à une Opération de paiement préautorisé, vous devez communiquer avec le commerçant et vous assurer que celle-ci a bel et bien été interrompue. Pour les résidents du Québec seulement : Si vous avez conclu une entente de paiements préautorisés avec un commerçant, vous pouvez y mettre fin en tout temps en avisant le commerçant. Dès que le commerçant reçoit l'avis, il doit cesser de percevoir les paiements préautorisés. Si vous nous transmettez une copie de l'avis, nous cessons de débiter votre Compte de carte de crédit pour effectuer les paiements au commerçant.

(e) Relevés mensuels. Il appartient au Titulaire de carte principal de s'assurer qu'il reçoit un relevé mensuel chaque mois et d'en prendre connaissance. Si vous constatez une erreur ou une irrégularité (y compris de possibles Opérations non autorisées ou frauduleuses), vous devez nous en informer dans les trente (30) jours suivant le dernier jour de la période couverte par le relevé et inscrire au recto de celui-ci. Autrement, nous pourrons considérer que le relevé mensuel est définitif, à l'exception de crédits erronés.

(f) Paiement minimum. Le Titulaire de carte principal doit s'assurer que nous recevons un montant équivalent au moins au Paiement minimum au plus tard à la date d'échéance du paiement, et ce, même s'il ne reçoit pas son relevé mensuel ou s'il le reçoit en retard, pour quelque raison que ce soit. Pour les résidents du Québec seulement : la disposition précédente est remplacée par ce qui suit : le Titulaire de carte principal doit veiller à ce que nous recevions au moins le Paiement minimum à la date d'échéance indiquée sur le relevé mensuel.

(g) Retour des cartes. Vous devez nous retourner toutes les Cartes et tous les Chèques de dépannage émis pour votre Compte de carte de crédit si nous vous en faisons la demande.

(h) Identifiants enregistrés dans les appareils mobiles. Si vous avez activé le service de paiement mobile sur votre appareil mobile, vous devez vous assurer que vos identifiants sont supprimés de votre appareil mobile ou de votre carte SIM :

- avant de vendre, de donner ou de jeter votre appareil mobile ou votre carte SIM;
- immédiatement après avoir perdu votre appareil mobile ou votre carte SIM, ou s'ils ont été volés, par l'intermédiaire du site Web du Service des paiements mobiles;
- en nous appelant au numéro indiqué à la section 25 pour les cartes perdues ou volées.

(i) Utilisation interdite de la Carte. La Banque Manuvie peut bloquer des opérations sans vous en informer à l'avance si elle soupçonne qu'elles ont un but illégal ou inapproprié. Cela comprend diverses opérations, déterminées uniquement par la

Banque Manuvie, y compris, mais sans s'y limiter, les opérations liées aux jeux de hasard sur Internet ou toute opération similaire. En outre, vous ne devez pas utiliser votre Compte de Carte de crédit :

- après la date d'expiration imprimée en relief sur la Carte;
- pour acquitter une somme que vous devez à la Banque Manuvie ou à une société affiliée de la Banque Manuvie.

(j) Contrats conclus à distance. Pour les résidents du Québec seulement : Si un commerçant avec lequel vous avez conclu un contrat à distance est tenu d'effectuer un remboursement en vertu de l'article 54.13 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) et que vous avez payé avec votre Carte, vous pouvez, dans les soixante (60) jours suivant le défaut du commerçant de rembourser les sommes payées par vous, nous demander la rétrofacturation des sommes payées en vertu de ce contrat à distance et de tout contrat accessoire, et d'annuler tous les frais portés à votre Compte de carte de crédit en relation avec ces contrats. La demande de rétrofacturation doit être faite par écrit et contenir les renseignements suivants : i) votre nom; ii) le numéro et la date d'expiration de votre Carte; iii) le nom du commerçant; iv) la date de la conclusion du contrat à distance; v) le montant débité au Compte de carte de crédit et les sommes que le commerçant est tenu de rembourser; vi) la description des biens ou services faisant l'objet du contrat et pour lesquels la rétrofacturation est demandée; vii) le motif de résolution du contrat; viii) la date de résolution et le mode de transmission de l'avis de résolution au commerçant. Nous accuserons réception de votre demande de rétrofacturation dans les trente (30) jours et, si nous concluons que la rétrofacturation est admissible, nous effectuerons celle-ci et annulerons tous les frais liés au contrat à distance dans les quatre-vingt-dix (90) jours ou deux périodes de relevé mensuel suivant la réception de la demande, selon la première éventualité.

## 5. RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE

(a) Le Titulaire de carte principal est responsable de toutes les Opérations, ainsi que des intérêts qui en découlent, des frais et des pertes connexes, qui :

- sont autorisés par un Titulaire de carte;
- sont effectués à la suite d'un manquement de la part d'un Titulaire de carte de se conformer aux obligations stipulées au paragraphe 4(b) « Confidentialité du NIP » ci-dessus, et ce, jusqu'à ce que nous recevions un avis écrit ou verbal de la part d'un Titulaire de carte à l'effet que la Carte a été perdue ou volée (y compris les Opérations effectuées au moyen d'un NIP après la perte ou le vol de la Carte);
- sont effectués par l'intermédiaire du service de paiement mobile à la suite d'un manquement de la part d'un Titulaire de carte de se conformer aux obligations stipulées au paragraphe 4(h) « Identifiants conservés dans les appareils mobiles » ci-dessus, jusqu'à ce que nous recevions un avis écrit ou verbal de la part d'un Titulaire de carte à l'effet que l'appareil mobile ou la carte SIM a été perdu ou volé;
- sont effectués par une personne autre qu'un Titulaire de carte, si un Titulaire de carte permet à la personne d'utiliser une Carte ou le Compte de carte de crédit, et ce, même si cette autre personne est d'âge mineur ou qu'elle n'a pas respecté les limites que le Titulaire de carte lui avait imposées quant à son utilisation.
- Pour les résidents du Québec seulement : le Titulaire de carte principal n'est pas tenu aux dettes résultant de l'utilisation par un tiers de sa Carte après nous avoir avisés par écrit, verbalement ou par tout autre moyen de la perte, du vol, d'une fraude ou d'une autre forme d'utilisation de la Carte non autorisée par le Titulaire de carte principal. Même en l'absence d'un tel avis, la responsabilité du consommateur dont la carte a été utilisée sans son autorisation est limitée à la somme de 50 \$. Cependant, vous serez tenu aux pertes que nous avons subies si nous établissons que vous avez commis une faute lourde dans la protection des renseignements de votre Compte.

(b) Une Opération sera considérée comme non autorisée uniquement si : la Carte ou le Compte de carte de crédit a été utilisé par une personne autre que le Titulaire de carte, et ce, sans consentement réel ou implicite; aucun Titulaire de carte ne bénéfice de l'Opération; tous les Titulaires de carte ont rempli leurs obligations en vertu de la présente Convention. Pour plus de clarté :

- (i) Le Titulaire de carte principal n'assume aucune responsabilité si une Carte est perdue ou volée et que des Opérations non autorisées sont effectuées sans NIP ou si l'on a accédé au Compte de carte de crédit sans NIP et sans l'autorisation de tout Titulaire de carte.
- (ii) Pour les résidents à l'extérieur du Québec : Si un Titulaire de carte omet de protéger la Carte, les renseignements sur le Compte de carte de crédit, le NIP, les Identifiants ou tout autre renseignement personnel d'authentification créé ou adopté relativement à la Carte ou au Compte de carte de crédit conformément à la présente Convention, à la Notice juridique qui régit l'utilisation du site Web de la Banque Manuvie ou aux modalités de service pour les paiements mobiles, le Titulaire de carte principal est responsable de l'Opération non autorisée, jusqu'à concurrence de 50 \$, à moins d'une négligence grave de la part du Titulaire de carte dans la protection des renseignements en question.
- (iii) Pour les résidents du Québec : Si un Titulaire de carte omet de protéger la Carte, les renseignements sur le Compte de carte de crédit, le NIP, les Identifiants ou tout autre renseignement personnel d'authentification créé ou adopté

relativement à la Carte ou au Compte de carte de crédit conformément à la présente Convention, à la Notice juridique qui régit l'utilisation du site Web de la Banque Manuvie ou aux modalités de service pour les paiements mobiles, le Titulaire de carte principal est responsable de l'Opération non autorisée, jusqu'à concurrence de 50 \$, à moins d'une faute lourde de la part du Titulaire de carte dans la protection des renseignements en question.

- (iv) Si un Titulaire de carte nous avise que la Carte, les renseignements sur le Compte de carte de crédit, le NIP, les Identifiants ou tout autre renseignement personnel d'authentification créé ou adopté relativement à la Carte ou au Compte de carte de crédit ont été perdus ou volés ou risquent d'être utilisés dans le cadre d'une Opération non autorisée, le Titulaire de carte principal n'est pas responsable des Opérations non autorisées après la réception d'un tel avis.

Pour les besoins de la présente section 5(b), « renseignement personnel d'authentification » désigne tout mot de passe ou renseignement que vous créez ou adoptez et qui sert à vérifier votre identité relativement à votre Carte ou votre Compte de carte de crédit.

- (c) Sous réserve des dispositions applicables précisées au paragraphe 5(a) – « Pour les résidents du Québec seulement » et aux paragraphes 5(b)(ii) et 5(b)(iii), si vous utilisez les services bancaires en ligne de la Banque Manuvie sans respecter l'Avis juridique qui régit l'utilisation du site Web de la Banque Manuvie, vous pouvez être tenu responsable de toutes les pertes et obligations qui en découlent.

- (d) Vous devez pleinement collaborer à toute enquête menée par la Banque Manuvie ou les autorités. Il se peut que vous deviez signer ou fournir de la documentation supplémentaire avant que nous puissions confirmer qu'une Opération n'a pas été autorisée. Si nous déterminons subséquemment que vous avez autorisé une Opération, nous pouvons annuler tout crédit temporaire qui vous a été accordé et vous serez tenu responsable de l'Opération ainsi que des intérêts, frais et toutes pertes. Nous pouvons prendre les mesures que nous jugeons nécessaires pour récupérer vos Cartes perdues ou volées, notamment de signaler les Cartes aux autorités concernées pour en faciliter la récupération.

- (e) Tout élément de preuve papier ou électronique suffira pour établir la responsabilité à l'égard d'une Opération.

## **6. OPÉRATIONS EN DEVISES ÉTRANGÈRES**

- (a) Nous convertirons en dollars canadiens les Opérations ou les crédits pour remboursement effectués dans une devise étrangère, au taux de change facturé à la Banque Manuvie, et nous imposerons également les frais de conversion indiqués dans le Sommaire des taux et des frais. Nous convertirons un Chèque de dépannage ou un paiement effectué en devises étrangères sur votre Compte de carte de crédit au cours vendeur pour le dollar canadien en vigueur au moment où nous traiterons le Chèque de dépannage ou le paiement.
- (b) Le présent paragraphe 6 s'applique tant aux crédits qu'aux débits portés à votre Compte de carte de crédit. La conversion des devises peut ne pas avoir lieu le jour de l'Opération. En ce qui concerne les Opérations effectuées relativement à un Achat connexe précédent, le montant en dollars canadiens porté au crédit de votre Compte de carte de crédit peut être inférieur au montant en dollars canadiens débité à l'origine.
- (c) Si vous vous trouvez à l'extérieur du Canada et que vous choisissez, quand vous êtes invité à le faire, de payer une Opération en dollars canadiens au taux de change précisé à un GAB ou au terminal d'un commerçant, la Banque Manuvie traitera l'Opération en fonction des directives reçues et le taux de conversion de la devise peut être différent de celui indiqué ci-dessus.

## **7. LIMITES DE CRÉDIT ET DE RETRAIT EN ARGENT**

- (a) Limite de crédit et Crédit disponible. Votre Limite de crédit initiale sera indiquée dans le Sommaire des taux et des frais. Votre relevé mensuel indiquera votre Limite de crédit actuelle ainsi que votre Crédit disponible en date de votre relevé mensuel. Vous pouvez également obtenir des renseignements sur votre Limite de crédit par l'intermédiaire des services bancaires en ligne de la Banque Manuvie. Votre Limite de crédit est établie pour l'ensemble des Cartes liées à votre Compte de carte de crédit. Une fois qu'une Opération est autorisée, votre Crédit disponible diminuera en fonction du montant ainsi autorisé, que vous recevez ou non les biens ou services à ce moment-là. Nous pouvons réduire votre Limite de crédit en tout temps sans préavis.
- (b) Cas de dépassement de limite. Nous pouvons, à notre discrétion, vous permettre de dépasser votre Limite de crédit en autorisant des Opérations, mais nous ne sommes pas tenus de le faire même si nous l'avons déjà fait dans le passé. Les frais applicables en cas de dépassement de limite sont indiqués dans le Sommaire des taux et des frais. Le Titulaire de carte principal est responsable de la totalité du Solde, qu'il excède ou non la Limite de crédit. Si vous avez dépassé votre Limite de crédit, il est souhaitable que vous effectuez un paiement avant la date d'échéance, puisque nous pourrions cesser d'autoriser toute autre Opération effectuée après le dépassement de votre Limite de crédit. Pour les résidents du Québec seulement : la disposition précédente est remplacée par ce qui suit : vous ne pouvez pas excéder votre Limite de crédit en effectuant des Opérations; toutefois, en acceptant la présente Convention, vous nous demandez expressément de vous permettre de dépasser votre Limite de crédit uniquement en cas de paiements préautorisés, de paiements retournés, de frais d'intérêt ou de frais exigibles. Si une telle situation se produit et que nous vous permettons, à notre discrétion, de dépasser votre Limite de crédit, nous ne vous facturerons pas de frais pour dépassement de limite.

(c) Limite de retrait en argent et Fonds disponibles. Nous pouvons fixer une Limite de retrait en argent à l'égard de votre Compte de carte de crédit qui est inférieure à votre Limite de crédit. Votre relevé mensuel indiquera votre Limite de retrait en argent et de Fonds disponibles en date de votre relevé mensuel. La Limite de retrait en argent ne s'ajoute pas à votre Limite de crédit. Dans le cas où une Avance en argent, un Chèque de dépannage ou un Transfert de solde entraînerait le dépassement de votre Limite de retrait en argent si l'Opération était autorisée, l'Opération en question peut être refusée. Les Opérations partielles ne seront pas traitées. Votre Limite de retrait en argent peut être modifiée par la Banque Manuvie en tout temps sans préavis.

## **8. RELEVÉS MENSUELS**

(a) Nous ne sommes pas tenus de vous envoyer un relevé mensuel pour un mois où vous n'avez effectué aucune Opération ni aucun paiement et si i) votre Solde impayé est nul; ou si ii) vous avez reçu un avis vous informant que nous avons suspendu ou annulé votre Compte de carte de crédit parce qu'il n'était pas en règle et vous demandant le remboursement intégral de votre Solde. Si, au cours d'une période de trois (3) mois, votre Solde impayé est de moins de 10 \$, vous n'avez effectué aucune Opération ni aucun paiement et aucun intérêt ni aucun frais n'ont été imputés à votre compte, nous pourrions vous envoyer à la fin de cette période un relevé faisant état de la période de trois mois ou du dernier mois seulement. Pour les résidents du Québec seulement : nous vous enverrons un relevé mensuel si vous avez un Solde impayé survolté compte.

(b) Nous pouvons en tout temps supprimer de votre Compte de carte de crédit tout crédit porté sur ce compte par erreur.

(c) Il est possible que les relevés ne soient pas envoyés le même jour à chaque mois, et la date d'échéance du paiement peut varier d'un relevé à l'autre.

(d) Si nous n'avons pas reçu le paiement intégral du Solde figurant sur votre dernier relevé mensuel, la Banque Manuvie peut reporter la date d'échéance du paiement indiquée sur votre relevé mensuel courant afin que vous puissiez bénéficier d'un délai supplémentaire pour effectuer votre paiement; toutefois, l'intérêt continue de courir pendant la période de report. En pareil cas, la date d'échéance de votre paiement redeviendra votre date d'échéance habituelle lorsque vous paierez votre Solde au complet.

## **9. PAIEMENTS**

(a) Paiement minimum. Votre relevé mensuel fera état de votre Paiement minimum du mois courant, qui est calculé de la façon décrite dans le Sommaire des taux et des frais. Nous devons recevoir un montant équivalent au moins au Paiement minimum, au plus tard à la date d'échéance du paiement. Si nous vous informons d'un montant en souffrance ou de tout montant de votre nouveau Solde excédant votre Limite de crédit, cette portion de votre Paiement minimum est immédiatement exigible. À moins d'une disposition contraire des lois provinciales applicables, nous pouvons vous proposer à l'occasion de ne pas effectuer le Paiement minimum pour certains mois. Si vous acceptez cette offre, les frais d'intérêt habituels continueront de courir durant les mois en question. L'omission d'effectuer les paiements exigés signifiera que votre Compte de carte de crédit n'est pas En règle. Un crédit autre qu'un paiement porté à votre Compte de carte de crédit ne vous dégage pas de l'obligation d'effectuer un paiement lorsqu'un Solde est dû relativement à votre Compte de carte de crédit.

(b) Mode de paiement. Vous pouvez effectuer un paiement par l'intermédiaire des services bancaires téléphoniques, des services bancaires mobiles ou des services bancaires en ligne de la Banque Manuvie, ou en vous rendant à d'autres institutions financières qui acceptent les paiements de Comptes de carte de crédit de la Banque Manuvie. Nos droits ne seront en rien diminués si nous acceptons un paiement en retard, un paiement partiel ou tout autre paiement non conforme à la présente Convention.

(c) Moment des paiements. Les paiements ne seront portés au crédit de votre Compte de carte de crédit lorsque nous les aurons reçus. Vous devez choisir un mode de paiement fasce en sorte que nous recevions votre paiement à temps. Si nous recevons un paiement après ce que nous considérons comme étant nos heures d'ouverture habituelles, nous traiterons celui-ci comme si nous l'avions reçu le jour ouvrable suivant. Si la date d'échéance de votre paiement tombe sur un Jour férié, nous devons recevoir votre paiement le premier jour suivant la date d'échéance du paiement qui n'est pas un Jour férié. Il peut s'écouler quelques jours après la réception de votre paiement avant que votre Crédit disponible et vos Fonds disponibles ne soient rajustés en fonction de votre paiement. Dans certains cas, il est possible que votre relevé mensuel ne reflète pas un paiement qui a été reçu avant ou à la date d'échéance, mais ce paiement figurera sur le relevé mensuel du mois suivant.

## **10. IMPUTATION DES PAIEMENTS**

(a) Tout paiement applicable à votre Compte de carte de crédit que nous recevons est d'abord imputé à votre Paiement minimum dans l'ordre suivant :

1. les intérêts qui sont indiqués sur un relevé mensuel;
2. les frais qui sont indiqués sur un relevé mensuel;
3. les versements échelonnés dus;
4. les Opérations qui sont indiqués sur un relevé mensuel;
5. les frais qui ne sont pas indiqués sur un relevé mensuel;
6. les Opérations qui ne sont pas indiqués sur un relevé mensuel.

Votre paiement sera imputé à tous les éléments des catégories (1) à (6) ci-dessus par ordre de taux d'intérêt, en commençant par les éléments portant intérêt au taux le plus bas dans une catégorie jusqu'aux éléments portant intérêt au taux le plus élevé dans cette catégorie.

Si nous recevons un paiement qui dépasse le Paiement minimum, nous appliquerons le montant excédentaire au Solde facturé restant de la façon suivante :

1. D'abord, en divisant votre Solde facturé restant en segments, et en rassemblant dans un même segment tous les éléments assujettis au même taux d'intérêt (par exemple, tous les Achats auxquels votre taux d'intérêt ordinaire s'applique seront réunis dans un même segment, tous les Chèques de dépannage auxquels un même taux d'intérêt s'applique seront réunis dans un autre segment, etc.).
2. Ensuite, en appliquant votre paiement aux divers segments en respectant la proportion que chaque segment représente par rapport au Solde facturé restant (par exemple, si les Transferts de solde et les Avances en argent au même taux d'intérêt représentent 80 % de votre Solde facturé restant, nous imputerons 80 % de tout montant reçu dépassant le Paiement minimum à ce segment).

Si nous recevons un paiement excédant votre Solde facturé restant, le montant excédentaire sera imputé aux Opérations qui viendront à apparaître sur un relevé mensuel en employant la même méthode que nous venons de décrire pour le Solde facturé restant. Les soldes créditeurs sont imputés aux éléments non facturés dans l'ordre où ils sont affichés sur votre Compte de carte de crédit.

#### **Transferts de solde**

Si vous acceptez une offre de Transfert de solde à taux promotionnel réduit ou une autre offre spéciale, vos paiements seront imputés conformément à la section Imputation des paiements ci-dessus, à moins d'indication contraire dans les modalités supplémentaires de l'offre. Pour en savoir plus, veuillez consulter la section « Offres spéciales ».

(b) Pour les résidents du Québec seulement :

Tout paiement applicable à votre Compte de carte de crédit que nous recevons est d'abord imputé à votre Paiement minimum dans l'ordre suivant :

1. les intérêts qui sont indiqués sur un relevé mensuel;
2. les frais qui sont indiqués sur un relevé mensuel;
3. les versements échelonnés dus;
4. les Opérations qui sont indiqués sur un relevé mensuel;
5. les frais qui ne sont pas indiqués sur un relevé mensuel;
6. les Opérations qui ne sont pas indiqués sur un relevé mensuel.

Votre paiement sera imputé à tous les éléments des catégories (1) à (6) ci-dessus par ordre de taux d'intérêt, en commençant par les éléments portant intérêt au taux le plus **élevé** dans une catégorie jusqu'aux éléments portant intérêt au taux le plus **bas** dans cette catégorie.

Si nous recevons un paiement qui dépasse le Paiement minimum, nous appliquerons le montant excédentaire au Solde facturé restant par ordre de taux d'intérêt, en commençant par le(s) élément(s) à taux d'intérêt le plus **élevé** dans une catégorie et en continuant jusqu'au taux d'intérêt le plus **bas**.

Si nous recevons un paiement excédant votre Solde facturé restant, le montant excédentaire sera imputé aux Opérations qui viendront à apparaître sur un relevé mensuel en employant la même méthode que nous venons de décrire pour le Solde facturé restant. Les soldes créditeurs sont imputés aux éléments non facturés dans l'ordre où ils sont affichés sur votre Compte de carte de crédit.

#### **Transferts de solde**

Si vous acceptez une offre de Transfert de solde à taux promotionnel réduit ou une autre offre spéciale, vos paiements seront imputés conformément à la section Imputation des paiements ci-dessus.

### **11. INTÉRÊTS**

(a) Taux d'intérêt. Les intérêts sont d'abord imputés au taux indiqué dans le Sommaire des taux et des frais. Vos taux annuels et quotidiens courants sont indiqués sur votre relevé mensuel. Nous pouvons appliquer différents taux d'intérêt à différentes portions de votre Solde.

(b) Intérêts sur les Avances en argent, les Transferts de solde et les Chèques de dépannage. Les intérêts s'appliquent dans tous les cas aux Avances en argent, aux Transferts de solde et aux Chèques de dépannage. Les intérêts sont calculés sur les Avances en argent à compter du jour où ces Avances sont accordées. Les intérêts sur les Transferts de solde et les Chèques de dépannage sont calculés à compter du jour où ces Opérations sont affichés sur votre Compte de carte de crédit. Nous cessons d'imputer l'intérêt sur les Avances en argent, les Transferts de solde et les Chèques de dépannage le jour où nous recevons un paiement qui couvre le montant de l'Opération en question, conformément à ce qui est décrit au paragraphe 10.

(c) Intérêts sur les Achats. Vous bénéficieriez d'une période de grâce sans intérêt d'au moins 21 jours et n'aurez pas à payer des intérêts sur les Achats figurant sur votre relevé mensuel si nous recevons le paiement de la totalité du Solde indiqué sur ce relevé au plus tard à la date d'échéance. Si nous ne recevons pas le paiement de la totalité du Solde indiqué sur le relevé mensuel au plus tard à la date d'échéance, la période de grâce sans intérêt ne s'applique plus. Votre prochain relevé mensuel indiquera les intérêts calculés rétroactivement sur ces Achats à compter de la date de l'opération, plus les intérêts facturés pour tout nouvel Achat effectué pendant la période de facturation en cours. Nous continuerons de facturer des intérêts sur ces Achats antérieurs jusqu'à ce que nous recevions le paiement intégral, qui couvre tous les Achats faits au plus tard à la date d'échéance du paiement, comme il est décrit à la section 10, Imputation des paiements. Une fois le paiement intégral effectué au plus tard à la date d'échéance qui s'y rapporte, vous aurez de nouveau droit à une période de grâce sans intérêt d'au moins 21 jours pour les nouveaux Achats. Toutefois, les intérêts liés à vos Achats antérieurs pourraient figurer sur votre prochain relevé après que nous aurons reçu votre paiement. Il s'agit des intérêts courus sur les achats antérieurs entre la date de votre dernier relevé mensuel et la date à laquelle nous avons reçu le paiement.

(d) Intérêts sur les Plans de versements échelonnés. Si vous choisissez de convertir un Achat en un Plan de versements échelonnés, des intérêts seront facturés sur ce Plan de versements échelonnés au taux d'intérêt que vous avez accepté dans les modalités applicables.

(e) Frais. Les frais sont traités comme des Achats aux fins de l'imputation des intérêts.

(f) Mode de calcul de l'intérêt. L'intérêt est calculé en multipliant le montant total des portions de votre Solde portant intérêt à la fin de chaque jour par le taux d'intérêt quotidien applicable à chaque portion. Le taux d'intérêt quotidien est le taux d'intérêt annuel divisé par le nombre de jours dans l'année. Les intérêts sont calculés sur une base quotidienne et ajoutés à votre Solde chaque mois. Si vous avez des soldes sur votre Compte à des taux d'intérêt annuels différents (pour des Achats, des Avances de fonds, des Transferts de solde ou des Plans de versements échelonnés par exemple), nous calculerons les intérêts en utilisant le solde quotidien moyen et le taux d'intérêt quotidien pour chaque solde. Les intérêts sont ajoutés à votre Compte à la fin de chaque période de relevé. Nous n'imputons pas d'intérêts sur les intérêts.

(g) Soldes créditeurs. Aucun intérêt n'est versé sur les soldes créditeurs. Les soldes créditeurs ne sont pas des dépôts et ne sont donc pas assurés en vertu de la Loi sur la Société d'assurance-dépôts du Canada.

(h) Complément d'information. La période entre la date du relevé et la date d'échéance est d'au moins vingt-et-un (21) jours. La période de facturation de chaque relevé peut comporter de vingt (20) à trente-trois (33) jours. Dans le tableau ci-dessous figurent des exemples de coûts d'emprunt (arrondis au cent près), en supposant que toutes les charges représentent des achats portant intérêt au taux de 21,99 % (Achats, frais et autres charges) ou 22,99 % (Avances de fonds), à titre d'exemple, pour un mois de trente (30) jours, et qu'il n'y a aucun autre frais, paiements additionnels ou autres charges :

		Solde quotidien moyen			
		100 \$	500 \$	1 000 \$	2 000 \$
Taux annuel	21,99 %	1,81 \$	9,04 \$	18,07 \$	36,15 \$
	22,99 %	1,89 \$	9,45 \$	18,90 \$	37,79 \$

## 12. FRAIS

Le Titulaire de carte principal convient de payer les frais qui s'appliquent à l'occasion au Compte de carte de crédit. Ces frais ne sont pas remboursables. Les frais relatifs aux caractéristiques facultatives fournies par des tiers (ou les frais qui ne sont pas décrits dans le Sommaire des taux et des frais) ne sont pas facturés par la Banque Manuvie et, à ce titre, ils sont traités comme des Achats. Tout avis de modification des frais relatifs aux caractéristiques facultatives est assujetti aux modalités régissant ces caractéristiques facultatives.

## 13. OFFRES SPÉCIALES ET LES PLANS DE VERSEMENTS ÉCHELONNÉS

Nous pouvons, à l'occasion, vous faire des offres spéciales. Les offres spéciales peuvent inclure la possibilité de convertir un Achat admissible en un Plan de versements échelonnés conformément aux modalités applicables disponibles sur le site [www.banquemanuvie.ca/services-bancaires-aux-particuliers/cartes-de-credit](http://www.banquemanuvie.ca/services-bancaires-aux-particuliers/cartes-de-credit). Une offre spéciale peut avoir une durée limitée et être assujettie à d'autres modalités. Ces modalités additionnelles pourront remplacer temporairement les modalités de la présente Convention. Si vous prenez des mesures indiquant que vous acceptez une offre spéciale, vous serez lié par les modalités de l'offre spéciale. Une fois que l'offre spéciale prend fin, toutes les modalités de la présente Convention s'appliquent à nouveau.

## 14. OPÉRATIONS ASSIMILÉES À DES OPÉRATIONS EN ARGENT

Les Opérations assimilées à des opérations en argent sont traitées comme des Avances en argent et nous sont automatiquement signalées par le commerçant, conformément aux règles du réseau de cartes de crédit. Les questions à savoir si une Opération donnée est une Opération assimilée à une opération en argent devraient être adressées directement au commerçant.

## **15. CARACTÉRISTIQUES SPÉCIALES DES CARTES ET PROGRAMMES DE RÉCOMPENSES**

- (a) Nous pouvons vous offrir des services ou avantages spéciaux, y compris de l'assurance, des programmes de récompenses comme un programme de remboursement et des abonnements. Certains de ces services et avantages sont des caractéristiques de la Carte et sont décrits dans la trousse de bienvenue que vous avez reçue en même temps que votre nouvelle Carte. Pour profiter de tout autre service ou avantage, vous devez vous y inscrire ou en faire l'achat séparément. La gamme de services et d'avantages de la Carte est assujettie à des modalités additionnelles qui peuvent être modifiées à l'occasion et annulées conformément aux modalités additionnelles qui s'appliquent à ces services et avantages de la Carte. Certains services et avantages de la Carte peuvent être fournis par des tiers; nous ne sommes pas responsables des avantages ou des services que nous ne fournissons pas directement. En cas de différend, vous devez communiquer directement avec le tiers en cause. Pour les résidents du Québec seulement : Vous pouvez faire valoir votre droit de résiliation des caractéristiques facultatives. Nous pouvons annuler les services et avantages de la Carte moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours.
- (b) Si votre Carte est assortie d'un programme de récompenses, les primes de récompenses peuvent ne pas être accordées si votre Compte de carte de crédit n'est pas en règle.
- (c) Une fois que le transfert d'un type de Carte à un autre aura été effectué (qu'il ait été demandé par vous ou par nous), vous cesserez d'accumuler les primes de récompenses (le cas échéant) associées à votre Carte actuelle et vous commencerez à accumuler les primes de récompenses (le cas échéant) associées à la nouvelle Carte, conformément aux modalités du nouveau programme de récompenses. Tout retour traité après la date du transfert diminuera les primes de récompenses que vous accumulerez en vertu du nouveau programme de récompenses.

## **16. REMBOURSEMENTS DES MARCHANDS ET OPÉRATIONS CONTESTÉES**

- (a) Si un commerçant accepte de vous accorder un remboursement ou un autre crédit pour une Opération, nous créditerons votre Compte de carte de crédit uniquement à la réception d'une note de crédit du commerçant. Si des intérêts étaient imputés à votre compte à la suite de l'Opération, nous ne rembourserons pas ces intérêts. Les débits et les crédits pour les Opérations peuvent ne pas être portés à votre Compte de carte de crédit le jour où l'Opération a été effectuée.
- (b) Si vous avez un différend avec un commerçant au sujet d'une Opération, vous devez tenter de le régler directement avec le commerçant en question avant de communiquer avec nous. Même si vous pouvez communiquer avec nous pour discuter d'un différend, nous ne sommes pas tenus de prendre quelque mesure que ce soit à l'égard de ce différend, à moins que la loi ne nous y oblige. Vous devez payer pour l'Opération en question telle qu'elle apparaît sur le relevé mensuel, faute de quoi des intérêts vous seront imputés pour avoir omis de régler la totalité de votre Solde conformément à la présente Convention. Vous ne pouvez pas faire opposition au paiement à l'égard d'une Opération. Pour les résidents du Québec seulement : Ce qui précède est assujetti aux dispositions particulières applicables aux résidents du Québec énoncées aux alinéas 4d) et 4j) ci-dessus.
- (c) Nous n'assumons aucune responsabilité si nous sommes incapables de vous aider à l'égard d'un différend avec un commerçant, ou si nous ne voulons pas le faire, pour quelque motif que ce soit. Vous acceptez que si nous tentons de vous aider dans le cas d'un différend avec un commerçant, nous serons assujettis aux règles du réseau de cartes de crédit, qui établissent des limites de temps et d'autres restrictions pour les différends concernant une Opération. Nous ne sommes pas en mesure de vous assister en ce qui a trait aux différends que vous pourriez avoir avec un commerçant concernant un Chèque de dépannage. Dans certains cas, il se peut que vous deviez signer d'autres documents et prendre d'autres mesures avant que nous puissions tenter de contester une Opération en votre nom. Si nous choisissons de porter un crédit provisoire à votre Compte de carte de crédit relativement à une Opération, nous pouvons l'annuler si nous déterminons par la suite qu'il n'aurait pas dû être fait. Si une Opération est annulée, vous nous cédez tous les droits et toutes les réclamations relativement à cette Opération.

## **17. PAIEMENTS MOBILES ET SANS CONTACT**

La présente convention s'applique à tous les types d'Opérations effectuées au moyen de votre Carte, y compris les Opérations sans contact et les Opérations faites par l'intermédiaire d'un service de paiement mobile. La Banque Manuvie ou les commerçants participants peuvent, à leur discrétion et à l'occasion, limiter le montant maximal d'une Opération mobile ou sans contact. En conséquence, il est possible que vous deviez utiliser votre Carte physique et votre NIP pour conclure une Opération si celle-ci dépasse le montant maximal, et ce, même si votre Compte de carte de crédit est en règle.

## **18. COMPTES DE CARTE DE CRÉDIT QUI NE SONT PAS EN RÈGLE**

- (a) Si votre Compte de carte de crédit n'est pas En règle, il se peut que le taux d'intérêt, la Limite de crédit ou la Limite de retrait en argent se rapportant à votre Compte de carte de crédit soient touchés ou que vous perdiez la possibilité de profiter de toute offre promotionnelle comportant un taux d'intérêt moins élevé à laquelle vous participez.
- (b) Si votre Compte de carte de crédit n'est pas En règle, si la présente Convention est résiliée ou suspendu, ou encore si votre Compte de carte de crédit est annulé ou suspendu, nous pouvons suspendre ou annuler votre utilisation de la Carte ou votre accès au Compte de carte de crédit, et nous pouvons prendre les mesures suivantes sans vous en informer :
- refuser d'honorer tout Chèque de dépannage ou Transfert de solde (qu'il soit effectué avant ou après la résiliation);

- exiger que la totalité du Solde soit payée immédiatement;
- prendre les mesures nécessaires pour recouvrer votre Solde, notamment : i) débiter tout compte de dépôt que vous détenez auprès de la Banque Manuvie ou d'une société affiliée; ou ii) racheter la totalité ou une partie d'un dépôt à terme fixe que vous détenez auprès de la Banque Manuvie ou d'une société affiliée, qu'il soit échu ou non, et imputer le montant en question à votre Solde; ou iii) pour les résidents du Québec seulement : racheter la totalité ou une partie de tout dépôt à terme fixe échu que vous détenez auprès de la Banque Manuvie ou d'une société affiliée et affecter les fonds au remboursement de votre Solde;
- exiger que vous retournez ou détruisiez toutes les Cartes et tous les Chèques de dépannage inutilisés;
- prendre possession de toutes les Cartes et tous les Chèques de dépannage inutilisés; et
- intenter tout autre recours prévu par la loi.

(c) Vous paierez tous les frais et honoraires juridiques (dans toute la mesure autorisée par la loi) que nous engagerons pour recouvrer votre Solde et prendre possession de vos Cartes. Pour les résidents du Québec seulement : la disposition précédente ne s'applique pas.

(d) Si votre Compte de carte de crédit comporte un solde créditeur et que vous n'êtes pas en règle à l'égard d'une autre dette que vous avez contractée auprès de la Banque Manuvie ou une société affiliée, nous pourrions utiliser ce solde créditeur pour compenser cette autre dette.

La disposition ci-après s'applique aux résidents du Québec seulement si nous exigeons que la totalité du Solde soit remboursée immédiatement.

« Mention exigée par la Loi sur la protection du consommateur. (Clause de déchéance du bénéfice du terme)

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et, à moins d'en être exempté conformément à l'article 69 du Règlement général, un état de compte.

Dans les trente (30) jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et de l'état de compte, le consommateur peut :

(i) soit remédier au fait qu'il est en défaut;

(ii) soit présenter une demande au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat.

Le consommateur aura avantage à consulter les articles 104 à 110 de la Loi sur la protection du consommateur (chapitre P-40.1) de même que l'article 69 du Règlement général adopté en vertu de cette Loi et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. »

## **19. MODIFICATIONS**

(a) Si vous souhaitez remplacer votre Carte actuelle par un autre type de carte de la Banque Manuvie, nous pourrons faire ce changement dès que nous en recevrons la demande. Sauf avis contraire de votre part, nous pouvons émettre des Cartes pour renouveler votre Carte actuelle ou pour la remplacer par un autre type de carte, si votre type de Carte actuel est retiré du marché ou pour d'autres raisons. Les Cartes de remplacement peuvent avoir des caractéristiques et des avantages différents et être associées à des programmes de fidélisation différents. Toutes les cartes demeurent la propriété de la Banque Manuvie. Pour les résidents du Québec seulement : Si vous n'avez pas demandé le transfert et que nous remplaçons votre Carte actuelle par un autre type de carte, nous vous transmettrons un préavis écrit de toute modification proposée au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification indiquée dans le préavis. Dans cette éventualité, si la nouvelle Carte entraîne une augmentation de vos obligations ou une diminution de nos obligations, vous pouvez refuser la modification en mettant fin à cette Convention, conformément à l'article 20 de celle-ci, sans frais ni pénalité ou indemnité d'annulation, sous réserve d'un avis écrit dans les trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur du remplacement de la Carte. Si votre nouvelle Carte est associée à des programmes de fidélisation différents de ceux de votre Carte actuelle, nous vous aviserez de toute modification conformément aux Modalités relatives au programme de récompenses.

(b) Nous pouvons en tout temps modifier de façon permanente ou temporaire les modalités de la présente Convention, les taux d'intérêt et les frais, les caractéristiques des Cartes (notamment les programmes de fidélisation) ou tout autre élément mentionné dans le Sommaire des taux et des frais, sans préavis, à moins qu'un préavis soit exigé par la loi. La Banque Manuvie peut vous informer de ces changements en envoyant un avis (par écrit ou par voie électronique) au Titulaire de carte principal ou en affichant un avis sur le site [www.banquemanuvie.ca](http://www.banquemanuvie.ca). Nous enverrons tout avis écrit à la plus récente adresse postale pour l'envoi du relevé que le Titulaire de carte principal a fourni à la Banque Manuvie. L'avis écrit peut être joint au relevé mensuel ou y figurer, ou il peut être envoyé séparément. La modification peut s'appliquer au Solde existant ainsi qu'à toute portion de votre Solde engagé ou des autres activités ayant lieu après la modification. Vous serez réputé avoir accepté la modification si, après qu'elle a été apportée, vous signez ou activez une Carte, sélectionnez un NIP, accédez à votre Compte de carte de crédit de quelque façon que ce soit ou effectuez un paiement à votre Compte de carte de crédit. Pour les résidents du Québec seulement : nous vous transmettrons un préavis écrit de toute modification proposée au moins trente (30) jours avant la date d'entrée en vigueur de la modification indiquée dans le préavis. Ce préavis contiendra les nouvelles dispositions seulement, ou les anciennes et nouvelles dispositions, ainsi que la date d'entrée en vigueur de la modification. Si la modification entraîne une augmentation ou une diminution de vos obligations, vous pouvez la refuser en mettant fin à cette Convention, sans frais

ni pénalité ou indemnité d'annulation, sous réserve d'un avis écrit dans les trente (30) jours suivant la date d'entrée en vigueur de la modification. Nonobstant ce qui précède, nous pouvons augmenter le taux du crédit, ainsi que le taux d'intérêt, les frais annuels et les frais de remplacement d'une Carte perdue ou volée, sous réserve d'un préavis de trente (30) jours.

(c) Vous nous aviserez sans délai de toute modification de l'adresse du Titulaire de carte principal ou du nom d'un Titulaire de carte.

## **20. RÉSILIATION DE LA PRÉSENTE CONVENTION**

(a) Le Titulaire de carte principal peut résilier la présente Convention en tout temps en avisant la Banque Manuvie par téléphone ou par écrit. Toutes les Cartes du Compte de carte de crédit seront annulées dès réception de la demande d'annulation, mais la présente Convention sera résiliée seulement après que nous aurons reçu le paiement de la totalité du Solde.

(b) Nous pouvons résilier ou suspendre la présente Convention, votre Compte de carte de crédit ou toute Carte en tout temps, sans préavis, si votre Compte de carte de crédit n'est pas en règle ou pour toute autre raison. Pour les résidents du Québec seulement – La disposition précédente est remplacée par ce qui suit : nous pouvons résilier ou suspendre la présente Convention, votre Compte de carte de crédit ou toutes les Cartes, en tout temps et sans préavis, si votre Compte de carte de crédit n'est pas En règle, si nous soupçonnons une fraude relative à votre Compte de carte de crédit ou pour tout autre motif. Même si votre Compte de carte de crédit est En règle, si nous soupçonnons une fraude relative à votre Compte de carte de crédit, nous pouvons résilier la présente Convention, votre Compte de carte de crédit ou toutes les Cartes sous réserve d'un préavis écrit de soixante (60) jours.

(c) Si la présente Convention ou l'accès à votre Compte de carte de crédit est résilié ou suspendu, le Titulaire de carte principal demeure responsable du Solde à la date de la résiliation ou de la suspension ainsi que des Opérations effectuées ou autorisées à la date de la résiliation ou de la suspension ou avant, mais portées au Compte de carte de crédit après cette date, ainsi que des frais, intérêts et autres augmentations du Solde qui sont portés au Compte de carte de crédit après la date de la résiliation ou de la suspension.

## **21. DIVERS**

(a) Transfert de Compte de carte de crédit. En cas de décès du Titulaire de carte principal, le Compte de carte de crédit pourra être transféré à un Usager autorisé qui est le conjoint, conjoint de fait ou conjoint en union civile du Titulaire de carte principal, pourvu que nos exigences relatives à l'admissibilité soient respectées. Le Compte de carte de crédit et les Cartes ne sont par ailleurs pas cessibles.

(b) Responsabilité de la Banque Manuvie.

A) Si vous n'avez pas accès à votre Compte de carte de crédit, si votre Carte est refusée ou si un Chèque de dépannage ou un Transfert de solde est refusé, nous ne pourrons en être tenus responsables, que la raison de cet échec ou de ce refus relève de notre contrôle ou non. Vous comprenez et convenez qu'en dehors des dispositions autrement définies dans la présente Convention, et en plus des autres limitations de responsabilité de la Banque Manuvie énoncées ailleurs dans la Convention, nous ne pouvons être tenus responsables à votre égard qu'en ce qui concerne les dommages directs découlant d'une négligence grave, d'une fraude ou d'une faute intentionnelle de notre part résultant directement de l'exécution de nos obligations aux termes de la Convention, et que la Banque Manuvie ne peut être tenue responsable à votre égard daucun autre dommage direct. En outre, nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables à votre égard d'autres préjudices, incluant, mais sans en limiter la portée, toute forme de pertes ou de dommages indirects, accessoires, particuliers ou punitifs, de pertes de profits, de revenus ou d'occasions d'affaires ou d'autres pertes, prévisibles ou non, résultant directement ou indirectement de la Convention ou des services qui vous sont fournis, que nous ayons ou non été avisés de la possibilité de tels préjudices ou que nous ayons ou non fait preuve de négligence. Ces limitations s'appliquent à tout acte ou manquement de la part de la Banque Manuvie, de ses sociétés affiliées, de ses mandataires ou de ses fournisseurs, que ces actes ou manquements puissent ou non donner lieu par ailleurs à une cause d'action de nature contractuelle, délictuelle, légale, ou basée sur toute autre théorie juridique. Au sein du présent paragraphe, la notion de négligence grossière désigne une conduite (qu'elle se caractérise par une action ou une inaction, par des paroles ou par le silence) qui i) s'écarte de façon marquée et flagrante de la conduite normalement attendue d'une personne prudente et raisonnable se trouvant dans la position de la Banque Manuvie, ou ii) témoigne d'une imprudence et d'une insouciance telles qu'elle ne tient aucunement compte des conséquences préjudiciables, prévisibles et évitables.

B) Pour les résidents du Québec seulement : la disposition précédente est remplacée par ce qui suit : sauf à l'égard des résidents du Québec pour ce qui est des dommages causés par une action de la Banque Manuvie, la Banque Manuvie ne sera pas tenue responsable à votre égard ou à l'égard d'un tiers pour tous les dommages (y compris toute perte de profits, de revenus, financière, d'occasions d'affaires) résultant directement ou indirectement de la présente Convention ou des services qui vous sont fournis.

(c) Domicile. Nous déterminerons le lieu de résidence du Titulaire de carte principal à toutes fins en nous fondant sur l'adresse de résidence que nous avons dans nos dossiers à ce moment.

- (d) Lois applicables. La présente Convention sera régie et interprétée conformément aux lois canadiennes et aux lois de la province ou du territoire où vous résidez (ou à celles de l'Ontario, si vous résidez à l'extérieur du Canada). Vous acceptez d'être lié par ces lois et d'être assujetti à la compétence des tribunaux de la province ou du territoire applicable en cas de litige se rapportant à vos Cartes, à votre Compte de carte de crédit ou à la présente Convention.
- (e) Notes explicatives. Lorsqu'ils sont utilisés dans la présente Convention, le mot « notamment » et l'expression « y compris » renvoient à une énumération non exhaustive. Les titres utilisés dans la présente Convention sont fournis à titre indicatif seulement et n'ont aucune incidence sur l'interprétation du contenu de la Convention. Lorsque nous faisons mention de la présente Convention ou d'autres conventions ou documents, nous renvoyons à la présente Convention et à ces autres conventions ou documents ainsi qu'aux modifications, remplacements et ajouts dont ils font l'objet.
- (f) Divisibilité et renonciation. Si l'une des dispositions de la présente Convention est déclarée non valide, illégale ou nulle par un tribunal compétent, cette disposition sera retranchée de la présente Convention et les autres dispositions demeureront pleinement en vigueur. L'omission de notre part d'exercer un droit ou le retard dans l'exercice d'un tel droit ne constitue pas une renonciation à l'égard d'un manquement et ne nous empêche aucunement d'exercer ce droit plus tard.
- (g) Survie. Toute disposition de la présente Convention ayant trait à vos responsabilités ou à nos droits et à nos responsabilités demeurerà en vigueur malgré la résiliation de la présente Convention.
- (h) Délais de prescription. Là où la loi provinciale ou territoriale le permet, le délai de prescription applicable à la présente Convention est prolongé à six ans. Pour les résidents du Québec seulement : La disposition précédente ne s'applique pas.
- (i) Cession. Nous pouvons, en tout temps, sans vous donner de préavis à ce sujet, céder votre Compte de carte de crédit, tout Solde dû aux termes de la présente Convention et/ou nos droits et obligations découlant de celle-ci à un Cessionnaire, qui pourra exercer tous nos droits et sera responsable de toutes nos obligations découlant de la présente Convention, en conformité avec l'étendue de la cession. Pour les résidents du Québec seulement : nous pouvons vous aviser de toute cession comme il est décrit dans le présent paragraphe.
- (j) Avertissements. Lorsque votre Crédit disponible est inférieur à un certain montant seuil, nous vous enverrons un avertissement par courriel (ou par tout autre moyen électronique auquel nous pourrions recourir). Le Titulaire de carte principal peut gérer en tout temps les préférences en matière d'avertissement relatif au compte, pour modifier ses coordonnées, fixer un montant seuil ou refuser de recevoir des alertes. Si vous ne fixez pas de montant seuil, nous en établirons un pour vous, conformément à la loi. Nous ne facturons pas de frais pour ce service d'avertissement, mais les frais d'utilisation des données et les frais de messagerie exigés par votre fournisseur de services mobiles pourraient s'appliquer.

## **22. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS AVEC LA BANQUE MANUVIE**

La Banque Manuvie s'efforce de toujours vous offrir le meilleur service possible chaque fois que vous faites affaire avec elle. Pour que vos questions ou préoccupations soient traitées le plus rapidement possible, veuillez suivre les étapes suivantes :

**Étape 1 : Communiquez d'abord avec la personne-ressource.** La plupart des problèmes peuvent être résolus rapidement et facilement en communiquant avec notre Centre de service à la clientèle.

Appelez-nous au 1 877 942-4222

Envoyez-nous un courriel à l'adresse [banque\\_manuvie@manuvie.ca](mailto:banque_manuvie@manuvie.ca)

**Étape 2 : Communiquez avec la direction.** Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la réponse fournie par le membre de notre personnel, demandez à parler au directeur du service.

**Étape 3 : Demandez un examen plus approfondi.** Si votre plainte n'est pas résolue dans les 14 jours dès la première étape, elle sera acheminée à l'équipe Priorité client ou encore, si la réponse du directeur ne vous satisfait pas, vous pouvez transmettre votre plainte à l'équipe Priorité client, qui l'examinera de nouveau.

Appelez-nous au numéro sans frais 1 855 891-8671

Envoyez-nous un courriel à l'adresse [plaintes\\_des\\_clients@manuvie.ca](mailto:plaintes_des_clients@manuvie.ca)

Notre réponse : une fois l'examen terminé, vous recevezrez une réponse écrite expliquant les raisons de la décision.

**Étape 4 : Vous n'êtes toujours pas satisfait?** Si l'équipe Priorité client n'est pas en mesure de résoudre le problème à votre satisfaction, veuillez écrire au Bureau de règlement des différends avec les clients (BRDC) :

Bureau de règlement des différends avec les clients

Banque Manuvie du Canada et Société de fiducie de Manuvie

500, rue King Nord

C. P. 1602, Succ. WATERLOO

Waterloo (Ontario) N2J 4C6

[ClientDisputeResolutionOffice@manulife.ca](mailto:ClientDisputeResolutionOffice@manulife.ca)

Le BRDC s'efforce de régler chaque plainte dans les meilleurs délais. Toutefois, si ce délai dépasse 56 jours à compter de la date à laquelle vous avez déposé votre plainte à la première étape du processus, vous avez la possibilité d'exercer un recours externe (consultez l'étape 5 ci-après). Au terme de l'investigation de votre plainte par le BRDC, vous recevezrez une réponse écrite.

**Étape 5 : Recours externe.** Si, après avoir franchi toutes ces étapes, notre réponse ne vous procure pas entière satisfaction et vous désirez poursuivre votre démarche, ou si votre plainte n'est pas résolue dans les 56 jours suivant son dépôt lors de la première étape, vous pouvez vous adresser à l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI).

### **Ombudsman des services bancaires et d'investissement**

L'Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI) fait partie du Réseau de conciliation du secteur financier (RCSF), un service national de règlement des différends destiné aux consommateurs de services financiers. L'OSBI traite les plaintes relatives aux produits et aux services bancaires et de placement que les consommateurs n'ont pas réussi à régler à leur satisfaction avec Manuvie. Son numéro sans frais est le suivant : 1 888 451-4519; dans la région de Toronto, il suffit de téléphoner au 416 287-2877.

### **Agence de la consommation en matière financière du Canada**

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC) encadre les institutions financières sous réglementation fédérale afin de s'assurer qu'elles se conforment aux lois et aux règles adoptées par le gouvernement fédéral en matière de protection des consommateurs. Si ma plainte a trait à une disposition visant les consommateurs, je peux écrire à l'ACFC à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage

Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Téléphone : 1 866 461-2232

Site web : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matierefinanciere.html>

Le processus de traitement des plaintes de la Banque Manuvie est décrit en détail sur le site [www.banquemanuvie.ca](http://www.banquemanuvie.ca).

### **23. CODES DE CONDUITE VOLONTAIRES**

La Banque Manuvie a adopté un certain nombre de « codes de conduite volontaires et d'engagements publics », que vous trouverez sur le site [www.banquemanuvie.ca](http://www.banquemanuvie.ca).

### **24. VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Vous reconnaîtrez que tous les Titulaires de carte de votre Compte de carte de crédit peuvent consulter, obtenir ou recevoir des renseignements sur votre Compte de carte de crédit, y compris sur les Opérations, le Solde et le Crédit disponible, par l'intermédiaire de tout moyen de communication avec la Banque Manuvie, notamment dans les discussions entamées par la Banque Manuvie au sujet de toute activité non autorisée potentielle dans le Compte de carte de crédit ou pour d'autres raisons. Vous reconnaîtrez également que si un Titulaire de carte ne se conforme pas aux règles de sécurité relatives au NIP stipulées au paragraphe 4(b), d'autres personnes pourraient être en mesure d'obtenir des renseignements au sujet de votre Compte de carte de crédit, et, dans la mesure permise par les lois applicables, nous ne serons pas responsables envers vous ou envers une tierce partie pour cet accès.

Si vous avez autorisé un commerçant à stocker les détails de votre carte ou si vous avez donné les détails de votre carte à un commerçant, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels avec ce commerçant et les réseaux de cartes afin d'évaluer votre admissibilité et de vous offrir des fonctionnalités et des services optionnels tels que les Plans de versements échelonnés, le cas échéant. Votre consentement est facultatif et vous pouvez décider de le retirer à tout moment.

#### **Déclaration relative aux renseignements personnels**

Dans la présente déclaration, les termes « vous », « votre » et « vos » renvoient au(x) demandeur(s) et à tout codemandeur(s) qui est (sont) le(s) titulaire(s) du compte. Les termes « nous », « notre », « nos » et « la Banque » désignent la Banque Manuvie du Canada et ses sociétés affiliées.

#### **Pourquoi recueillons-nous, utilisons-nous et divulguons-nous vos renseignements personnels?**

Afin d'établir et de gérer notre relation avec vous, de vous fournir des produits et services, d'administrer nos activités et de nous conformer aux exigences des lois et des règlements. En signant la demande, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions vos renseignements personnels, tel qu'il est indiqué dans la présente Déclaration relative aux renseignements personnels. Toute modification au consentement doit faire l'objet d'une entente écrite avec la Banque.

#### **Quels renseignements personnels recueillons-nous?**

Selon le produit que vous avez demandé, nous recueillons des renseignements personnels précis à votre sujet, notamment :

- des renseignements permettant d'établir votre identité, comme votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, votre adresse de courriel, votre date de naissance, votre occupation, votre numéro de permis de conduire, votre numéro de passeport ou votre numéro d'assurance sociale (NAS);
- des renseignements financiers, des rapports d'enquête, des rapports d'évaluation du crédit ou des rapports de solvabilité;

- des renseignements sur la façon dont vous utilisez nos produits et services, ainsi que des renseignements sur vos préférences, caractéristiques démographiques et champs d'intérêt;
- d'autres renseignements personnels dont nous pourrions avoir besoin pour administrer notre relation d'affaires avec vous.

Nous utilisons des moyens honnêtes et licites pour recueillir des renseignements personnels à votre sujet.

#### **Où recueillons-nous des renseignements personnels à votre sujet?**

- les demandes et formulaires que vous avez remplis;
- d'autres interactions entre vous et la Banque;
- d'autres sources, notamment :
  - votre conseiller ou vos représentants autorisés;
  - des tiers avec lesquels nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de vos produits ou services maintenant et dans l'avenir;
  - d'autres institutions financières et votre employeur;
  - des sources publiques, comme les organismes gouvernementaux, les agences d'évaluation du crédit et les sites Internet.

#### **À quelles fins utilisons-nous vos renseignements personnels?**

Nous utilisons vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- administrer adéquatement les produits et services que nous vous fournissons et gérer notre relation avec vous;
- confirmer votre identité et vérifier l'exactitude des renseignements que vous nous fournissez;
- évaluer votre demande de souscription, et déterminer les produits qui vous conviennent;
- respecter les exigences légales et réglementaires;
- assurer l'exactitude et l'intégrité du système d'enregistrement du crédit;
- en apprendre davantage sur vous et sur la manière dont vous préférez faire affaire avec nous;
- analyser les données afin de prendre de meilleures décisions et de mieux comprendre nos clients, ce qui nous permettra d'améliorer les produits et services que nous fournissons;
- déterminer votre admissibilité à d'autres produits et services, qui sont offerts par nous, nos sociétés affiliées ou des tiers sélectionnés, et qui sont susceptibles de vous intéresser, et vous fournir des précisions sur ces produits et services. Ces autres produits et services pourraient comprendre des valeurs mobilières, des produits d'assurance, des produits de prêt, de placement et de crédit, et des programmes de récompenses.
- mener des audits et des enquêtes, et vous protéger contre la fraude;
- automatiser le traitement pour nous aider à prendre des décisions concernant vos interactions avec nous, comme les demandes, les approbations ou les refus.

#### **À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?**

- aux personnes, institutions financières et autres parties avec lesquelles nous traitons dans le cadre de l'établissement et de l'administration de votre compte maintenant et dans l'avenir;
- aux employés, agents et représentants autorisés;
- à votre conseiller et à ses employés, et à toute agence qui a signé une entente avec nous et dispose du droit de superviser, directement ou indirectement, votre conseiller et ses employés;
- à toute personne ou à toute organisation à qui vous avez donné votre consentement;
- à d'autres institutions qui vous ont accordé du crédit, les agences d'évaluation du crédit et les personnes autorisées à recueillir des renseignements personnels au sujet de vos antécédents en matière de crédit ou de finances;
- aux personnes autorisées par la loi à consulter vos renseignements personnels;
- aux fournisseurs de services qui ont besoin de ces renseignements pour nous fournir leurs services (par exemple des services de traitement des données, de programmation, de stockage des données, d'étude de marché, d'impression, de distribution et d'enquête).

Les personnes, organisations et fournisseurs de services susmentionnés se trouvent au Canada et dans des territoires à l'étranger.

Par conséquent, vos renseignements personnels peuvent faire l'objet de transferts inter provinciaux ou transfrontaliers afin de vous fournir des services et sont ainsi soumis aux lois de ces territoires.

Lorsque nous transmettons des renseignements personnels à nos fournisseurs de services, nous exigeons qu'ils les protègent de façon conforme à nos politiques et pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

#### **Retrait de votre consentement**

Vous pouvez retirer votre consentement à notre utilisation de vos renseignements personnels à certaines fins, sous réserve des restrictions juridiques et contractuelles. À moins que les lois fédérales ou provinciales ne vous en donnent le droit, vous ne pouvez pas nous retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation, à la conservation ou à la communication des renseignements personnels dont nous avons besoin pour établir ou administrer le compte. Si vous le faites, il se peut que le compte ne puisse être

établi et nous pourrions considérer le retrait de votre consentement comme une demande de résiliation de celui-ci. Si vous souhaitez retirer votre consentement, téléphonez aux services de cartes de crédit de la Banque, au 1 877 942-4222, ou écrivez au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-après.

### **Exactitude et accès**

Vous nous informerez de tout changement apporté à vos coordonnées. Si vos renseignements personnels ont changé ou si vous devez corriger des inexactitudes dans vos renseignements personnels dans nos dossiers. Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, d'en vérifier l'exactitude et au besoin d'y faire apporter les corrections appropriées.

Les demandes dans ce sens peuvent être envoyées au **Responsable de la protection des renseignements personnels,**

**Manuvie, P. O. Box 1602, Del Stn 500-4-A, Waterloo (Ontario) N2J 4C6 ou à [canada\\_privacy@manulife.ca](mailto:canada_privacy@manulife.ca).**

Pour en savoir plus, consultez la politique de protection des renseignements personnels de la [Banque Manuvie](#). Veuillez noter qu'il est impossible de garantir la protection des communications par courriel. Ne nous envoyez pas de renseignements de nature confidentielle par courriel.

### **25. POUR NOUS JOINDRE**

Si vous devez communiquer avec nous, pour quelque raison que ce soit, vous pouvez joindre les Services de cartes de crédit de la Banque Manuvie au : 1 877 942-4222 (Canada et États-Unis). Vous pouvez également nous appeler pour obtenir les numéros sans frais pour téléphoner à partir de certains pays autres que le Canada et les États-Unis; à partir d'autres pays,appelez au 1 416 941-3498 (ailleurs dans le monde).

Pour signaler une Carte de crédit perdue, volée ou utilisée frauduleusement, appelez-nous au :

1 877 942-4222 (Canada et États-Unis) ou au 1 416 941-3498 (ailleurs dans le monde).

Vous pouvez aussi nous joindre des façons suivantes :

Au moyen du service ATS :

Composez le 711 pour utiliser le Service de relais Bell et entrez le 1 877 942-4222 lorsque l'opérateur vous y invitera.

Écrire à : Banque Manuvie du Canada

P.O. Box 1665

Waterloo (Ontario) N2J 5A1

## **Modalités relatives au programme de récompenses**

Si vous avez une carte Visa Infinite\* ManuvieCOMPTANT+<sup>MC</sup> ou une carte Visa\* Platine ManuvieCOMPTANT+<sup>MC</sup> vous consentez aux modalités suivantes (« Modalités ») qui font partie intégrante de la Convention du titulaire de carte de crédit de la Banque Manuvie entre vous et nous. Les termes utilisés commençant avec une lettre majuscule, mais qui ne sont pas définis aux présentes ont le sens qui leur est donné dans la Convention du titulaire de carte de crédit de la Banque Manuvie.

### **1. DÉFINITIONS**

Voici les définitions de certains des termes utilisés dans les présentes Modalités :

**Achat** désigne toute Opération autre qu'une Avance en argent, un Transfert de solde ou un Chèque de dépannage.

**Achats nets** désignent les Achats pendant une période d'un mois, moins tous les retours et les crédits des commerçants. Les Achats nets excluent i) les Avances en argent, ii) les Opérations assimilées à des opérations en argent, iii) les Transferts de soldes, iv) les Chèques de dépannage, v) les frais d'intérêts, vi) les frais, vii) les primes d'assurance et viii) les ajustements.

**Avances en argent** désigne ce qui suit :

- les avances en argent provenant de votre Compte de carte de crédit obtenues à une institution financière ou dans un GAB;
- les Opérations assimilées à des opérations en argent;
- l'utilisation des services bancaires téléphoniques, des services bancaires mobiles ou des services bancaires en ligne de la Banque Manuvie pour payer des factures ou transférer des fonds au moyen de votre Compte de carte de crédit.

**Banque Manuvie, nous, notre ou nos** désignent la Banque Manuvie du Canada et ses filiales.

**Carte** désigne une carte de crédit émise par la Banque Manuvie liée à votre Compte de carte de crédit.

**Chèque de dépannage** désigne un chèque que nous avons fourni pour utilisation avec votre Compte de carte de crédit.

**Compte de carte** de crédit désigne le compte de carte de crédit de la Banque Manuvie que nous avons ouvert pour le Titulaire de carte principal.

**Compte Manuvie** désigne un compte de dépôt de la Banque Manuvie non lié à une carte de crédit, y compris les comptes Avantage, Manuvie Un ou les comptes Sélect Banque Manuvie à votre nom ou à titre de cotitulaire du compte.

**Convention du titulaire de carte** désigne la Convention entre le titulaire de carte de crédit et la Banque Manuvie.

**Date du relevé** désigne le dernier jour de la période du relevé mensuel de tout mois donné, comme le reflète le relevé mensuel.

**Date de remise** correspond à la date à laquelle les Récompenses sont déposées à votre Destination de remise.

**Demande** désigne votre demande officielle (par voie électronique, en ligne, par téléphone, par formulaire papier ou par tout autre moyen) pour obtenir un Compte de carte de crédit et une ou des Cartes de crédit.

**Destination de remise** désigne le compte dans lequel les récompenses en argent sont créditées ou déposées.

**En règle** signifie que tous les Titulaires de carte de votre Compte de carte de crédit respectent la présente Convention, qu'aucun Paiement minimum n'est en souffrance pendant plus de deux (2) relevés mensuels consécutifs, que le Compte de carte de crédit n'a pas été fermé ni radié et que le crédit n'a pas été révoqué.

**GAB** désigne un guichet automatique bancaire.

**Opération** désigne l'utilisation d'une Carte ou d'un numéro de Carte pour acheter des biens et des services ou pour porter un montant à votre Compte de carte de crédit, notamment pour des achats effectués en ligne ou au moyen du service de paiement mobile, obtenir des Avances en argent, libeller des Chèques de dépannage et effectuer des Transferts de solde.

**Opérations assimilées à des opérations en argent** désignent les Opérations comprenant l'achat d'articles qui peuvent être directement convertis en argent, notamment des jetons de casino, des mandats, des virements électroniques, certains billets de loterie et des chèques de voyage.

**Paiement minimum** désigne le paiement minimum relativement à votre Compte de carte de crédit qui doit être payé au plus tard à la date d'échéance du paiement.

**Programme de récompenses** désigne le programme de récompenses de la Banque Manuvie qui vous permet d'obtenir des récompenses, tel qu'il est décrit dans les présentes Modalités.

**Récompenses** désigne les points obtenus sur les Achats nets dans le cadre du Programme de récompenses.

**Titulaire de carte** désigne le Titulaire de carte principal et tout Usager autorisé.

**Titulaire de carte principal** désigne la personne qui a demandé l'ouverture du Compte de carte de crédit et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

**Usager autorisé** désigne une personne à qui nous avons émis une Carte liée au Compte de carte de crédit à la demande du Titulaire de carte principal. Nous nous réservons le droit de limiter le nombre d'usagers autorisés.

**Transfert de solde** désigne tout montant que vous transférez à votre Compte de carte de crédit que nous avons accepté à titre de Transfert de solde ou tout montant que vous transférez à votre Compte de carte de crédit à la suite d'une offre de Transfert de solde que nous avons faite.

**Vous ou votre** désignent le Titulaire de carte principal.

## **2. APPLICATION DES MODALITÉS**

Ces conditions s'appliquent au programme de récompenses et elles peuvent être modifiées conformément aux dispositions de la section « Modifications » énoncées ci-après. Elles vont de pair avec la Convention du titulaire de carte.

## **3. ADMISSIBILITÉ**

Vous êtes automatiquement admissible au Programme de Récompenses si vous détenez un Compte de carte de crédit Visa Infinite ou un Compte de carte de crédit Visa Platine de la Banque Manuvie, lequel est En règle. Le Programme s'applique à tous les Achats nets que tout Titulaire de carte effectue dans votre Compte de carte de crédit partout dans le monde où la Carte est acceptée. Le Programme de récompenses vous est offert sans frais supplémentaires et s'ajoute à tout autre avantage qui accompagne votre Compte de carte de crédit.

## **4. UTILISATEURS AUTORISÉS ET PROGRAMME DE RÉCOMPENSES**

Bien que toutes les cartes soient automatiquement assorties du Programme de récompenses afin de vous permettre d'accumuler des Récompenses, vous seul, à titre de Titulaire de carte principal, recevrez des Récompenses pour la Destination de remise de votre choix. En vertu des présentes Modalités, les utilisateurs autorisés n'ont pas droit aux Récompenses, que ce soit contre vous ou contre nous.

## **5. DESTINATION DE REMISE**

Lorsque vous ouvrez votre Compte de carte de crédit, vous êtes automatiquement inscrit afin de pouvoir échanger vos points contre un crédit dans votre Compte de carte de crédit.

Éventuellement, nous pourrions vous offrir la possibilité de déposer vos Récompenses dans un compte Manuvie existant à votre nom (soit à titre de titulaire ou de cotitulaire) en vertu des présentes Modalités. Afin d'en savoir plus sur la disponibilité de cet avantage, vous pouvez nous appeler au 1 877 942-4222.

## **6. MÉCANISME DE REMISE ET CALCUL**

Votre relevé mensuel affichera les Récompenses reçues sur les Achats nets pour la période du relevé mensuel et le total du solde des Récompenses non-utilisées. Pour échanger des Récompenses, votre Compte de carte de crédit doit être En règle.

Les récompenses peuvent être échangées à partir de 100 récompenses pour 1 \$. Les récompenses peuvent être échangées en ouvrant une session dans votre compte sur [www.banquemanuvie.ca](http://www.banquemanuvie.ca).

Les Récompenses sont calculées sur le montant d'Achats nets en dollars canadiens et arrondies au cent le plus proche.

Vous ne pouvez obtenir aucune Récompense en argent. Vous ne pouvez pas déposer les Récompenses dans un compte détenu dans une autre institution financière.

Les Récompenses ne sont pas reconnues comme un paiement et, par conséquent, elles ne respectent pas le paiement minimum exigible. Toutefois, le crédit est appliqué aux soldes dans le même ordre qu'un paiement, comme il est indiqué à la section 10, Imputation des paiements de la Convention du titulaire de carte.

## 7. COMMENT ACCUMULER DES RÉCOMPENSES

Vous obtenez des Récompenses des façons suivantes :

- **Catégorie de Récompenses de 2 %** – Vous accumulerez des Récompenses de 2 % sur les premiers 25 000 \$ d'Achats nets se situant dans votre limite de crédit annuelle de 2 % chez les commerçants classés par Visa Inc. et déterminés par la Banque Manuvie comme étant dans la catégorie Santé, Mieux-être et Soins médicaux.
  - Les commerçants admissibles de cette catégorie portent, sans toutefois s'y limiter, les codes 5122, 5912, 5941, 5975, 5976, 7297, 7298, 7997, 8011, 8021, 8031, 8041, 8042, 8043, 8049, 8062, 8071 et 8099.
- **Catégorie de Récompenses de 1,5 %** – Vous accumulerez des Récompenses de 1,5 % sur les premiers 25 000 \$ d'Achats nets se situant dans votre limite de crédit annuelle de 1,5 % chez les commerçants classés par Visa Inc. et déterminés par la Banque Manuvie comme étant dans les catégories Voyages, Restauration et Divertissement.
  - Voyages : Les commerçants de cette catégorie portent, sans toutefois s'y limiter, les codes MCC 3000-3299, 3351-3441, 3501-3999, 4112, 4411, 4511, 4722, 5962, 7011, 7012, 7033, 7512 et 7519.
  - Restauration : Les commerçants de cette catégorie portent, sans toutefois s'y limiter, les codes MCC 5812, 5813 et 5814.
  - Divertissement : Les commerçants de cette catégorie portent, sans toutefois s'y limiter, les codes MCC 7832, 7841, 7911, 7922, 7929, 7932, 7933, 7941, 7991, 7992, 7994 et 7996-7999.
- **Catégorie de Récompenses de 1 %** – Vous accumulerez des récompenses de 1 % sur les Achats nets ne se situant pas dans les catégories Santé, Mieux-être et Soins médicaux, et Voyages, Restauration et Divertissement décrites ci-dessus.

Vous atteignez 2 % de votre limite de crédit annuelle lorsque le total de vos Achats nets chez les commerçants classés par Visa Inc. et déterminés par la Banque Manuvie comme étant dans la catégorie Santé, Mieux-être et Soins médicaux atteint

25 000 \$ au cours d'une année civile. Vous atteignez 1,5 % de votre limite de crédit annuelle lorsque le total de vos Achats nets chez les commerçants classés par Visa Inc. et déterminés par la Banque Manuvie comme étant dans la catégorie Voyages, Restauration et Divertissement atteint 25 000 \$ au cours d'une année civile. Les limites de dépenses annuelles sont remises à zéro le 1er janvier de chaque année. Une fois que vous atteignez 2 % de limite de crédit annuelle, vous accumulerez des Récompenses de 1 % sur les Achats nets chez les commerçants classés par Visa Inc. et déterminés par la Banque Manuvie comme étant dans la catégorie Santé, Mieux-être et Soins médicaux, pour le reste de l'année civile. Une fois que vous atteignez 1,5 % de limite de crédit annuelle, vous accumulerez des Récompenses de 1 % sur les Achats nets chez les commerçants classés par Visa Inc. et déterminés par la Banque Manuvie comment étant dans la catégorie Voyages, Restauration et Divertissement, pour le reste de l'année civile.

La Banque Manuvie n'est pas responsable de la façon dont les commerçants sont catégorisés par Visa Inc. La Banque Manuvie ne vous émettra pas de nouvelles Récompenses, ni de Récompenses supplémentaires si le commerçant auprès de qui vous avez effectué l'achat n'est pas classifié dans la catégorie que vous anticipiez. De plus, la Banque Manuvie ne transférera pas ou ne catégorisera pas de nouveau les achats entre les différentes catégories de Récompenses.

Les récompenses sont indiquées sous forme de points sur votre relevé. Les points sont calculés en multipliant la valeur de l'Achat net par le taux de récompense de la catégorie, puis en multipliant le résultat par 100.

Par exemple, un Achat net de 1 000 \$ dans la catégorie Récompenses de 1 % est calculé comme suit :

$1\,000\ $ \times 1 \% \times 100 = 1\,000$  points. Le calcul des points est arrondi au point le plus proche.

Récompenses financées par les commerçants. Nous pouvons, à l'occasion, présenter des offres par l'intermédiaire de nos partenaires de la part de certains marchands, détaillants ou fournisseurs de services. Ces offres vous permettront d'obtenir des récompenses supplémentaires pour les Achats nets effectués avec la Carte. Lorsqu'une telle offre s'applique, elle remplacera vos récompenses dans la catégorie concernée au lieu de s'y ajouter. Certaines récompenses peuvent être fournies par des tiers; nous ne sommes pas responsables des services ou des avantages que nous ne fournissons pas directement. Consultez le site [banquemanuvie.ca/services-bancaires-aux-particuliers/cartes-de-credit](http://banquemanuvie.ca/services-bancaires-aux-particuliers/cartes-de-credit) pour obtenir tous les détails sur les offres de récompenses promotionnelles.

## 8. OFFRES PROMOTIONNELLES DE RÉCOMPENSES

De temps à autre, nous pourrions vous proposer des offres promotionnelles vous permettant d'accumuler des Récompenses à un taux supérieur à ceux précisés ci-dessus. Les Récompenses accumulées dans le cadre de ces offres figureront sur votre relevé mensuel sous l'intitulé « Boni promotionnel » et seront sujettes à changer en tout temps.

## **9. RETOURS**

Quand vous retournez des Achats, toutes les Récompenses versées sur ces Achats (que ces Récompenses aient été ou non échangées) seront annulées et votre solde de Récompenses sera réduit en conséquence.

## **10. ANNULATION ET RÉSILIATION DES RÉCOMPENSES**

Nous pouvons annuler ou résilier toutes les Récompenses qui vous ont été versées ou qui sont en attente d'être versées. Pour les résidents du Québec seulement : La disposition précédente ne s'applique pas.

## **11. SOLDE NÉGATIF DE RÉCOMPENSES**

Si votre solde de Récompenses est négatif, il sera reporté à la prochaine période du relevé mensuel et il demeurera négatif jusqu'à ce que vous accumliez assez de Récompenses pour annuler le solde négatif.

## **12. RESTRICTIONS**

Les Avances en argent, les Transferts de solde, les frais d'intérêts, les frais, les frais de service/opération, les paiements, les rajustements de crédit ou de débit et tout montant autre que des Achats qui pourrait être porté à votre Compte de carte de crédit ne sont pas admissibles à des Récompenses. Nous pouvons à l'occasion déclarer d'autres Opérations comme étant admissibles ou non. Pour les résidents du Québec seulement : Ce qui précède est assujetti aux dispositions particulières applicables aux résidents du Québec énoncées à l'article 16.

Vous ne pouvez pas accumuler de Récompenses après la date de la fermeture de votre Compte de carte de crédit ou après la date à laquelle le Programme de récompenses se termine.

## **13. VÉRIFICATION DES RÉCOMPENSES**

Sur votre relevé mensuel de Compte de carte de crédit, vous trouverez une section présentant les Récompenses accumulées, ajustées ou créditées durant la période du relevé mensuel. Vous pouvez également obtenir des renseignements en communiquant avec nous par téléphone au 1 877 942-4222. Chaque mois, vous devez vérifier le sommaire de vos Récompenses et nous signaler toute anomalie ou préoccupation que vous pourriez avoir, et ce, dans les trente (30) jours suivant la date de votre relevé. Si vous ne le faites pas, nous considérerons que le solde des Récompenses est exact.

## **14. TRANSFERT DU SOLDE DES RÉCOMPENSES**

Un solde de Récompenses ne peut faire l'objet d'un transfert, d'une consolidation, d'une conversion, d'un échange ou d'une combinaison avec tout autre programme de récompenses offert par la Banque Manuvie. Le solde de Récompenses n'est pas transférable de votre Compte de carte de crédit à celui d'un autre Titulaire d'un Compte de carte de crédit de la Banque Manuvie.

## **15. ANNULATION OU RÉSILIATION DU PROGRAMME DE RÉCOMPENSES**

Nous pourrions, sans préavis, annuler ou résilier votre participation au Programme de récompenses, et/ou annuler votre solde de Récompenses sans offrir d'indemnité en cas de faillite personnelle, ou si nous avons des raisons de croire que i) vous avez commis, causé ou permis une violation de la Convention du titulaire de carte, ii) vous avez commis ou permis une fraude ou un abus lié au Programme de récompenses, ou iii) vous nous avez donné des renseignements frauduleux. Pour les résidents du Québec seulement : nous vous transmettrons un préavis écrit de soixante (60) jours si nous décidons de mettre fin à votre participation au Programme de récompenses en cas de faillite personnelle.

## **16. MODIFICATIONS**

Nous pouvons en tout temps apporter des modifications au Programme de récompenses, y compris, mais sans s'y limiter, des modifications aux pourcentages des taux et aux montants, aux catégories, aux Destination de remise des Récompenses et à la Date de remise, en tout temps et sans préavis.

Nous pouvons aussi modifier toute disposition des présentes Modalités en tout temps et sans préavis, sauf indication contraire dans les présentes Modalités. Nous pouvons annuler le Programme de récompenses en tout temps sans préavis. Pour les résidents du Québec seulement - La disposition précédente est remplacée par ce qui suit : nous pouvons apporter des modifications au Programme de récompenses, y compris, mais sans s'y limiter, des modifications aux catégories, aux Destination des remises des Récompenses et à la Date de remise. Nous pouvons aussi modifier toute disposition de ces Modalités, sauf indication contraire dans les présentes. À moins que la modification soit temporaire et à votre avantage (auquel cas nous pouvons effectuer toute modification en tout temps et sans préavis), nous vous transmettrons un préavis écrit entre le quatre-vingt-dixième (90<sup>e</sup>) et le soixantième (60<sup>e</sup>) jour précédent l'entrée en vigueur de la modification. Nous pouvons annuler le Programme de récompenses moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours.

## **17. INCIDENCE DE LA FERMETURE DE VOTRE COMPTE DE CARTE DE CRÉDIT**

Si votre Compte de carte de crédit est En règle au moment de sa fermeture, vous avez l'option d'échanger les Récompenses qui ont déjà été affichées dans votre compte au moment de sa fermeture. Sauf si vous êtes résident du Québec, si votre Compte de carte de crédit n'est pas En règle, nous nous réservons le droit d'annuler toute Récompense qui n'a pas encore été échangée.

## **18. AUCUNE VALEUR EN ARGENT**

Les Récompenses n'ont aucune valeur en argent tant qu'elles ne sont pas créditées ou déposées à la Destination de remise de votre choix. Les Récompenses ne sont pas la propriété du Titulaire de carte et ne peuvent être transférées ou grevées en aucune circonstance et, sans s'y limiter, elles ne peuvent se négocier, être jointes, données en garantie, hypothéquées, divisées ou transférées dans le cadre d'une entente familiale, d'une action en justice ou en cas de décès.

## **19. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS**

Nous pourrions échanger des renseignements sur vous liés au Programme de récompenses et à votre Compte de carte de crédit avec d'autres parties, comme des partenaires participants, des commerçants ou des fournisseurs de services, aux fins de l'administration du Programme de récompenses.

## **20. TAXES**

Il vous incombe de payer toute taxe liée aux Récompenses.

# **Certificats d'assurance**

## **Certificat d'assurance – Soins médicaux d'urgence**

### **RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE ASSURANCE**

Le présent Certificat d'assurance est établi par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Manuvie a désigné Active Claims Management Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'Active Care Management [Administration des Soins Actifs]) comme prestataire de services d'assistance et de règlement aux termes du présent Certificat d'assurance.

Manuvie a émis une police d'assurance collective portant le numéro 919 à la Banque Manuvie du Canada pour couvrir les frais médicaux d'urgence que vous avez engagés pendant *votre voyage*.

**Si vous avez moins de soixante-cinq (65) ans**, la couverture de frais médicaux *d'urgence* est fournie pour les vingt (20) premiers jours consécutifs de *votre voyage*, y compris votre *date de départ*.

**Si vous avez soixante-cinq (65) ans et plus**, la couverture de frais médicaux *d'urgence* est fournie pour les sept (7) premiers jours consécutifs de *votre voyage*, y compris votre *date de départ*.

Le présent Certificat d'assurance résume les dispositions de cette assurance collective et contient des renseignements importants. **Veuillez le lire et l'apporter avec vous pendant votre voyage.**

### **EN CAS D'URGENCE**

Vous devez appeler le Centre d'assistance avant de recevoir un *traitement d'urgence*, afin que nous puissions :

- confirmer *vos couvertures*;
- préautoriser le *traitement*.

S'il vous est impossible d'un point de vue médical d'appeler le Centre d'assistance lorsque survient l'*urgence*, nous vous prions de demander à quelqu'un de le faire à *vos place* dans les plus brefs délais. Si vous ne communiquez pas avec le Centre d'assistance avant de recevoir un *traitement d'urgence*, vous devrez assumer 20 % des frais médicaux admissibles que nous rembourserions normalement au titre du contrat.

Pour communiquer avec le Centre d'assistance, veuillez composer le :

**1 877 942-4222** sans frais à partir des États-Unis et du Canada

**+1 416 941-3498** à frais virés, de partout ailleurs, pour appeler au Canada lorsque ce service est offert.

De plus, vous avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Pour télécharger cette application, visitez le site : <http://active-care.ca/travelaid-Fr.html>.

Par ailleurs, l'application TravelAid peut vous fournir l'itinéraire vers l'établissement de soins de santé le plus près, le numéro de téléphone local à composer en cas d'urgence (comme le 911 en Amérique du Nord) ainsi que des conseils à suivre avant et après le départ.

### **AVIS IMPORTANT – VUEILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT**

Votre carte de crédit comprend une assurance voyage. Que savez-vous de plus? Nous voulons que vous compreniez (car cela est dans *vos intérêts*) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de *vos certificat d'assurance*. Veuillez prendre le temps de lire *vos certificat d'assurance* avant de partir en voyage.

Les termes en italique sont définis dans *vos certificat d'assurance*.

- L'assurance voyage couvre les demandes de règlement liées à des situations soudaines et imprévues (p. ex., accidents et urgences) et ne couvre généralement pas les soins de suivi ou périodiques.
- Pour être admissible à cette assurance, vous devez répondre à tous les critères d'admissibilité.
- Cette assurance comporte des restrictions et des exclusions (p. ex., problèmes de santé non *stables*, grossesse, naissance d'un enfant en voyage, consommation excessive d'alcool, activités à risque élevé).
- Cette assurance pourrait ne pas couvrir les demandes de règlement liées à des *problèmes de santé préexistants*.

- Communiquez avec notre Centre d'assistance avant de recevoir un *traitement*, car autrement, votre couverture pourrait être limitée.
- Si vous présentez une demande de règlement, vos antécédents médicaux pourraient être examinés.

## **IL VOUS INCOMBE DE VOUS RENSEIGNER SUR VOTRE COUVERTURE ET DE LA COMPRENDRE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMPOSEZ LE 1 877 942-4222.**

**Le présent Certificat d'assurance comporte une disposition qui supprime ou limite le droit de l'assuré de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées peuvent être versées.**

### **DÉFINITIONS**

Les mots en italiques ont un sens spécifique comme il est expliqué ci-dessous.

**Acte de guerre** désigne un acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée ou non, commis en temps de paix ou de guerre, initié par un gouvernement local ou étranger ou par un groupe étranger, une agitation civile, une insurrection, une rébellion ou une guerre civile.

**Acte terroriste** désigne toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant, ou à l'utilisation de la force. Un tel acte vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les propriétés, les infrastructures ou les systèmes électroniques.

L'activité en question vise à :

- créer un climat de peur au sein de la population générale;
- perturber l'économie;
- intimider ou renverser le gouvernement au pouvoir ou une puissance occupante, ou faire pression sur celui-ci; ou
- promouvoir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

**Alpinisme** se dit de l'ascension ou de la descente d'une montagne exigeant l'utilisation d'un matériel spécialisé, notamment des crampons, ancrages, mousquetons et de l'équipement pour faire de l'escalade en premier de cordée et de la moulinette.

**Avion** désigne un aéronef multimoteur exploité par une ligne aérienne qui assure des liaisons périodiques entre des aéroports homologués et qui détient un permis valide de la Commission des transports aériens du Canada, un permis d'exploitation de vols d'affrètement ou un permis étranger équivalent, et qui est piloté par un pilote accrédité.

**Blessure** signifie une lésion corporelle soudaine que *vous* subissez au cours du voyage, qui résulte directement d'une cause d'origine externe et purement accidentelle, indépendamment d'une maladie, d'une affection et de toute autre cause.

**Changement de médication** signifie une diminution ou une augmentation de la posologie ou de la fréquence de la prise ou de l'administration d'un médicament, l'arrêt d'un médicament ou la prescription d'un ou de plusieurs nouveaux médicaments.

**Exceptions** : le rajustement périodique du Coumadin, de la warfarine ou de l'insuline (à condition que ce médicament ne soit pas une nouvelle ordonnance ou que vous n'ayez pas cessé de le prendre), lorsqu'aucun changement n'est survenu dans *votre problème de santé*; et le remplacement d'un médicament de marque par un médicament générique dont la posologie est la même.

**Compte** désigne le *compte* de carte de crédit de la Banque Manuvie que *nous* avons ouvert pour le *Titulaire de carte principal*.

**Conjoint** désigne la personne avec qui le *Titulaire de carte principal* est légalement marié ou avec qui le *Titulaire de carte principal* entretient une relation conjugale depuis au moins une année complète.

**Date de départ** signifie la date à laquelle *vous* quittez *votre lieu de résidence*.

**Date de retour** désigne la date à laquelle *vous* retournez à *votre lieu de résidence*.

**En règle** signifie que tous les *Titulaires de carte* de votre *compte* respectent la présente Convention du *titulaire de carte* de la Banque Manuvie.

**Enfant(s)** désigne un fils ou une fille sans conjoint et à charge qui voyage avec vous, qui a moins de vingt (20) ans ou moins de vingt-cinq (25) ans dans le cas d'un(e) étudiant(e) à temps plein ou également un fils ou une fille de n'importe quel âge, atteint(e) d'une déficience mentale ou physique. De plus, l'*enfant* doit avoir au moins trente (30) jours pour être couvert par ce Certificat d'assurance.

**Famille immédiate** : *conjoint*, père, mère, tuteur légal, beau-père et belle-mère (par remariage), grands-parents, grands-parents par remariage, petits-enfants, belle-famille (famille du conjoint), enfants, y compris les *enfants* adoptifs et les enfants du conjoint (par remariage), frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, tantes, oncles, nièces ou neveux.

**Frais admissibles** désigne les *frais raisonnables et habituels* que *vous* engagez pour des fournitures ou des services, qui sont des frais donnant droit à un remboursement aux termes des dispositions de l'assurance Soins médicaux d'*urgence* et qui sont soit en excédent et/ou soit non couverts par *votre régime public d'assurance maladie* ou tout autre régime.

**Frais raisonnables et habituels** s'entend de frais engagés pour des biens et des services comparables aux frais exigés par d'autres fournisseurs pour des biens et des services similaires dans la même région.

**Hôpital** s'entend d'un établissement habilité à fournir des services en tant qu'*hôpital* dûment autorisé, doté du personnel nécessaire pour *soigner* et *traiter* les patients hospitalisés et les patients en consultation externe, et exploité à cette fin.

**Le traitement** doit être supervisé par des *médecins*, et des infirmiers autorisés doivent être en service 24 heures sur 24. L'établissement doit aussi disposer d'installations de diagnostic et d'une salle d'opération sur place ou dans des lieux sous sa direction. Sont exclus de la définition d'*hôpital*, les établissements qui sont principalement des cliniques, des établissements de soins palliatifs ou de longue durée, des centres de réadaptation, des centres de désintoxication, des maisons de convalescence ou de repos, des centres d'hébergement et de soins de longue durée, des foyers pour personnes âgées ou des établissements de cure.

**Lieu de résidence** désigne votre province ou territoire de résidence, au Canada.

**Maladie** s'entend d'une affection ou d'un trouble, ou de tout symptôme connexe.

**Maximum de jours couverts** signifie vingt (20) jours consécutifs si vous avez moins de soixante-cinq (65) ans et sept (7) jours consécutifs si vous avez soixante-cinq (65) ans ou plus. Aux fins des présentes, l'âge est établi à la *date du départ*.

**Médecin** s'entend d'une personne qui n'est ni vous, ni un membre de votre *famille immédiate*, ni votre *compagnon de voyage*, qui est autorisée dans le territoire où les services sont fournis, à prescrire et à administrer des *traitements médicaux*.

**Médiatement nécessaire** se dit d'une fourniture, d'un soin ou d'un service qui :

- est approprié au diagnostic et en accord avec celui-ci conformément aux normes de pratique médicale reconnues;
- n'est pas de nature expérimentale ou n'est pas obtenu à des fins d'investigation;
- ne peut pas être reporté jusqu'à votre retour à votre *lieu de résidence*;
- est fourni de la manière la plus économique possible, selon le niveau de soins le plus approprié et non principalement pour des raisons de commodité.

**Nous, notre, nos** renvoient à La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie).

**Problème de santé** s'entend de toute affection, *maladie* ou *blessure*, y compris les symptômes d'affections non diagnostiquées.

**Problème de santé préexistant** s'entend d'un *problème de santé* qui existait avant la date de votre départ.

**Problème de santé stable** Un *problème de santé* est considéré comme *stable* lorsque tous les énoncés ci-dessous s'appliquent :

1. Aucun nouveau *traitement* n'a été prescrit ou recommandé, ou le *traitement* en cours n'a pas été modifié ni interrompu;
2. Aucun *changement de médication* n'a été effectué, ou aucun autre médicament n'a été recommandé ou prescrit;
3. Le *problème de santé* ne s'est pas aggravé;
4. Aucun nouveau symptôme n'est apparu, ou il n'y a eu aucune aggravation ou augmentation de la fréquence des symptômes existants;
5. Aucune hospitalisation ni aucun renvoi à un spécialiste n'ont été requis;
6. Il n'y a aucun examen, test médical à des fins d'investigation ou *traitement* recommandé, mais non complété, ou pour lequel les résultats sont attendus;
7. Aucun *traitement* n'est planifié ou en attente.

Toutes les conditions ci-dessus doivent être remplies pour qu'un *problème de santé* soit considéré comme *stable*.

**Régime public d'assurance maladie** désigne le régime provincial d'assurance maladie offert aux personnes résidant au Canada par le gouvernement de la province ou du territoire visé.

**Titulaire de carte** désigne le *Titulaire de carte principal* et tout *Usager autorisé*.

**Titulaire de carte principal** désigne la personne qui a demandé l'ouverture du *Compte* de carte de crédit et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

**Traitements** s'entend d'une hospitalisation ou d'un acte prescrit, accompli ou recommandé par un *médecin* pour un *problème de santé*. Cela comprend, sans s'y limiter, la prescription de médicaments, les examens exploratoires et les interventions chirurgicales. **IMPORTANT** : Toute référence aux tests, aux résultats de tests ou aux examens exclut les tests génétiques. Par test génétique, on entend un test qui analyse l'ADN, l'ARN ou les chromosomes à des fins telles que la prédiction d'une maladie ou des risques de transmission verticale, la surveillance, le diagnostic et le pronostic.

**Transporteur public** signifie un moyen de transport (autobus, taxi, train, bateau, avion ou tout autre *véhicule*) exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

**Troubles mentaux ou émotifs mineurs** signifient :

- vivre de l'anxiété ou des crises de panique, ou
- vivre un état émotionnel ou une situation stressante.

Un *trouble mental* ou *émotif mineur* est un état pour lequel votre *traitement* comprend seulement des tranquillisants ou des anxiolytiques doux ou encore pour lequel aucun médicament n'a été prescrit.

**Urgence** s'entend d'un *problème de santé* soudain et imprévu qui nécessite un *traitement* immédiat. Votre *problème de santé* ne sera plus considéré comme une *urgence* si les preuves examinées par le Centre d'assistance indiquent qu'aucun autre *traitement* n'est requis à destination ou que vous êtes en mesure de retourner dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir d'autres *traitements*.

**Usager autorisé** désigne une personne à qui nous avons émis une Carte de la Banque Manuvie liée au *Compte* à la demande du *Titulaire de carte principal*.

**Véhicule** fait référence à toute voiture de tourisme, bateau, véhicule récréatif, camionnette de camping ou caravane motorisée, personnels ou de location, que *vous* utilisez durant *votre voyage* exclusivement pour le transport de passagers (non payants).

**Vous, votre** désignent le *Titulaire de carte principal*, le *conjoint du Titulaire de carte principal* ou le ou les *enfants* à charge qui voyagent avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le *conjoint du Titulaire de carte principal*, au cours du même voyage, à titre d'*Usager autorisé*. Un *Usager autorisé* n'est pas tenu de voyager avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le *conjoint du Titulaire de carte principal*.

**Voyage** désigne toute période de temps entre *votre date de départ* et *votre date de retour*.

## **ADMISSIBILITÉ**

Pour être admissible à cette assurance :

- *Vous* devez être un résident du Canada;
- *Vous* devez être couvert par *votre régime public d'assurance maladie* pendant toute la durée de *votre voyage*. Il vous incombe de vérifier que *vous* bénéficiiez de cette couverture, et
- *Votre Compte* doit être en règle.

## **QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE?**

À la date à laquelle *vous* quittez *votre province* ou *territoire de résidence*. La couverture prend effet au cours des :

- Vingt (20) premiers jours consécutifs de *votre voyage*, y compris la date à laquelle *vous* quittez *votre lieu de résidence* et la date à laquelle *vous* retournez à *votre lieu de résidence* si *vous* avez moins de soixante-cinq (65) ans.
- Sept (7) premiers jours consécutifs de *votre voyage*, y compris la date à laquelle *vous* quittez *votre lieu de résidence* et la date à laquelle *vous* retournez à *votre lieu de résidence* si *vous* avez soixante-cinq (65) ans ou plus.

## **QUAND VOTRE COUVERTURE PREND-ELLE FIN?**

La couverture prend fin à la première des dates suivantes :

- La date à laquelle *vous* retournez à *votre lieu de résidence*;
- Lorsque le contrat d'assurance collective est annulé par *nous* ou par la Banque Manuvie ou qu'il est modifié de façon à ne plus offrir d'assurance Soins médicaux d'*urgence*;
- Le jour où *vous* n'êtes plus admissible à la couverture;
- Le jour où le *compte* n'est plus en règle;
- Lorsque *votre maximum de jours couverts* a été atteint.

## **PROLONGATION D'OFFICE**

Une prolongation d'office de *votre couverture de Soins médicaux d'urgence* est offerte si :

- *votre transporteur public* ou *votre véhicule* accuse un retard. Dans ce cas, *nous* prolongerons *votre couverture* pour une durée maximale de soixante-douze (72) heures;
- *vous* êtes hospitalisé à la *date de votre retour*. Dans ce cas, *nous* prolongerons *votre couverture* pour la durée de l'hospitalisation et pour une période maximale de 365 jours ou jusqu'à ce que, selon *notre opinion*, *votre état* soit assez *stable* pour que *vous* receviez *votre congé* de l'*hôpital* ou pour être évacué à *votre lieu de résidence*, selon la première éventualité, et jusqu'à cinq (5) jours après *votre sortie* de l'*hôpital*; ou
- *vous* faites face à une *urgence* médicale qui ne nécessite pas une hospitalisation, mais *vous* empêche de voyager à *votre date de retour*, comme le confirme un *médecin*. Dans ce cas, *nous* prolongerons *votre couverture* pour une durée maximale de cinq (5) jours.

## **COMPLÉMENT D'ASSURANCE**

Un complément d'assurance est offert si *vous* avez besoin de jours additionnels. Veuillez appeler Manuvie au 1 888 770-5262 pour plus de renseignements et pour souscrire à une couverture additionnelle. Le complément d'assurance doit être souscrit avant la *date de votre départ*. *Vous* pourriez devoir répondre à des questions sur *votre santé*.

## **SERVICES DE CONCIERGERIE MÉDICALE**

*Nous* sommes heureux de *vous* offrir, à titre de *Titulaire de carte* de la Banque Manuvie, des services de conciergerie médicale à valeur ajoutée en vertu du présent Certificat d'assurance.

Quels sont les services offerts? Standby<sup>MD</sup> *vous* offre les services suivants :

- Quelle que soit *votre destination*, *vous* avez accès par téléphone à un *médecin* dûment autorisé en mesure d'évaluer vos symptômes et d'offrir des options de *traitement*;
- Dans 86 pays et plus de 4 000 villes, *vous* avez accès à un réseau de médecins qui peuvent faire des consultations à domicile.

De plus, si vous voyagez aux États-Unis, Standby<sup>MD</sup> vous offre les services suivants :

- Service de coordination le jour même de la livraison des médicaments d'entretien sur ordonnance, des verres correcteurs, des lentilles cornéennes et des fournitures médicales, perdus ou oubliés;
- Service de recommandation de médecins spécialistes, de chiropraticiens, de dentistes, de cliniques sans rendezvous, de cliniques d'*urgence* ou d'*hôpitaux* (plus de 50 000) aux fins d'évaluation et de *traitement*;
- Coordination par un *médecin* de l'envoi en salle d'*urgence* et, si possible dans certaines villes, assistance du *médecin* pour permettre un *traitement* rapide en salle d'*urgence*.

#### **Comment fonctionne ce service?**

Le programme Standby<sup>MD</sup> prévoit la coordination du paiement des frais admissibles conformément aux dispositions du Certificat d'assurance. Pour bénéficier de ce service, vous n'avez qu'à communiquer avec le Centre d'assistance.

#### **Les services de conciergerie médicale sont fournis par**

Avis d'exonération et de limitation de responsabilité : Standby<sup>MD</sup> n'est pas un fournisseur de soins médicaux. Les fournisseurs de soins médicaux auxquels Standby<sup>MD</sup> fait appel ne sont ni ses employés, ni des mandataires et ne sont aucunement affiliés à Standby<sup>MD</sup>, si ce n'est qu'ils acceptent des recommandations de Standby<sup>MD</sup>. Standby<sup>MD</sup> n'a aucun contrôle, réel ou implicite, sur l'avis médical des fournisseurs de soins médicaux participants, ni sur leurs actions ou inactions. En fournissant son service de recommandation aux termes du présent Certificat, Standby<sup>MD</sup> n'assume aucune responsabilité quant à :

- la disponibilité,
- la qualité et
- les résultats ou les conséquences de tout *traitement* ou service.

Les titulaires de contrat renoncent à leurs droits de poursuivre en justice Standby<sup>MD</sup> et toute personne associée\* à Standby<sup>MD</sup> pour toute réclamation, action, cause d'action et poursuite de quelque nature et pour quelque montant que ce soit, découlant directement ou indirectement des services de conciergerie médicale offerts par Standby<sup>MD</sup>. La seule responsabilité de Standby<sup>MD</sup> à l'égard des services de conciergerie médicale, s'il y a lieu, se limite à la somme versée aux fournisseurs de soins médicaux participants pour les services obtenus par vous à la suite d'une recommandation de Standby<sup>MD</sup>.

\* Le terme « personne associée » s'entend des dirigeants, sociétés mères, compagnies-successseurs et ayants cause de Standby<sup>MD</sup>.

**Le programme de Standby<sup>MD</sup> est offert par Healthcare Concierge Services Inc. Manuvie et ses mandataires n'assument aucune responsabilité en ce qui concerne la disponibilité, la qualité ou les résultats des services fournis aux termes du programme de Standby<sup>MD</sup>.**

**QU'EST-CE QUI EST COUVERT AUX TERMES DE L'ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE?**

La garantie Soins médicaux d'*urgence* couvre, jusqu'à concurrence de 2 000 000 \$ CA, les frais couverts engagés pour recevoir un *traitement* dont vous avez besoin durant votre voyage si, après avoir quitté votre lieu de résidence, une *urgence médicale* survient de façon imprévue, à condition toutefois que ces frais excèdent tout montant couvert par votre régime public d'*assurance maladie* ou tout autre régime d'*assurance*. Le *traitement* doit être nécessaire dans le cadre de votre *traitement d'urgence*.

Les frais admissibles sont les suivants :

**1. Frais liés à un *traitement d'urgence* –**

*Frais raisonnables et habituels* pour recevoir des soins médicaux d'un *médecin* dans un *hôpital* ou à l'extérieur d'un *hôpital*, coût d'une chambre à deux lits dans un *hôpital* (ou une unité de soins intensifs ou coronariens, si cela s'avère nécessaire du point de vue médical), location ou achat (s'il est moins coûteux) d'un lit d'*hôpital*, d'un fauteuil roulant, de bécuilles, d'appareils orthopédiques et d'autres appareils médicaux, tests effectués afin de diagnostiquer ou de préciser votre problème, et médicaments qui vous sont prescrits et qui sont délivrés uniquement sur ordonnance d'un *médecin* ou d'un dentiste.

**2. Soins infirmiers particuliers –**

Jusqu'à 5 000 \$ pour les services d'une infirmière autorisée privée pendant que vous êtes à l'*hôpital*.

**3. Frais liés aux soins et services d'auxiliaires médicaux –**

Soins donnés par un chiropraticien, un ostéopathe, un physiothérapeute, un chiropodiste (podologue) ou un podiatre dûment autorisés, jusqu'à concurrence de 300 \$ par spécialité pour une *blessure* couverte.

**4. Frais de transport en ambulance –**

*Frais raisonnables et habituels* pour le service de transport local par ambulance autorisée à destination du fournisseur de soins médicaux approprié le plus près en cas d'*urgence*.

**5. Frais liés à un *traitement dentaire d'urgence* –**

- Si vous devez recevoir un *traitement dentaire d'urgence*, nous remboursons jusqu'à concurrence de 200 \$ pour les soins prodigués visant à soulager des douleurs dentaires; et/ou
- Si vous recevez un coup accidentel à la bouche, nous remboursons, jusqu'à concurrence de 2 000 \$ pour les frais raisonnables et habituels de remplacement de vos dents naturelles ou prothèses fixes permanentes (remboursement maximal de 1 000 \$ durant votre voyage et de 1 000 \$ après votre retour à votre lieu de résidence, pour poursuivre le *traitement* médicalement nécessaire, à la condition que le traitement soit prodigué dans les quatre-vingt-dix [90] jours suivant l'accident).

**6. Frais de transport d'une personne devant se rendre à votre chevet –**

Si vous voyagez seul et êtes hospitalisé pendant cinq (5) jours ou plus en raison d'une *urgence* médicale, sous l'approbation préalable du Centre d'*assistance*, nous payons le coût d'un billet d'*avion* en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour qu'une personne se rende à votre chevet. Nous payons également, jusqu'à concurrence de 300 \$, les frais d'hôtel et de repas de cette personne. La personne est également couverte par l'assurance Soins médicaux d'*urgence* aux termes des mêmes conditions et restrictions que celles énoncées dans le présent Certificat d'*assurance*, jusqu'à ce que vous soyiez, d'un point de vue médical, en état de retourner à votre lieu de résidence. Dans le cas d'un enfant assuré aux termes du présent Certificat d'*assurance*, cette couverture s'applique dès son *hospitalisation*.

**7. Frais additionnels pour les repas, l'hôtel et le taxi –**

Si à cause d'une *urgence* médicale vous êtes incapable de retourner à votre lieu de résidence comme prévu, ou si à cause de soins médicaux d'*urgence*, vous devez être transporté dans un lieu autre que votre lieu de destination original, nous vous remboursons jusqu'à 200 \$ par jour sous réserve d'un maximum de 2 000 \$ de vos frais additionnels pour les repas, l'hôtel et les frais de taxis.

**8. Frais associés à votre décès –**

Si vous décédez au cours de votre voyage à la suite d'une *urgence couverte* par la présente assurance, nous remboursons à vos ayants droit :

- jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour la préparation de votre dépouille sur place et le coût du conteneur normalement utilisé par la compagnie aérienne, ainsi que le coût du rapatriement de votre dépouille à votre lieu de résidence; ou
- jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour la préparation de votre dépouille et le coût du conteneur normalement utilisé, ainsi que jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour l'inhumation de votre dépouille sur place; ou
- jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour l'incinération de votre dépouille sur place, et le coût du retour de vos cendres à votre lieu de résidence.

De plus, si quelqu'un est légalement tenu d'identifier votre dépouille et doit se rendre sur place, sous l'approbation préalable du Centre d'assistance, l'assurance couvre le coût d'un billet d'avion en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, et jusqu'à concurrence de 300 \$ pour les frais d'hôtel et de repas engagés par cette personne. Cette dernière est également couverte par l'assurance Soins médicaux d'urgence aux termes des mêmes conditions et restrictions que celles énoncées dans le présent Certificat d'assurance pour une durée maximale de soixante-douze (72) heures.

#### **9. Frais de retour à *votre lieu de résidence*/Transport aérien d'*urgence***

*Si votre médecin traitant vous recommande de retourner à votre lieu de résidence en raison de votre urgence ou si nos conseillers médicaux vous recommandent de retourner à votre lieu de résidence après votre urgence, nous remboursons les frais engagés pour ce qui suit :*

- le coût supplémentaire d'un billet d'*avion* en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique; ou
- le coût d'un billet d'*avion* sur civière à bord d'un vol commercial, lorsque l'utilisation d'une civière est *médiçalement nécessaire*, par l'itinéraire le plus économique; et/ou le coût du billet d'*avion* aller-retour d'un accompagnateur médical qualifié, en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, ainsi que les honoraires et frais raisonnables exigés par l'accompagnateur, lorsque sa présence est *médiacalement nécessaire* ou exigée par la compagnie aérienne; et/ou
- le coût du billet d'*avion* aller-retour d'un accompagnateur médical qualifié, en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, ainsi que les honoraires et frais raisonnables exigés par l'accompagnateur, lorsque sa présence est *médiacalement nécessaire* ou exigée par la compagnie aérienne; et/ou
- le coût du transport par ambulance aérienne s'il est *médiacalement nécessaire*.

#### **10. Frais de rapatriement d'*enfants* dont vous avez la garde –**

*Si vous êtes hospitalisé pendant plus de vingt-quatre (24) heures, ou si vous devez retourner à votre lieu de résidence à cause d'une urgence, sous l'approbation préalable du Centre d'assistance, nous payons les frais supplémentaires d'un billet d'*avion* aller simple en classe économique pour rapatrier vos enfants à leur lieu de résidence, selon l'itinéraire le plus économique, et d'un billet d'*avion* aller-retour en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour un accompagnateur qualifié lorsque le transporteur l'exige. Vous devez avoir eu la garde de ces enfants durant votre voyage et ceux-ci doivent être couverts aux termes d'un Certificat d'assurance que nous avons établi.*

#### **11. Frais de garde d'*enfants* –**

*Nous remboursions les frais de garde jusqu'à concurrence de 250 \$ si vous devez engager ces frais pendant votre voyage pour vos enfants qui voyagent avec vous et demeurent à votre destination pendant votre hospitalisation au cours de votre voyage. Les reçus originaux du fournisseur professionnel de services de garderie sont exigés et ce dernier doit être quelqu'un autre qu'un membre de la famille immédiate ou un compagnon de voyage.*

#### **12. Frais de retour du véhicule à *votre lieu de résidence* –**

*Si, à la suite d'une urgence médicale, vous êtes dans l'incapacité de conduire le véhicule que vous avez utilisé durant votre voyage, sous l'approbation préalable du Centre d'assistance, nous couvrons les frais raisonnables exigés par une agence commerciale pour ramener votre véhicule à votre lieu de résidence jusqu'à concurrence de 1 000 \$. Si vous avez loué un véhicule durant votre voyage, nous payons les frais de retour à l'agence de location.*

#### **13. Frais pour appels téléphoniques –**

*Nous payons les frais pour les appels téléphoniques à destination ou en provenance de notre Centre d'assistance qui concernent votre urgence médicale. Vous devez fournir les reçus ou d'autres pièces justificatives raisonnables faisant état du coût des appels et du nombre d'appels effectués ou reçus pendant votre voyage.*

#### **14. Référence juridique –**

*Nous vous fournissons une référence juridique seulement dans l'éventualité où vous avez besoin d'aide pour obtenir des conseils juridiques ou un cautionnement.*

### **LIMITE DE COUVERTURE**

1. **En cas d'*urgence*, communiquez sans délai avec le Centre d'assistance : 1 877 942-4222** sans frais des États-Unis ou du Canada; ou **1 416 941-3498** à frais virés, de partout ailleurs, pour appeler au Canada. Veuillez noter que si vous nappelez pas le Centre d'assistance lorsque survient une urgence, vous devrez payer 20 % des frais médicaux admissibles que nous paierions normalement selon les termes du présent Certificat d'assurance. Si votre état de santé ne vous permet pas d'appeler le Centre d'assistance, veuillez demander à quelqu'un de le faire en votre nom.
2. **Frais admissibles** qui excèdent les *frais raisonnables et habituels* lorsqu'une urgence médicale survient.
3. **Terrorisme** – Lorsqu'un *acte terroriste* cause directement ou indirectement un sinistre en vertu des dispositions contractuelles du présent Certificat d'assurance, le régime couvre un maximum de deux (2) *actes terroristes* au cours d'une année civile et le maximum global est de 35 millions de dollars pour tous les contrats et les Certificats d'assurance Soins médicaux d'*urgence* admissibles en vigueur établis et administrés par nous. La prestation payable pour chaque demande de règlement admissible

est en excédent de toutes les autres sources de recouvrement, y compris les options de recharge ou de remplacement de voyage et toute autre assurance voyage. La prestation payable pour toutes ces demandes de règlement est réduite au *prorata* de façon à ne pas dépasser le maximum global, lequel sera versé après la fin de l'année civile et après l'évaluation de toutes les demandes de règlement se rapportant aux *actes terroristes*.

## QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT AUX TERMES DE L'ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE?

Nous ne payons ni les frais ni les prestations découlant directement ou indirectement des situations suivantes :

1. Un *problème de santé préexistant*. Veuillez vous reporter aux définitions des termes « *problème de santé préexistant* » et « *stable* » au début du présent Certificat d'assurance.

Si vous avez moins de soixante-cinq (65) ans, nous ne payons pas les frais liés à :

- un *problème de santé préexistant* qui n'était pas *stable* dans les trois (3) mois précédent la *date de votre départ*; et/ou
- une affection cardiaque si, dans les trois (3) mois précédent la *date de votre départ*, celle-ci n'était pas *stable* ou vous avez pris une forme quelconque de nitroglycérine pour soulager des douleurs angineuses; et/ou
- une affection pulmonaire si, dans les trois (3) mois précédent la *date de votre départ*, l'affection pulmonaire, quelle qu'elle soit, n'était pas *stable* ou a nécessité une oxygénothérapie ou la prise de Prednisone.

Si vous avez soixante-cinq (65) ans ou plus, nous ne payons pas les frais liés :

- à un *problème de santé préexistant* qui n'était pas *stable* dans les six (6) mois précédent la *date de votre départ*; et/ou
- à une affection cardiaque si, dans les six (6) mois précédent la *date de votre départ*, celle-ci n'était pas *stable* ou vous avez pris une forme quelconque de nitroglycérine pour soulager des douleurs angineuses;
- à une affection pulmonaire si, dans les six (6) mois précédent la *date de votre départ*, l'affection pulmonaire, quelle qu'elle soit, n'était pas *stable* ou a nécessité une oxygénothérapie ou la prise de Prednisone.

2. Les frais admissibles qui excèdent les *frais raisonnables et habituels* lorsqu'une *urgence médicale* survient.
3. Toute *urgence* si vous n'avez pas rempli toutes les conditions d'admissibilité.
4. Tout *traitement* non urgent, tout *traitement* expérimental ou tout *traitement* facultatif comme une chirurgie esthétique, le *traitement* d'une maladie chronique, la réadaptation, ainsi que toute dépense liée à des complications connexes directes ou indirectes.
5. La poursuite du *traitement* d'un *problème de santé* ou d'une affection connexe lorsque vous avez déjà reçu un *traitement d'urgence* pendant votre voyage et que nos conseillers médicaux établissent que votre *urgence* a pris fin.
6. Tout *problème de santé* ou symptôme :
  - pour lequel vous saviez ou pour lequel il était raisonnable de prévoir, avant que vous quittiez votre *lieu de résidence* ou avant la *date de votre départ*, qu'un *traitement* serait requis durant votre voyage;
  - pour lequel une investigation future ou un *traitement* ultérieur étaient prévus avant même que vous quittiez votre *lieu de résidence*;
  - dont les symptômes auraient incité toute personne habituellement prudente à obtenir un *traitement* dans les trois (3) mois précédent le départ du *lieu de résidence*;
  - qui avait incité votre *médecin* à vous conseiller de ne pas voyager.
7. Toute *urgence* survenant lors de votre participation à :
  - toute activité sportive pour laquelle vous êtes payé, y compris la plongée avec tuba ou la plongée sous-marine;
  - tout sport ou toute activité extrême comportant un niveau de risque élevé, comme ceux indiqués ci-après, mais sans s'y limiter :
    - l'alpinisme nécessitant l'utilisation d'équipement spécialisé, y compris des mousquetons, des crampons, des pioletts, des ancrages, des boulons, des plaquettes et de l'équipement pour faire du premier de cordée et de la moulinette;
    - l'escalade de rochers;
    - le parachutisme;
    - le saut en chute libre;
    - le deltaplane ou tout autre sport utilisant un appareil aéroporté;
    - la participation à une course de vitesse de véhicules motorisés.
8. 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, que cela ait été autorisé par un *médecin* ou non, ainsi que toute complication directe ou indirecte qui en résulte.
9. Vos *blessures* auto-infligées, à moins qu'une attestation médicale n'établisse qu'elles sont reliées à une condition de santé mentale.
10. Toute demande de règlement liée à la perpétration ou à la tentative de perpétration d'un acte criminel ou d'un acte illégal.
11. Tout *problème de santé* attribuable au fait que vous ne suivez pas le *traitement* qui vous a été prescrit ou que vous ne prenez pas les médicaments qui vous ont été prescrits.

12. Le fait qu'un *médecin vous* avait avisé de ne pas voyager.
13. • Tout *problème de santé*, 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 pendant votre voyage.*
  - Tout *problème de santé* survenant au cours de *votre voyage*, découlant ou se rapportant de quelque façon que ce soit à l'abus d'*alcool, de drogues et d'autres substances intoxicantes.*
14. Tout sinistre attribuable à *vos troubles mentaux ou émotifs mineurs.*
15. • *Vos soins prénatals et postnataux de routine.*
  - *Votre grossesse, votre accouchement, ou des complications qui en résultent, survenant au cours des 9 semaines avant la date d'accouchement prévue ou des 9 semaines après cette date.*
16. La naissance de *votre enfant* pendant *votre voyage.*
17. Pour les *enfants* assurés âgés de moins de deux (2) ans, tout *problème de santé* lié à une déficience congénitale.
18. Toute prestation devant être autorisée et coordonnée préalablement par le Centre d'assistance, mais qui ne l'a pas été.
19. Tout autre *traitement* médical si *nos conseillers médicaux déterminent que vous devriez vous rendre dans un autre établissement ou retourner dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir un traitement, et que vous décidez de ne pas le faire.*
20. Tout décès ou à *blessure* survenu pendant le pilotage ou l'apprentissage du pilotage d'un aéronef, ou le service en tant que membre d'équipage d'un aéronef.
21. Tout sinistre qui survient le jour où le *Compte n'est plus en règle.*
22. Tout *acte de terrorisme* ou tout *problème de santé* que *vous subissez ou contractez, si avant votre date de départ, les autorités canadiennes avaient publié un des avis officiels suivants – « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » – pour votre pays, région ou ville de destination.*  
Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site lié aux voyages du gouvernement du Canada.  
Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'une *urgence* ou d'un *problème de santé* qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.
23. Tout *acte terroriste* directement ou indirectement causé ou résultant de moyens biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs.
24. Un *acte de guerre.*

#### **QUE FAIRE SI VOUS AVEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?**

Veuillez téléphoner au Centre d'assistance au moment de *votre urgence* médicale; *vous* y recevrez l'aide nécessaire pour les demandes de règlement. Si *votre état de santé* ne *vous* permet pas d'appeler lorsque *l'urgence* se produit, veuillez demander à quelqu'un de le faire en *votre nom.*

**Si vous présentez une demande de règlement aux termes de la garantie Soins médicaux d'*urgence*, nous aurons besoin des documents suivants :**

- les reçus originaux détaillés de toutes les factures;
- une preuve de paiement pour les frais que *vous* avez payés ou qui ont été payés par un autre régime d'assurance;
- les dossiers médicaux, y compris le diagnostic complet rendu par le *médecin* traitant ou les documents produits par *l'hôpital*, lesquels doivent confirmer que le *traitement* était *médicalement nécessaire;*
- une preuve de l'accident, si *vous* présentez une demande de règlement pour des frais dentaires engagés à la suite d'un accident;
- une preuve du *voyage* (indiquant la *date de départ* et la *date de retour*);
- le dossier contenant vos antécédents médicaux (*si nous* le jugeons nécessaire);
- une preuve de *votre* lien de parenté avec le *Titulaire de carte principal* (*si nous* le jugeons nécessaire).

Si vous présentez une demande de règlement, *vous* devrez fournir une preuve attestant *votre date de départ* et *votre date de retour.* Il peut s'agir de *votre billet d'avion*, de *votre billet de train* ou de *votre passeport tamponné.*

#### **À qui versons-nous les prestations advenant une demande de règlement?**

Sauf dans le cas de *votre décès*, *nous* versons la somme correspondant aux *frais admissibles* aux termes de la présente assurance à *vous-même* ou au fournisseur de services visé. L'indemnité de décès, le cas échéant, est versée à *vos ayants droit*. *Vous* devez *nous* rembourser toute somme que *nous* avons versée ou que *nous* avons autorisée en *votre nom* si *nous* établissons que cette somme n'est pas exigible aux termes du présent Certificat d'assurance. Tous les montants indiqués dans le présent certificat sont exprimés en dollars canadiens. Si une conversion de devises s'impose, *nous* appliquons *notre* taux de change en vigueur à la date à laquelle le service indiqué dans *votre* demande de règlement *vous* a été fourni. *Nous* ne payons pas d'intérêts aux termes de la présente assurance.

## **Y a-t-il autre chose à savoir à propos des demandes de règlement?**

Les actions ou instances intentées contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées aux termes du certificat sont irrecevables si elles ne sont pas introduites dans les délais fixés par une loi sur les assurances, toute autre loi applicable, ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario.

Si vous décidez de payer les frais admissibles directement à un prestataire de soins de santé sans avoir obtenu l'autorisation préalable du Centre d'assistance, les frais pour ces services *vous* seront remboursés sur la base des *frais raisonnables et habituels* que *nous* aurions payés directement à ce fournisseur. Il peut arriver que les frais médicaux que *vous* payez soient plus élevés que ce montant. Par conséquent, toute différence entre la somme que *vous* avez déboursée et les *frais raisonnables et habituels* que *nous* vous rembourserons sera à *vos* charge.

Certains frais engagés ne sont pas admissibles s'ils n'ont pas été autorisés et organisés par le Centre d'assistance.

**Avis et preuve de sinistre.** Nous devons être informés du sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle celui-ci survient en vertu du présent Certificat. Vous devez nous envoyer une preuve du sinistre dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant le sinistre ou la prestation du service.

**Défaut de fournir l'avis ou la preuve du sinistre.** Le fait de ne pas fournir l'avis ou la preuve du sinistre dans le délai prescrit n'invalider pas la demande de règlement si l'avis est donné ou la preuve fournie, dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, et en aucun cas plus d'un an après la date à laquelle une demande de règlement prend naissance aux termes du contrat, s'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de donner l'avis ou de fournir la preuve dans le délai prescrit.

**Formulaires requis pour la preuve du sinistre.** Le Centre d'assistance fournira les formulaires de preuve du sinistre dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis de sinistre. Si vous n'avez pas reçu les formulaires requis dans ce délai, vous pouvez soumettre la preuve du sinistre sous forme de déclaration écrite indiquant la cause ou la nature de l'accident, de la maladie, de la blessure ou de la survenance du risque assuré donnant lieu à la demande de règlement, ainsi que l'étendue du sinistre.

La correspondance relative aux demandes de règlement doit être adressée comme suit :

Assurance Voyage Manuvie a/s de l'Administration des Soins Actifs

P.O. Box 1237, Stn. A Windsor (Ontario) N9A 6P8

Nous verserons toute somme exigible aux termes du contrat dans les soixante (60) jours qui suivent la réception de la preuve du sinistre et de tous les documents requis.

## **QUE DEVEZ-VOUS ÉGALEMENT SAVOIR?**

Le présent Certificat d'assurance résume votre couverture en vertu du contrat d'assurance collective. Le contrat d'assurance collective a préséance. Nous pouvons annuler ou modifier la couverture du présent Certificat en tout temps sans préavis.

Vous devez en tout temps nous transmettre des renseignements précis et complets. Toute fraude ou tentative de fraude, ou toute dissimulation ou fausse déclaration sur des circonstances ou des faits importants concernant ce Certificat d'assurance entraîne la nullité de l'assurance.

Ni nous, ni nos agents ou administrateurs, ne pouvons être tenus responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats de tout traitement ou transport, ou encore de l'impossibilité d'obtenir un traitement.

Le droit d'une personne de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées sont versées est restreint.

## **Comment cette assurance est-elle coordonnée avec les autres assurances que vous pourriez avoir?**

Les régimes énoncés dans le présent Certificat d'assurance sont de type « second payeur ». Si vous bénéficiez d'autres régimes ou contrats d'assurance de responsabilité civile, d'assurance maladie de base ou complémentaire, collective ou individuelle, y compris tout régime d'assurance automobile privé, provincial ou territorial, couvrant vos frais d'hospitalisation, vos frais médicaux ou thérapeutiques, ou si vous avez toute autre assurance de responsabilité civile en vigueur en même temps que la présente couverture, les prestations exigibles aux termes de la présente assurance s'appliquent uniquement à la portion des frais engagés à l'extérieur de la province ou du territoire de résidence en excédent des sommes assurées par ces autres régimes.

Le montant total des prestations que vous versent l'ensemble des assureurs ne peut pas dépasser le montant des frais que vous avez effectivement engagés. Nous appliquons la coordination des prestations avec tous les assureurs qui vous versent des prestations semblables à celles qui sont prévues par la présente assurance (sauf si vous détenez auprès de votre employeur actuel ou d'un ancien employeur un régime d'assurance maladie complémentaire qui vous offre une couverture viagère maximale de 50 000 \$ ou moins), jusqu'à concurrence du montant le plus élevé stipulé par chaque assureur. De plus, nous disposons d'un plein droit de subrogation. En cas de règlement aux termes de l'assurance décrite dans le présent Certificat, nous avons le droit d'intenter des poursuites, en votre nom, mais à nos frais, contre les tiers pouvant être à l'origine du sinistre ayant fait l'objet de la demande de règlement en question en vertu du présent Certificat d'assurance. Vous devez signer et produire les documents nécessaires et collaborer entièrement avec nous pour nous permettre de faire valoir pleinement nos droits. Vous ne devez rien entreprendre qui peut nuire à ces droits.

Si vous êtes couvert par plus d'un contrat ou d'un Certificat d'assurance que nous avons établi, la somme totale que nous vous versons ne peut pas excéder le montant des frais que vous avez effectivement engagés. De plus, la somme maximale à laquelle vous avez droit correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause aux termes de l'un des contrats ou du Certificat d'assurance.

**Protection de la vie privée :** Nous nous engageons à protéger votre droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. Nous recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels seulement aux fins de l'administration des couvertures du présent Certificat d'assurance. Afin de préserver le caractère confidentiel de vos renseignements, nous créerons un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés aux fins de l'administration des services et du traitement des demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation et des sinistres de Manuvie, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu votre autorisation ou ayant été autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organisations et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des territoires de compétence situés à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces territoires. Votre dossier est gardé en lieu sûr dans les bureaux de Manuvie. Vous pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant au : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, 500 King Street North, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6. Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [Manuvie.com/accessibilite](http://Manuvie.com/accessibilite) pour obtenir plus de renseignements.

## Certificat d'assurance – Retard de vol

### RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE ASSURANCE

Le présent Certificat d'assurance est établi par La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Manuvie a désigné Active Claims Management Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'Active Care Management [Administration des Soins Actifs]) comme prestataire de services d'assistance et de règlement aux termes du présent Certificat d'assurance.

Manuvie a émis une police d'assurance collective portant le numéro 919 à la Banque Manuvie du Canada pour couvrir les frais d'un vol retardé que vous avez engagés pendant votre voyage.

Le présent Certificat d'assurance résume les dispositions de cette assurance collective et contient des renseignements importants. Veuillez le lire et l'apporter avec vous pendant votre voyage.

### EN CAS DE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Vous pouvez communiquer avec le Centre d'assistance. Notre Centre d'assistance vous est accessible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24.

Pour communiquer avec le Centre d'assistance, veuillez composer le :

**1 877 942-4222** sans frais à partir des États-Unis et du Canada.

**1 416 941-3498** à frais virés, de partout ailleurs, pour appeler au Canada lorsque ce service est offert.

De plus, vous avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Pour télécharger cette application, visitez le site : <http://active-care.ca/travelaid-Fr.html>.

### AVIS IMPORTANT – VUEILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT

Votre carte de crédit comprend une assurance voyage. Que savez-vous de plus? Nous voulons que vous compreniez (car cela est dans votre intérêt) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de votre certificat d'assurance. Veuillez prendre le temps de lire votre certificat d'assurance avant de partir en voyage. Les termes en italique sont définis dans votre Certificat d'assurance.

### IL VOUS INCOMBE DE VOUS RENSEIGNER SUR VOTRE COUVERTURE ET DE LA COMPRENDRE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMPOSEZ LE 1 877 942-4222.

**Le présent Certificat d'assurance comporte une disposition qui supprime ou limite le droit de l'assuré de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées peuvent être versées.**

### DÉFINITIONS

Les mots en italiques ont un sens spécifique comme il est expliqué ci-dessous.

**Acte de guerre** désigne un acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée ou non, commis en temps de paix ou de guerre, initié par un gouvernement local ou étranger ou par un groupe étranger, une agitation civile, une insurrection, une rébellion ou une guerre civile.

**Acte terroriste** désigne toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant, ou à l'utilisation de la force. Un tel acte vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les propriétés, les infrastructures ou les systèmes électroniques.

L'activité en question vise à :

- créer un climat de peur au sein de la population générale;
- perturber l'économie;

- intimider ou renverser le gouvernement au pouvoir ou une puissance occupante, ou faire pression sur celui-ci; ou
- promouvoir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

**Compte** désigne le *compte* de carte de crédit de la Banque Manuvie que *nous* avons ouvert pour le *Titulaire de carte principal*.

**Conjoint** désigne la personne avec qui le *Titulaire de carte principal* est légalement marié ou avec qui le *titulaire de carte principal* entretient une relation conjugale depuis au moins une année complète.

**Date de départ** signifie la date à laquelle *vous* quittez votre *lieu de résidence*.

**Date de retour** désigne la date à laquelle *vous* retournez à votre *lieu de résidence*.

**En règle** signifie que tous les *Titulaires de carte* de votre *compte* respectent la présente Convention du *titulaire de carte* de la Banque Manuvie.

**Enfant(s)** fait référence à un fils ou une fille sans conjoint et à charge qui voyage avec *vous*, qui a moins de vingt (20) ans ou moins de vingt-cinq (25) ans dans le cas d'un(e) étudiant(e) à temps plein ou également un fils ou une fille de n'importe quel âge, atteint(e) d'une déficience mentale ou physique. De plus, l'*enfant* doit avoir au moins trente (30) jours pour être couvert par le présent Certificat d'assurance.

**Lieu de résidence** désigne votre province ou territoire de résidence, au Canada.

**Nous, notre, nos** désignent La Nord-américaine, première compagnie d'assurance.

**Titulaire de carte** désigne le *Titulaire de carte principal* et tout *Usager autorisé*.

**Titulaire de carte principal** désigne la personne qui a demandé l'ouverture du Compte de carte de crédit et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

**Transporteur aérien** s'entend d'une entreprise de transport aérien commercial autorisé à exercer ses activités par les autorités aériennes du pays ayant délivré le certificat d'immatriculation.

**Transporteur public** signifie un moyen de transport (autobus, taxi, train, bateau, *avion*) exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

**Usager autorisé** désigne une personne à qui *nous* avons émis une Carte de la Banque Manuvie liée au *Compte* à la demande du *Titulaire de carte principal*.

**Vous, votre** désignent le *Titulaire de carte principal*, le *conjoint* du *Titulaire de carte principal* ou le ou les *enfants* à charge qui voyagent avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le *conjoint* du *Titulaire de carte principal*, au cours du même *voyage*, à titre d'*Usager autorisé*. Un *Usager autorisé* n'est pas tenu de voyager avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le *conjoint* du *Titulaire de carte principal*.

**Voyage** désigne toute période de temps entre votre *date de départ* et votre *date de retour*.

## ADMISSIBILITÉ

Pour être admissible à cette assurance :

- *Vous* devez être un résident du Canada;
- *Vous* devez avoir payé votre vol avec votre Carte de crédit de la Banque Manuvie; et
- Votre Compte doit être *en règle*.

## QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE?

La couverture commence comme suit :

**Correspondance manquée** – Lorsque *vous* arrivez à l'aéroport de correspondance avec un retard de six (6) heures sur l'heure d'arrivée prévue en raison du retard de votre vol et que *vous* avez manqué le vol de correspondance et que le *transporteur aérien* responsable du retard ne peut *vous* proposer aucune autre correspondance.

**Retard de vol** – Lorsque *vous* arrivez à l'aéroport pour l'embarquement et que votre vol est retardé de plus de six (6) heures et que le *transporteur aérien* ne peut *vous* proposer un autre vol.

**Refus d'embarquement** – Lorsque *vous* êtes informé que votre vol régulier confirmé a fait l'objet d'une survente et que le *transporteur aérien* ne peut *vous* proposer un autre vol dans les six (6) heures qui suivent l'heure de départ prévue de votre vol original.

## QUAND VOTRE COUVERTURE PREND-ELLE FIN?

La couverture prend fin à la première des dates suivantes :

- La date à laquelle *vous* arrivez à votre *lieu de résidence*;
- La date à laquelle *vous* arrivez à votre destination finale;
- Lorsque le contrat d'assurance collective est annulé par *nous* ou par la Banque Manuvie ou qu'il est modifié de façon à ne plus offrir l'assurance Retard de vol;
- Le jour où *vous* n'êtes plus admissible à la couverture;
- Le jour où le *Compte* n'est plus *en règle*.

## **QU'EST-CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE L'ASSURANCE RETARD DE VOL?**

*Nous* verserons les prestations suivantes :

Remboursement jusqu'à concurrence d'un maximum combiné de 500 \$ par occurrence de toutes dépenses nécessaires et raisonnables que *vous* avez engagées pour l'hébergement commercial, les repas et le transport en taxi en raison d'une correspondance manquée, d'un refus d'embarquement ou d'un retard de vol lorsque le *transporteur aérien* ne peut *vous* proposer un autre vol dans les six (6) heures qui suivent l'heure de départ prévue de *votre* vol. S'il y a au moins deux (2) personnes assurées qui présentent une demande de règlement, le maximum payable pour toutes les personnes assurées aux termes de ce Certificat est de 500 \$ par occurrence.

## **QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT AU TITRE DE L'ASSURANCE RETARD DE VOL?**

*Nous* ne remboursions pas les frais ni ne versons de prestations pour ce qui suit :

1. Temps prévu insuffisant pour les vols de correspondance selon les recommandations du *transporteur aérien*;
  2. Tout sinistre survenu à la destination finale de la partie du retour de *votre voyage*;
  3. Tout *acte de guerre* ou un *acte terroriste*;
  4. Toute demande de règlement liée à la perpétration ou à la tentative de perpétration d'un acte criminel ou d'un acte illégal;
  5. Les agents d'immigration ou d'autres autorités vous refusent l'embarquement;
  6. Des grèves ou des conflits de travail qui existaient ou un avertissement préalable ayant été donné avant *votre voyage*;
  7. Le mauvais usage, l'abus, la surdose ou la chimiodépendance aux médicaments, aux drogues, à l'alcool ou à d'autres substances intoxicantes;
  8. Tout sinistre que vous subissez, si avant *votre date de départ*, les autorités canadiennes avaient publié un des avis officiels suivants – « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » – pour *votre* pays, région ou ville de destination.
- Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site lié aux voyages du gouvernement du Canada.  
Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'une urgence ou d'un *problème de santé* qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.

## **QUE FAIRE SI VOUS AVEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?**

*Nous* vous invitons à téléphoner au Centre d'assistance; *vous* y recevrez l'aide nécessaire pour les demandes de règlement.

**Si vous présentez une demande de règlement pour Retard de vol,** *vous* devez *nous* fournir une preuve du motif de la demande, notamment : a) une copie du billet du *transporteur aérien*; b) les reçus originaux pour les frais d'hébergement, de repas et de taxi; c) toute autre facture ou reçu étant *votre* demande; d) la déclaration écrite du *transporteur aérien* expliquant les raisons du retard et la confirmation de l'heure et de la date prévues de départ de *votre* vol.

### **À qui versons-nous les prestations advenant une demande de règlement?**

*Nous* vous remboursions les frais couverts aux termes de la présente assurance. *Vous* devez *nous* rembourser toute somme que *nous* avons versée ou que *nous* avons autorisée en *votre* nom si *nous* établissons que cette somme n'est pas exigible aux termes du présent Certificat.

Tous les montants indiqués dans le présent Certificat sont exprimés en dollars canadiens. Si une conversion de devises s'impose, *nous* appliquons *notre* taux de change en vigueur à la date à laquelle le service indiqué dans *votre* demande de règlement *vous* a été fourni. *Nous* ne payons pas d'intérêts aux termes de la présente assurance.

### **Y a-t-il autre chose à savoir à propos des demandes de règlement?**

Les actions ou instances intentées contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées aux termes du certificat sont irrecevables si elles ne sont pas intentées dans les délais fixés par une loi sur les assurances, toute autre loi applicable, ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario.

**Avis et preuve de sinistre.** *Nous* devons être informés du sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle celui-ci survient en vertu du présent Certificat. *Vous* devez *nous* envoyer une preuve du sinistre dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant le sinistre ou la prestation du service.

**Défaut de fournir l'avis ou la preuve du sinistre.** Le fait de ne pas fournir l'avis ou la preuve du sinistre dans le délai prescrit n'invalidé pas la demande de règlement si l'avis est donné ou la preuve fournie, dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, et en aucun cas plus d'un an après la date à laquelle une demande de règlement prend naissance aux termes du contrat, s'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de donner l'avis ou de fournir la preuve dans le délai prescrit.

**Formulaires requis pour la preuve du sinistre.** Le Centre d'assistance fournira les formulaires de preuve du sinistre dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis de sinistre. Si *vous* n'avez pas reçu les formulaires requis dans ce délai, *vous* pouvez soumettre la preuve du sinistre sous forme de déclaration écrite indiquant la cause ou la nature du risque assuré donnant lieu à la demande de règlement, ainsi que l'étendue du sinistre. La correspondance relative aux demandes de règlement doit être adressée comme suit : Assurance Voyage Manuvie a/s de l'Administration des Soins Actifs

P.O. Box 1237, Stn. A Windsor (Ontario) N9A 6P8

*Nous* verserons toute somme exigible aux termes du présent Certificat dans les soixante (60) jours qui suivent la réception de la preuve de sinistre et de tous les documents requis.

## **QUE DEVEZ-VOUS ÉGALEMENT SAVOIR?**

Le présent Certificat d'assurance résume *votre* couverture en vertu du contrat d'assurance collective. Le contrat d'assurance collective a préséance. *Nous* pouvons annuler ou modifier la couverture du présent Certificat en tout temps sans préavis. *Vous* devez en tout temps *nous* transmettre des renseignements précis et complets. *Nous* ne rembourserons pas une demande de règlement si *vous*, toute personne assurée au titre du présent certificat ou toute personne agissant en *votre* nom tentez de *nous* tromper ou de faire une déclaration ou une demande de règlement frauduleuse, fausse ou exagérée. Ni *nous* ni *nos* agents ou administrateurs ne pouvons être tenus responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats de tout transport.

Le présent Certificat n'est pas cessible.

### **Comment cette assurance est-elle coordonnée avec les autres assurances que vous pourriez avoir?**

Le régime énoncé dans le présent certificat d'assurance est de type « second payeur ». Si *vous* bénéficiez d'autres régimes ou contrats d'assurance de responsabilité civile, collectifs ou individuels, ou si *vous* avez toute autre assurance de responsabilité civile en vigueur en même temps que la présente couverture, les prestations payables au titre de la présente assurance s'appliquent uniquement à la portion des frais engagés à l'extérieur de la province ou du territoire de résidence en excédent des sommes assurées par ces autres régimes. Les prestations totales qui *vous* sont versées par l'ensemble des assureurs ne peuvent pas dépasser les frais que *vous* avez effectivement engagés. Nous appliquons la coordination des prestations avec tous les assureurs *vous* versant des prestations semblables à celles prévues par la présente assurance jusqu'à concurrence de la somme la plus élevée stipulée par chaque assureur. *Nous* disposons d'un plein droit de subrogation. En cas de règlement aux termes de l'assurance décrite dans le présent Certificat d'assurance, *nous* avons le droit d'intenter des poursuites, en *votre* nom, mais à *nos* frais, contre les tiers pouvant être à l'origine du sinistre ayant fait l'objet de la demande de règlement en question en vertu du présent Certificat d'assurance. *Vous* devez signer et produire les documents nécessaires et collaborer entièrement avec *nous* pour *nous* permettre de faire valoir pleinement *nos* droits. *Vous* ne devez entreprendre aucune action pouvant nuire à ces droits. Si *vous* êtes couvert par plus d'un Certificat d'assurance ou police que *nous* avons établi, la somme totale que *nous* versons ne peut pas excéder le montant des frais que *vous* avez effectivement engagés. De plus, la somme maximale à laquelle *vous* avez droit correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause aux termes de l'un des contrats. Quel que soit le nombre de contrats d'assurance accident établis par *nous* sur *votre* tête, *notre* engagement total aux termes de ces assurances est limité à 500 000 \$. Toute assurance excédentaire sera nulle et les primes payées pour celle-ci seront remboursées.

**Protection de la vie privée :** *Nous* nous engageons à protéger *votre* droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. *Nous* recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels seulement aux fins de l'administration des couvertures du présent Certificat. Afin de préserver le caractère confidentiel de vos renseignements, *nous* créerons un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés aux fins de l'administration des services et du traitement des demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation et des sinistres de Manuvie, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu *votre* autorisation ou ayant été autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organisations et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des juridictions situées à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces juridictions. *Votre* dossier est gardé en lieu sûr dans les bureaux de Manuvie. *Vous* pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant au : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, 500 King Street North, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6. Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [manuvie.com/accessibilite](http://manuvie.com/accessibilite) pour obtenir de plus amples renseignements.

## **Certificat d'assurance – Interruption de voyage**

### **RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE ASSURANCE**

Le présent Certificat d'assurance est établi par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie) et La Nordaméricaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de Manuvie. Manuvie a désigné Active Claims Management Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'Active Care Management [Administration des Soins Actifs]) comme prestataire de services d'assistance et de règlement aux termes du présent Certificat d'assurance.

Manuvie a émis une police d'assurance collective portant le numéro 919 à la Banque Manuvie du Canada pour couvrir les frais d'une interruption de voyage que *vous* avez engagés pendant *votre* voyage. Le présent Certificat d'assurance résume les dispositions de cette assurance collective et contient des renseignements importants. **Veuillez le lire et l'apporter avec *vous* pendant *votre* voyage.**

## **EN CAS DE DEMANDE DE RÈGLEMENT**

*Vous* pouvez communiquer avec le Centre d'assistance. *Notre* Centre d'assistance *vous* est accessible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24.

Pour communiquer avec le Centre d'assistance, veuillez composer le :

**1 877 942-4222** sans frais à partir des États-Unis et du Canada

**1 416 941-3498** à frais virés, de partout ailleurs, pour appeler au Canada lorsque ce service est offert.

De plus, *vous* avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Pour télécharger cette application, visitez le site : <http://active-care.ca/travelaid-Fr.html>.

### **AVIS IMPORTANT – VUEILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT**

Votre carte de crédit comprend une assurance voyage. Que savez-vous de plus? Nous voulons que vous compreniez (car cela est dans votre intérêt) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de votre certificat d'assurance. Veuillez prendre le temps de lire votre certificat d'assurance avant de partir en voyage. Les termes en italique sont définis dans votre certificat d'assurance.

L'assurance voyage couvre les demandes de règlement liées à des situations soudaines et imprévues (p. ex., accidents et urgences) et ne couvre généralement pas les soins de suivi ou périodiques.

Pour être admissible à cette assurance, *vous* devez répondre à tous les critères d'admissibilité.

Cette assurance comporte des restrictions et des exclusions (p. ex., problèmes de santé non stables, grossesse, naissance d'un enfant en voyage, consommation excessive d'alcool, activités à risque élevé).

Cette assurance pourrait ne pas couvrir les demandes de règlement liées à des problèmes de santé préexistants.

Communiquez avec notre Centre d'assistance avant de recevoir un traitement, car autrement, votre couverture pourrait être limitée.

Si *vous* présentez une demande de règlement, vos antécédents médicaux pourraient être examinés.

### **IL VOUS INCOMBE DE VOUS RENSEIGNER SUR VOTRE COUVERTURE ET DE LA COMPRENDRE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMPOSEZ LE 1 877 942-4222.**

**Le présent Certificat d'assurance comporte une disposition qui supprime ou limite le droit de l'assuré de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées peuvent être versées.**

### **DÉFINITIONS**

Les mots en italiques ont un sens spécifique comme il est expliqué ci-dessous.

**Acte de guerre** désigne un acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée ou non, commis en temps de paix ou de guerre, initié par un gouvernement local ou étranger ou par un groupe étranger, une agitation civile, une insurrection, une rébellion ou une guerre civile.

**Acte terroriste** désigne toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant, ou à l'utilisation de la force. Un tel acte vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les propriétés, les infrastructures ou les systèmes électroniques.

L'activité en question vise à :

- créer un climat de peur au sein de la population générale;
- perturber l'économie;
- intimider ou renverser le gouvernement au pouvoir ou une puissance occupante, ou faire pression sur celui-ci; ou
- promouvoir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

**Arrangements de voyage** désignent les réservations prépayées non remboursables pour l'hébergement, le transport ou les activités réservés à votre usage pendant votre voyage.

**Arrangements de voyage prépayés** fait référence aux réservations prépayées de logement, de transport et d'activités récréatives à votre usage au cours de votre voyage qui ne sont ni remboursables ni transférables.

**Avion** désigne un aéronef multimoteur exploité par une ligne aérienne qui assure des liaisons périodiques entre des aéroports homologués et qui détient un permis valide de la Commission des transports aériens du Canada, un permis d'exploitation de vols d'affrètement ou un permis étranger équivalent, et qui est piloté par un pilote accrédité.

**Blessure** s'entend d'une lésion corporelle soudaine que *vous* subissez durant le voyage, qui résulte directement d'une cause d'origine externe et purement accidentelle, et indépendamment d'une maladie, d'une affection et de toute autre cause.

**Changement de médication** signifie une diminution ou une augmentation de la posologie ou de la fréquence de la prise ou de l'administration d'un médicament, l'arrêt d'un médicament ou la prescription d'un ou de plusieurs nouveaux médicaments.

**Exceptions** : le rajustement périodique du Coumadin, de la warfarine ou de l'insuline (à condition que ce médicament ne soit pas une nouvelle ordonnance ou que *vous* n'ayez pas cessé de le prendre), lorsqu'un changement n'est survenu dans *votre problème de santé*; et le remplacement d'un médicament de marque par un médicament générique dont la posologie est la même.

**Compagnon de voyage** désigne la personne avec laquelle *vous* avez fait vos réservations de *voyage* et d'hébergement et qui voyagera avec *vous*. Au plus trois (3) personnes (incluant l'assuré) peuvent être considérées comme des *compagnons de voyage* au cours d'un même *voyage*.

**Compte** désigne le *compte* de carte de crédit de la Banque Manuvie que *nous* avons ouvert pour le *Titulaire de carte principal*.

**Conjoint** désigne la personne avec qui le *Titulaire de carte principal* est légalement marié ou avec qui le *Titulaire de carte principal* entretient une relation conjugale depuis au moins une année complète.

**Date de départ** signifie la date à laquelle *vous* quittez *votre lieu de résidence*.

**Date de retour** désigne la date à laquelle *vous* retournez à *votre lieu de résidence*.

**En règle** signifie que tous les *Titulaires de carte* de votre *compte* respectent la présente Convention du titulaire de carte de la Banque Manuvie.

**Enfant(s)** fait référence à un fils ou une fille sans conjoint et à charge qui voyage avec *vous*, qui a moins de vingt (20) ans ou moins de vingt-cinq (25) ans dans le cas d'un(e) étudiant(e) à temps plein ou également un fils ou une fille de n'importe quel âge, atteint(e) d'une déficience mentale ou physique. De plus, l'*enfant* doit avoir au moins trente (30) jours pour être couvert par le présent Certificat d'assurance.

**Famille immédiate** s'entend des personnes suivantes : *conjoint*, père, mère, tuteur légal, beau-père et belle-mère (par remariage), grands-parents, grands-parents par remariage, petits-enfants, belle-famille (famille du conjoint), enfants, y compris les *enfants* adoptifs et les *enfants* du conjoint (par remariage), frères, soeurs, demi-frères, demi-soeurs, tantes, oncles, nièces ou neveux.

**Hôpital** s'entend d'un établissement habilité à fournir des services en tant qu'*hôpital* dûment autorisé, doté du personnel nécessaire pour *soigner* et *traiter* les patients hospitalisés et les patients en consultation externe, et exploité à cette fin.

Le *traitement* doit être supervisé par des *médecins*, et des infirmiers autorisés doivent être en service 24 heures sur 24.

L'établissement doit aussi disposer d'installations de diagnostic et d'une salle d'opération sur place ou dans des lieux sous sa direction.

Sont exclus de la définition d'*hôpital*, les établissements qui sont principalement des cliniques, des établissements de soins palliatifs ou de longue durée, des centres de réadaptation, des centres de désintoxication, des maisons de convalescence ou de repos, des centres d'hébergement et de soins de longue durée, des foyers pour personnes âgées ou des établissements de cure.

**Lieu de résidence** désigne *votre* province ou territoire de résidence, au Canada.

**Maladie** s'entend d'une affection ou d'un trouble, ou de tout symptôme connexe.

**Médecin** s'entend d'une personne qui n'est ni *vous*, ni un membre de *votre famille immédiate*, ni *votre compagnon de voyage*, qui est autorisée dans le territoire où les services sont fournis, à prescrire et à administrer des *traitements médicaux*.

**Nous, notre, nos** renvoient à La Nord-américaine, première compagnie d'assurance et à La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). La participation des assureurs est individuelle et non conjointe, et en aucun cas un assureur n'est partie aux intérêts et responsabilités des autres assureurs.

**Par année** fait référence à une année civile.

**Personne clé** s'entend d'une personne qui s'occupe à temps plein de *votre enfant* à charge et qui ne peut pas raisonnablement être remplacée; un partenaire d'affaires ou un employé qui est essentiel à la conduite des affaires courantes de *votre* entreprise pendant le voyage.

**Problème de santé** s'entend de toute affection, *maladie* ou *blessure*, y compris les symptômes d'affections non diagnostiquées.

**Problème de santé stable** – Un *problème de santé* est considéré comme *stable* lorsque tous les énoncés ci-dessous s'appliquent :

1. Aucun nouveau *traitement* n'a été prescrit ou recommandé, ou le *traitement* en cours n'a pas été modifié ni interrompu;
2. Aucun *changement de médication* n'a été effectué, ou aucun autre médicament n'a été recommandé ou prescrit;
3. Le *problème de santé* ne s'est pas aggravé;;
4. Aucun nouveau symptôme n'est apparu, ou il n'y a eu aucune aggravation ou augmentation de la fréquence des symptômes existants;
5. Aucune hospitalisation ni aucun renvoi à un spécialiste n'ont été requis;
6. Il n'y a aucun examen, test médical à des fins d'investigation ou *traitement* recommandé, mais non complété, ou pour lequel les résultats sont attendus;
7. Aucun *traitement* n'est planifié ou en attente.

Toutes les conditions ci-dessus doivent être remplies pour qu'un *problème de santé* soit considéré comme *stable*.

**Titulaire de carte** désigne le *Titulaire de carte principal* et tout *Usager autorisé*.

**Titulaire de carte principal** désigne la personne qui a demandé l'ouverture du *compte* de carte de crédit et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

**Traitements** s'entend d'une hospitalisation ou d'un acte prescrit, accompli ou recommandé par un *médecin* pour un *problème de santé*. Cela comprend, sans s'y limiter, la prescription de médicaments, les examens exploratoires et les interventions chirurgicales. **IMPORTANT :** Toute référence aux tests, aux résultats de tests ou aux examens exclut les tests génétiques.

Par test génétique, on entend un test qui analyse l'ADN, l'ARN ou les chromosomes à des fins telles que la prédition d'une maladie ou des risques de transmission verticale, la surveillance, le diagnostic et le pronostic.

**Transporteur public** signifie un moyen de transport (autobus, taxi, train, bateau, *avion* ou tout autre *véhicule*) exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

**Troubles mentaux ou émotifs mineurs** signifient :

- vivre de l'anxiété ou des crises de panique, ou
- vivre un état émotionnel ou une situation stressante.

Un *trouble mental ou émotif mineur* est un état pour lequel *votre traitement* comprend seulement des tranquillisants ou des anxiolytiques doux ou encore pour lequel aucun médicament n'a été prescrit.

**Usager autorisé** désigne une personne à qui nous avons émis une Carte de la Banque Manuvie liée au *compte* à la demande du *Titulaire de carte principal*.

**Véhicule** fait référence à toute voiture de tourisme, bateau, véhicule récréatif, camionnette de camping ou caravane motorisée, personnels ou loués, que vous utilisez durant *votre voyage* exclusivement pour le transport de passagers (non payants).

**Vous, votre** désignent le *Titulaire de carte principal*, le conjoint du *Titulaire de carte principal* ou le ou les *enfants* à charge qui voyagent avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le conjoint du *Titulaire de carte principal*, au cours du même *voyage*, à titre d'*Usager autorisé*. Un *Usager autorisé* n'est pas tenu de voyager avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le conjoint du *Titulaire de carte principal*.

**Voyage** désigne toute période de temps entre *votre date de départ* et *votre date de retour*.

## ADMISSIBILITÉ

Pour être admissible à cette assurance :

- Vous devez être un résident du Canada;
- Vous devez avoir prépayé vos arrangements de voyage avec votre Carte de crédit de la Banque Manuvie; et
- Votre *Compte* doit être en règle.

## QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE?

La couverture commence dès *votre date de départ*.

## QUAND VOTRE COUVERTURE PREND-ELLE FIN?

La couverture prend fin à la première des dates suivantes :

- La date à laquelle vous retournez à *votre lieu de résidence*;
- La date à laquelle le *Titulaire de carte principal* annule le *Compte Visa* de la Banque Manuvie;
- Lorsque le contrat d'assurance collective est annulé par nous ou par la Banque Manuvie ou qu'il est modifié de façon à ne plus offrir l'assurance Interruption de voyage;
- Le jour où vous n'êtes plus admissible à la couverture;
- Le jour où le *Compte* n'est plus en règle.

## QU'EST-CE QUI EST COUVERT AUX TERMES DE L'ASSURANCE INTERRUPTION DE VOYAGE?

Si *votre voyage* est interrompu et que vous devez retourner à *votre lieu de résidence* plus tôt ou plus tard que *votre date de retour* prévue en raison d'une situation couverte énumérée ci-dessous qui a lieu après *votre date de départ*. Nous paierons jusqu'à 2 000 \$ par personne jusqu'à concurrence d'un maximum combiné de 10 000 \$ par voyage (un maximum global de 20 000 \$ sur le *Compte par année*) pour :

1. La portion prépayée de *votre voyage* qui n'est ni remboursable ni transférable à une autre date, sauf la portion prépayée, mais non utilisée, de *votre transport* à *votre lieu de résidence*;
2. Le billet d'*avion* aller simple en classe économique, selon l'itinéraire le plus économique, pour vous rendre à la destination suivante; ou
3. Le billet d'*avion* aller simple en classe économique pour *votre retour* à *votre lieu de résidence*.

Ces prestations sont payables dans toutes les situations couvertes suivantes :

1. Vous ou votre compagnon de voyage êtes victime d'un *problème de santé* ou décédez.
2. Un membre de votre famille immédiate, un membre de la famille immédiate de votre compagnon de voyage ou votre personne clé fait face à un *problème de santé* ou décède de façon soudaine et imprévue;

3. L'hôte qui devait vous héberger durant le *voyage* est soudainement *hospitalisé* ou décède.
4. *Vous ou votre compagnon de voyage* adoptez légalement un *enfant* et l'avis de garde est reçu après *vos date de départ* et la date de la garde de l'*enfant* est prévue avant *vos date de retour*.
5. Durant votre *voyage*, *vous ou votre compagnon de voyage* êtes appelés à servir comme réserviste, pompier, militaire ou membre des forces policières.
6. *Vous ou votre compagnon de voyage* êtes mis en quarantaine ou détournés.
7. *Vous ou votre compagnon de voyage* ne pouvez plus habiter vos résidences principales respectives ou exploiter vos établissements commerciaux respectifs en raison d'une catastrophe naturelle.
8. Les autorités canadiennes publient, après *vos date de départ*, un des avis officiels suivants – « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » – conseillant ou recommandant aux résidents du Canada de ne pas se rendre à une destination comprise dans *votre voyage*.
9. *Vous manquez une correspondance* ou devez interrompre *votre voyage* en raison du retard du *véhicule* privé ou du *transporteur public* assurant *votre correspondance*, lorsque le retard est causé par une panne mécanique du *véhicule* privé ou du *transporteur public*, un accident de la route, un barrage routier ordonné d'urgence par la police, ou encore les conditions météorologiques, un tremblement de terre ou une éruption volcanique. L'arrivée du *véhicule* privé ou du *transporteur public* assurant *votre correspondance* à *votre point d'embarquement* devait être prévue au moins deux (2) heures avant l'heure prévue du départ.
10. L'*avion* à bord duquel *vous* devez voyager part plus tôt ou plus tard que prévu.

## LIMITE DE COUVERTURE

### Terrorisme –

Lorsqu'un *acte terroriste* cause directement ou indirectement un sinistre en vertu des dispositions contractuelles du présent Certificat d'assurance, le régime couvre un maximum de deux (2) *actes terroristes* au cours d'une année civile et le maximum global est de 2,5 millions de dollars pour tous les contrats et les Certificat d'assurance Interruption de *voyage* admissibles en vigueur établis et administrés par *nous*. La prestation payable pour chaque demande de règlement admissible est en excédent de toutes les autres sources de recouvrement, y compris les options de recharge ou de remplacement de *voyage* et toute autre assurance *voyage*. La prestation payable pour toutes ces demandes de règlement est réduite au *prorata* de façon à ne pas dépasser le maximum global, lequel sera versé après la fin de l'année civile et après l'évaluation de toutes les demandes de règlement se rapportant aux *actes terroristes*.

## QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT AUX TERMES DE L'ASSURANCE INTERRUPTION DE VOYAGE?

*Nous* ne remboursions pas les frais ni ne versons de prestations pour ce qui suit :

1. Tout *problème de santé* qui n'était pas stable dans les trois (3) mois précédent la *date de votre départ*;
2. Une situation dont *vous ou votre compagnon de voyage* étiez courant avant la *date de votre départ* et saviez qu'elle pourrait raisonnablement vous empêcher d'entreprendre ou de compléter *votre voyage* tel qu'il a été convenu au moment de la réservation;
3. Les frais d'annulation de *voyage* engagés avant *vos dates de départ*;
4. Le *problème de santé* ou le décès d'une personne malade, lorsque le but de *votre voyage* est de rendre visite à cette personne;
5. *Vos blessures auto-infligées*, à moins qu'une attestation médicale n'établisse qu'elles sont reliées à une condition de santé mentale.
6. Toute demande de règlement liée à la perpétration ou à la tentative de perpétration d'un acte criminel ou d'un acte illégal.
7. Tout *problème de santé* attribuable au fait que *vous* ne suivez pas le *traitement* qui *vous* a été prescrit ou que *vous* ne prenez pas les médicaments qui *vous* ont été prescrits.
8. • Tout *problème de santé*, 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 pendant *votre voyage*.  
• Tout *problème de santé* survenant au cours de *votre voyage*, découlant ou se rapportant de quelque façon que ce soit à l'*abus d'alcool, de drogues et d'autres substances intoxicantes*.
9. Tout sinistre attribuable à *vos troubles mentaux ou émotifs mineurs*:
10. • *Vos soins prénataux et postnataux de routine*.  
• *Votre grossesse, votre accouchement, ou des complications qui en résultent, survenant au cours des 9 semaines avant la date d'accouchement prévue ou des 9 semaines après cette date*.
11. La naissance de *votre enfant* pendant *votre voyage*.
12. Tout *problème de santé* ou symptôme :
  - pour lequel *vous* saviez ou pour lequel il était raisonnable de prévoir, avant que *vous* quittiez *votre lieu de résidence* ou avant la *date de votre départ*, qu'un *traitement* serait requis durant *votre voyage*;
  - pour lequel une investigation future ou un *traitement* ultérieur étaient prévus avant même que *vous* quittiez *votre lieu de résidence*;

- dont les symptômes auraient incité toute personne habituellement prudente à obtenir un *traitement* dans les trois (3) mois précédent le départ du *lieu de résidence*;
  - qui avait incité votre médecin à vous conseiller de ne pas voyager.
13. Tout *traitement* non urgent, tout *traitement* expérimental ou tout *traitement* facultatif comme une chirurgie esthétique, le *traitement* d'une maladie chronique, la réadaptation, ainsi que toute dépense liée à des complications connexes directes ou indirectes.
14. Un visa qui n'est pas délivré parce qu'il a été demandé en retard;
15. Le défaut de tout fournisseur de services de voyage de *vous* procurer les services qu'il s'est engagé par contrat à *vous* fournir. Aucune protection n'est prévue en cas de défaillance d'un agent de voyages, d'une agence de voyages ou d'un courtier en voyages;
16. Tout sinistre qui survient le jour où le *Compte* n'est plus *en règle*;
17. Tout sinistre ou tout *problème de santé* dont *vous* souffrez ou que *vous* contractez, si avant *votre date de départ*, les autorités canadiennes avaient publié un des avis officiels suivants – « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » – pour *votre pays, région ou ville de destination*.
- Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site lié aux voyages du gouvernement du Canada. Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'un sinistre ou d'un *problème de santé* qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.
18. Tout *acte terroriste* directement ou indirectement causé ou résultant de moyens biologiques, chimiques, nucléaires ou radioactifs;
19. Un *acte de guerre*.

#### **QUE FAIRE SI VOUS AVEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?**

Veuillez téléphoner au Centre d'assistance au moment où *votre voyage* est interrompu; *vous* y recevrez l'aide nécessaire pour les demandes de règlement.

*Nous* aurons besoin d'une preuve du motif de la demande, notamment :

- d'un certificat médical rempli par le *médecin* traitant et expliquant pourquoi le *voyage* n'a pas pu être effectué conformément aux réservations, si la demande est motivée par des raisons médicales; ou
- d'un rapport de la police ou des autorités confirmant la raison du retard, si *votre demande de règlement* est causée par une correspondance manquée.

*Nous* aurons également besoin, le cas échéant :

- des billets ou bons de transport originaux non utilisés complets;
- des reçus originaux des passagers pour les nouveaux billets que *vous avez* dû acheter;
- du dossier médical complet de toute personne dont le *problème de santé* est à l'origine de *votre demande de règlement*;
- de tout autre reçu ou facture à l'appui de *votre demande de règlement*; et
- de la preuve que *vous avez* prépayé vos arrangements de voyage avec *votre* Carte de crédit de la Banque Manuvie.

#### **À qui versons-nous les prestations advenant une demande de règlement?**

*Nous vous* remboursons les frais couverts aux termes de la présente assurance. Si *vous* décédez, toute somme exigible est versée à vos ayants droit. *Vous devez nous* rembourser toute somme que *nous avons* versée ou que *nous avons* autorisée en *votre nom* si *nous établissons* que cette somme n'est pas exigible aux termes de *votre Certificat*.

Tous les montants indiqués dans le présent Certificat sont exprimés en dollars canadiens. Si une conversion de devises s'impose, *nous appliquons* notre taux de change en vigueur à la date à laquelle le service indiqué dans *votre demande de règlement* *vous a été fourni*. *Nous ne payons pas* d'intérêts aux termes de la présente assurance.

#### **Y a-t-il autre chose à savoir à propos des demandes de règlement?**

Les actions ou instances intentées contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées aux termes du Certificat sont irrecevables si elles ne sont pas intentées dans les délais fixés par une loi sur les assurances, toute autre loi applicable, ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario.

**Avis et preuve de sinistre.** *Nous devons* être informés du sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle celui-ci survient en vertu du présent Certificat. *Vous devez nous* envoyer une preuve du sinistre dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant le sinistre ou la prestation du service.

**Défaut de fournir l'avis ou la preuve du sinistre.** Le fait de ne pas fournir l'*avis* ou la *preuve du sinistre* dans le délai prescrit n'invalidé pas la demande de règlement si l'*avis* est donné ou la *preuve* fournie, dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, et en aucun cas plus d'un an après la date à laquelle une demande de règlement prend naissance aux termes du contrat, s'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de donner l'*avis* ou de fournir la *preuve* dans le délai prescrit.

**Formulaires requis pour la preuve du sinistre.** Le Centre d'assistance fournira les formulaires de preuve du sinistre dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'*avis* de sinistre. Si *vous n'avez pas* reçu les formulaires requis dans ce délai, *vous pouvez*

soumettre la preuve du sinistre sous forme de déclaration écrite indiquant la cause ou la nature de l'accident, de la maladie, de la blessure ou de la survenance du risque assuré donnant lieu à la demande de règlement, ainsi que l'étendue du sinistre.

La correspondance relative aux demandes de règlement doit être adressée comme suit :

Assurance Voyage Manuvie a/s de l'Administration des Soins Actifs

P.O. Box 1237, Stn. A

Windsor (Ontario) N9A 6P8

*Nous* verserons toute somme exigible aux termes du présent contrat dans les soixante (60) jours qui suivent la réception de la preuve du sinistre et de tous les documents requis.

#### **QUE DEVEZ-VOUS ÉGALEMENT SAVOIR?**

Le présent Certificat d'assurance résume *votre* couverture en vertu du contrat d'assurance collective. Le contrat d'assurance collective a préséance. *Nous* pouvons annuler ou modifier la couverture du présent Certificat en tout temps sans préavis.

*Vous* devez en tout temps nous transmettre des renseignements précis et complets.

*Nous* ne rembourserons pas une demande de règlement si *vous*, toute personne assurée au titre du présent certificat ou toute personne agissant en *votre* nom tentez de *nous* tromper ou de faire une déclaration ou une demande de règlement frauduleuse, fausse ou exagérée.

Le présent Certificat n'est pas cessible.

#### **Comment cette assurance est-elle coordonnée avec les autres assurances que vous pourriez avoir?**

Les régimes énoncés dans le présent Certificat d'assurance sont de type « second payeur ». Si *vous* bénéficiez d'autres régimes ou contrats d'assurance de responsabilité civile, d'assurance maladie de base ou complémentaire, collective ou individuelle, y compris tout régime d'assurance automobile privé, provincial ou territorial, couvrant vos frais d'hospitalisation, vos frais médicaux ou thérapeutiques, ou si *vous* avez toute autre assurance de responsabilité civile en vigueur en même temps que la présente couverture, les prestations exigibles aux termes de la présente assurance s'appliquent uniquement à la portion des frais engagés à l'extérieur de la province ou du territoire de résidence en excédent des sommes assurées par ces autres régimes.

Le montant total des prestations que *vous* versent l'ensemble des assureurs ne peut pas dépasser le montant des frais que *vous* avez effectivement engagés. *Nous* appliquons la coordination des prestations avec l'ensemble des assureurs qui *vous* versent des prestations semblables à celles prévues par la présente assurance, jusqu'à concurrence de la somme la plus élevée stipulée par chaque assureur.

De plus, *nous* disposons d'un plein droit de subrogation. En cas de règlement aux termes de l'assurance décrite dans le présent Certificat, *nous* avons le droit d'intenter des poursuites, en *votre* nom, mais à nos frais, contre les tiers pouvant être à l'origine du sinistre ayant fait l'objet de la demande de règlement en question en vertu du présent Certificat d'assurance.

*Vous* devez signer et produire les documents nécessaires et collaborer entièrement avec *nous* pour *nous* permettre de faire valoir pleinement *nos* droits. *Vous* ne devez rien entreprendre qui peut nuire à ces droits.

Si *vous* êtes couvert par plus d'un contrat ou d'un Certificat d'assurance que *nous* avons établi, la somme totale que *nous* *vous* versons ne peut pas excéder le montant des frais que *vous* avez effectivement engagés. De plus, la somme maximale à laquelle *vous* avez droit correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause aux termes de l'un des contrats ou du Certificat d'assurance.

**Protection de la vie privée :** *Nous* nous engageons à protéger *votre* droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. *Nous* recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels seulement aux fins de l'administration des couvertures du présent Certificat. Afin de préserver le caractère confidentiel de vos renseignements, *nous* crérons un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés aux fins de l'administration des services et du traitement des demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation et des sinistres de Manuvie, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu *votre* autorisation ou ayant été autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organisations et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des territoires de compétence situés à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces territoires. *Votre* dossier est gardé en lieu sûr dans les bureaux de Manuvie. *Vous* pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant au : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, 500 King Street North, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [manuvie.com/accessibilite](http://manuvie.com/accessibilite) pour obtenir de plus amples renseignements.

# Certificat d'assurance – Accident de voyage

## RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE ASSURANCE

Le présent Certificat d'assurance est établi par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Manuvie a désigné Active Claims Management Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'Active Care Management [Administration des Soins Actifs]) comme prestataire de services d'assistance et de règlement aux termes du présent Certificat d'assurance.

Manuvie a émis une police d'assurance collective portant le numéro 919 à la Banque Manuvie du Canada pour couvrir les frais d'un accident de voyage que *vous* avez engagés pendant *votre voyage*.

Le présent Certificat d'assurance résume les dispositions de cette assurance collective et contient des renseignements importants. Veuillez le lire et l'apporter avec *vous* pendant *votre voyage*.

## EN CAS DE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Communiquez sans délai avec le Centre d'assistance. *Notre* Centre d'assistance *vous* est accessible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24.

Les numéros de téléphone du Centre d'assistance sont les suivants :

**1 877 942-4222** sans frais à partir des États-Unis et du Canada

**+1 416 941-3498** à frais virés, de partout ailleurs, pour appeler au Canada lorsque ce service est offert.

De plus, *vous* avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Pour télécharger cette application, visitez le site : <http://active-care.ca/travelaid-Fr.html>.

## AVIS IMPORTANT – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT

*Votre* carte de crédit comprend une assurance voyage. Que savez-vous de plus? *Nous* voulons que *vous* compreniez (car cela est dans votre intérêt) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de votre certificat d'assurance. Veuillez prendre le temps de lire *votre* certificat d'assurance avant de partir en voyage.

Les termes en italique sont définis dans *votre* certificat d'assurance.

## IL VOUS INCOMBE DE VOUS RENSEIGNER SUR VOTRE COUVERTURE ET DE LA COMPRENDRE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMPOSEZ LE 1 877 942-4222.

Le présent Certificat d'assurance comporte une disposition qui supprime ou limite le droit de l'assuré de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées peuvent être versées.

## DÉFINITIONS

Les mots en italiques ont un sens spécifique comme il est expliqué ci-dessous.

**Acte de guerre** désigne un acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée ou non, commis en temps de paix ou de guerre, initié par un gouvernement local ou étranger ou par un groupe étranger, une agitation civile, une insurrection, une rébellion ou une guerre civile.

**Acte terroriste** désigne toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant, ou à l'utilisation de la force. Un tel acte vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les propriétés, les infrastructures ou les systèmes électroniques. L'activité en question vise à :

- créer un climat de peur au sein de la population générale;
- perturber l'économie;
- intimider ou renverser le gouvernement au pouvoir ou une puissance occupante, ou faire pression sur celui-ci; ou
- promouvoir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

**Avion** désigne un aéronef multimoteur exploité par une ligne aérienne qui assure des liaisons périodiques entre des aéroports homologués et qui détient un permis valide de la Commission des transports aériens du Canada, un permis d'exploitation de vols d'affrètement ou un permis étranger équivalent, et qui est piloté par un pilote accrédité.

**Billet** désigne le prix payé pour un voyage à bord d'un *transporteur public*.

**Blessure** signifie une lésion corporelle soudaine que *vous* subissez au cours du *voyage*, qui résulte directement d'une cause d'origine externe et purement accidentelle, indépendamment d'une maladie, d'une affection et de toute autre cause.

**Compte** désigne le *compte* de carte de crédit de la Banque Manuvie que *nous* avons ouvert pour le *titulaire de carte principal*.

**Conjoint** désigne la personne avec qui le *Titulaire de carte principal* est légalement marié ou avec qui le *Titulaire de carte principal* entretient une relation conjugale depuis au moins une année complète.

**Date de départ** signifie la date à laquelle *vous* quittez *votre lieu de résidence*.

**Date de retour** désigne la date à laquelle *vous* retournez à *votre lieu de résidence*.

**En règle** signifie que tous les *Titulaires de carte* de votre compte respectent la présente Convention du titulaire de carte de la Banque Manuvie.

**Enfant(s)**, désigne un fils ou une fille sans conjoint et à charge qui voyage avec *vous*, qui a moins de vingt (20) ans ou moins de vingt-cinq (25) ans dans le cas d'un(e) étudiant(e) à temps plein ou également un fils ou une fille de n'importe quel âge, atteint(e) d'une déficience mentale ou physique. De plus, l'*enfant* doit avoir au moins trente (30) jours pour être couvert par ce Certificat d'assurance.

**Lieu de résidence** désigne votre province ou territoire de résidence au Canada. Il s'agit de l'endroit que *vous* quittez dès l'entrée en vigueur du contrat et où il est prévu (ou indiqué sur le billet d'avion) que *vous* retourniez le dernier jour de la couverture.

**Nous, notre, nos** renvoient à La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie).

**Titulaire de carte** désigne le *Titulaire de carte principal* et tout *Usager autorisé*.

**Titulaire de carte principal** désigne la personne qui a demandé l'ouverture du *Compte de carte de crédit* et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

**Transporteur public** signifie un moyen de transport (autobus, taxi, train, bateau, *avion*) exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

**Troubles mentaux ou émotions mineurs** désignent :

- vivre de l'anxiété ou des crises de panique, ou
- vivre un état émotionnel ou une situation stressante.

Un *trouble mental ou émotif mineur* est un état pour lequel votre *traitement* comprend seulement des tranquillisants ou des anxiolytiques doux ou encore pour lequel aucun médicament n'a été prescrit.

**Usager autorisé** désigne une personne à qui *nous* avons émis une Carte de la Banque Manuvie liée au Compte à la demande du *Titulaire de carte principal*.

**Vous, votre, vos** désignent le *Titulaire de carte principal*, le *conjoint du Titulaire de carte principal* ou le ou les *enfants à charge* qui voyagent avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le *conjoint du Titulaire de carte principal*, au cours du même *voyage*, à titre d'*Usager autorisé*. Un *Usager autorisé* n'est pas tenu de voyager avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le *conjoint du Titulaire de carte principal*.

**Voyage** désigne toute période de temps entre *votre date de départ* et *votre retour*.

## **ADMISSIBILITÉ**

Pour être admissible à cette assurance :

- *Vous* devez être un résident du Canada.
- *Vous* devez avoir payé *votre billet* avec *votre Carte de crédit* de la Banque Manuvie; et
- *Votre Compte* doit être *en règle*.

## **QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE?**

Au cours de *votre voyage*, *votre couverture* commence à la première des dates suivantes :

- Lorsque *vous vous dirigez* directement vers l'aéroport à bord d'un *transporteur public* afin de prendre *votre vol de départ* tel qu'il est indiqué sur *votre confirmation de billet d'avion*.
- Lorsque *vous montez* à bord de *votre vol de départ* tel qu'il est indiqué sur *votre confirmation de billet d'avion*.

## **QUAND VOTRE COUVERTURE PREND-ELLE FIN?**

Au cours de *votre voyage*, *votre couverture* prend fin à la plus éloignée des dates suivantes :

- Lorsque *vous vous dirigez* vers l'aéroport à bord d'un *transporteur public* afin de retourner à *votre domicile* immédiatement après l'arrivée de *votre vol de retour* tel qu'il est indiqué sur *votre confirmation de billet d'avion*.
- Lorsque *vous débarquez* de *votre vol de retour* tel qu'il est indiqué sur la confirmation de *billet d'avion* que *vous nous avez envoyée*.

Il n'y a aucune couverture si :

- Le contrat d'assurance collective est annulé par *nous* ou par la Banque Manuvie ou il est modifié de façon à ne plus offrir d'Assurance accident de voyage;
- *Vous* n'êtes plus admissible à la couverture;
- Le *compte* n'est plus *en règle*.

## **QU'EST-CE QUI EST COUVERT AUX TERMES DE L'ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE?**

La présente garantie prévoit les prestations suivantes :

1. Si *vous subissez* une *blessure* accidentelle qui entraîne, dans les douze (12) mois suivant l'accident, *votre décès*, la perte totale et irréversible de la vue des deux yeux ou si deux de vos membres sont complètement sectionnés au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville, *nous verserons* : 500 000 \$ par personne couverte aux termes de l'Assurance accident de voyage.

- Si vous subissez une *blessure* accidentelle qui entraîne, dans les douze (12) mois suivant l'accident, la perte totale et irréversible de la vue d'un œil ou si l'un de vos membres est complètement sectionné au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville, nous verserons : 500 000 \$ par personne couverte aux termes de l'Assurance accident de voyage.
- Si vous subissez plusieurs *blessures* accidentelles durant votre *voyage*, nous verserons le montant d'assurance applicable seulement pour l'accident qui donne droit à la prestation la plus élevée.

Pour l'Assurance accident de voyage, l'accident à l'origine de *vos blessures* ou de *vos décès* doit survenir a) pendant que vous montez à bord ou débarquez d'un *avion* commercial de transport de passagers pour lequel un *billet* vous a été émis pour le *voyage* au complet; b) à bord d'un véhicule de *transport public*, limousine d'aéroport, autobus, taxi, train, bateau ou autre véhicule de surface, effectuant directement le trajet vers l'aéroport ou depuis l'aéroport immédiatement avant *vos départs* ou immédiatement après *vos arrivées*; c) à bord d'un véhicule de *transport public* non aérien immatriculé pour le transport de passagers à titre onéreux au cours de *vos voyages*.

#### **QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT AUX TERMES DE L'ASSURANCE ACCIDENT DE VOYAGE?**

Nous ne remboursons pas les frais ni ne versons de prestations pour ce qui suit :

- Le pilotage ou l'apprentissage du pilotage d'un aéronef, ou le service en tant que membre d'équipage d'un aéronef.
- Vos *blessures* auto-infligées, à moins qu'une attestation médicale n'établisse qu'elles sont reliées à une condition de santé mentale.
- La perpétration ou la tentative de perpétration d'un acte criminel par vous ou par le bénéficiaire de *vos successions*.
- Le fait de ne pas observer le traitement prescrit ou recommandé.
- Tout sinistre, *blessure* ou décès attribuable au mauvais usage, à la consommation abusive ou à une surdose de médicaments, de drogues, d'alcool ou d'autres substances intoxicantes, ou à la chimiodépendance.
- Tout sinistre attribuable à vos *troubles mentaux* ou *émotifs mineurs*.
- Un sinistre lié directement ou indirectement à une maladie ou à une déficience physique existante, même si l'apparition ou la réapparition de celle-ci découle directement d'une *blessure* accidentelle.
- Tout sinistre qui survient le jour où le *Compte* n'est plus en *règle*.
- Un *acte de guerre* ou un *acte terroriste*.
- Tout sinistre que vous subissez, si avant *vos dates de départ*, les autorités canadiennes avaient publié un des avis officiels suivants – « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » – pour *vos pays*, *régiions* ou *villes* de destination.  
Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site lié aux voyages du gouvernement du Canada.  
Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'une *urgence* ou d'un *problème de santé* qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.

#### **QUE FAIRE SI VOUS AVEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?**

Veuillez téléphoner au Centre d'assistance; nous y receverez l'aide nécessaire pour les demandes de règlement.

**Si vous présentez une demande de règlement aux termes de l'Assurance accident de voyage**, les conditions suivantes s'appliquent :

- Nous aurons besoin : a) du rapport de police, d'autopsie ou du coroner; b) des dossiers médicaux; et c) en cas de décès, du certificat de décès.
- Si votre corps n'est pas retrouvé dans les douze (12) mois suivant l'accident, nous présumerons que vous êtes décédé des suites de vos blessures.

#### **À qui versons-nous les prestations advenant une demande de règlement?**

Sauf dans le cas de votre décès, nous vous versons la somme correspondant aux frais admissibles aux termes de la présente assurance. L'indemnité de décès, le cas échéant, est versée à vos ayants droit. Vous ou vos ayants droit devez nous rembourser toute somme que nous avons versée ou que nous avons autorisée en votre nom si nous établissons que cette somme n'est pas exigible aux termes des dispositions de votre Certificat d'assurance.

Tous les montants indiqués dans le présent Certificat sont exprimés en dollars canadiens. Nous ne payons pas d'intérêts aux termes du contrat.

#### **Y a-t-il autre chose à savoir à propos des demandes de règlement?**

Les actions ou instances intentées contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées aux termes du Certificat sont irrecevables si elles ne sont pas intentées dans les délais fixés par une loi sur les assurances, toute autre loi applicable ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario.

#### **QUE DEVEZ-VOUS ÉGALEMENT SAVOIR?**

Le présent Certificat d'assurance résume votre couverture en vertu du contrat d'assurance collective. Le contrat d'assurance collective a préséance. Nous pouvons annuler ou modifier la couverture du présent Certificat en tout temps sans préavis.

*Vous* devez en tout temps *nous* transmettre des renseignements précis et complets.

*Nous* ne rembourserons pas une demande de règlement si *vous*, toute personne assurée au titre du présent Certificat ou toute personne agissant en *votre* nom tentez de *nous* tromper ou de faire une déclaration ou une demande de règlement frauduleuse, fausse ou exagérée.

Le présent Certificat n'est pas cessible.

#### **Comment cette assurance est-elle coordonnée avec les autres assurances que *vous* pourriez avoir?**

*Nous* disposons d'un plein droit de subrogation. En cas de règlement aux termes de l'assurance décrite dans le présent Certificat d'assurance, *nous* avons le droit d'intenter des poursuites, en *votre* nom, mais à *nos* frais, contre les tiers pouvant être à l'origine du sinistre ayant fait l'objet de la demande de règlement en question en vertu du présent Certificat d'assurance. *Vous* devez signer et produire les documents nécessaires et collaborer entièrement avec *nous* pour *nous* permettre de faire valoir pleinement nos droits. *Vous* ne devez entreprendre aucune action pouvant nuire à ces droits.

*Si vous* êtes couvert par plus d'un Certificat d'assurance ou police que *nous* avons établi, la somme totale que *nous vous* versons ne peut pas excéder le montant des frais que *vous* avez effectivement engagés. De plus, la somme maximale à laquelle *vous* avez droit correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause aux termes de l'un des contrats. Quel que soit le nombre de contrats d'assurance accident établis par *nous* sur *votre* tête, *notre* engagement total aux termes de ces assurances est limité à 500 000 \$. Toute assurance excédentaire sera nulle et les primes payées pour celle-ci seront remboursées.

**Protection de la vie privée :** *Nous nous* engageons à protéger *votre* droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. *Nous* recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels seulement aux fins de l'administration des couvertures du présent Certificat. Afin de préserver le caractère confidentiel de vos renseignements, *nous* créerons un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés aux fins de l'administration des services et du traitement des demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation et des sinistres de Manuvie, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu *votre* autorisation ou ayant été autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organisations et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des juridictions situées à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces juridictions. *Votre* dossier est gardé en lieu sûr dans les bureaux de Manuvie. *Vous* pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant au : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, 500 King Street North, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [manuvie.com/accessibilite](http://manuvie.com/accessibilite) pour obtenir de plus amples renseignements.

## **Certificat d'assurance – Bagages perdus ou retardés**

### **RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE ASSURANCE**

Le présent Certificat d'assurance est établi par La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Manuvie a désigné Active Claims Management Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'Active Care Management [Administration des Soins Actifs]) comme prestataire de services d'assistance et de règlement aux termes du présent Certificat d'assurance.

Manuvie a émis une police d'assurance collective portant le numéro 919 à la Banque Manuvie du Canada pour couvrir la perte ou le retard de bagages et d'effets qui vous appartiennent et que *vous* utilisez pendant *votre voyage*. Le présent Certificat d'assurance résume les dispositions de cette assurance collective et contient des renseignements importants. **Veuillez le lire et l'apporter avec *vous* pendant *votre voyage*.**

### **EN CAS DE DEMANDE DE RÈGLEMENT**

*Vous* pouvez communiquer avec le Centre d'assistance. *Notre* Centre d'assistance *vous* est accessible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24.

Pour communiquer avec le Centre d'assistance, veuillez composer le :

**1 877 942-4222** sans frais à partir des États-Unis et du Canada.

**1 416 941-3498** à frais virés, de partout ailleurs, pour appeler au Canada lorsque ce service est offert.

De plus, *vous* avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Pour télécharger cette application, visitez le site : <http://active-care.ca/travelaid-Fr.html>.

### **AVIS IMPORTANT – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT**

*Votre* carte de crédit comprend une assurance voyage. Que savez-vous de plus? *Nous* voulons que vous compreniez (car cela est dans *votre* intérêt) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de *votre* certificat d'assurance. Veuillez prendre le temps de lire *votre* Certificat d'assurance avant de partir en voyage.

Les termes en italique sont définis dans *votre* Certificat d'assurance.

## **IL VOUS INCOMBE DE VOUS RENSEIGNER SUR VOTRE COUVERTURE ET DE LA COMPRENDRE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMPOSEZ LE 1 877 942-4222.**

Le présent Certificat d'assurance comporte une disposition qui supprime ou limite le droit de l'assuré de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées peuvent être versées.

### **DÉFINITIONS**

Les mots en italiques ont un sens spécifique comme il est expliqué ci-dessous.

**Acte de guerre** désigne un acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée ou non, commis en temps de paix ou de guerre, initié par un gouvernement local ou étranger ou par un groupe étranger, une agitation civile, une insurrection, une rébellion ou une guerre civile.

**Acte terroriste** désigne toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant, ou à l'utilisation de la force. Un tel acte vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les propriétés, les infrastructures ou les systèmes électroniques.

L'activité en question vise à :

- créer un climat de peur au sein de la population générale;
- perturber l'économie;
- intimider ou renverser le gouvernement au pouvoir ou une puissance occupante, ou faire pression sur celui-ci; ou
- promouvoir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

**Avion** désigne un aéronef multimoteur exploité par une ligne aérienne qui assure des liaisons périodiques entre des aéroports homologués et qui détient un permis valide de la Commission des transports aériens du Canada, un permis d'exploitation de vols d'affrètement ou un permis étranger équivalent, et qui est piloté par un pilote accrédité.

**Compte** désigne le *compte* de carte de crédit de la Banque Manuvie que *nous* avons ouvert pour le *Titulaire de carte principal*.

**Conjoint** désigne la personne avec qui le *Titulaire de carte principal* est légalement marié ou avec qui le *titulaire de carte principal* entretient une relation conjugale depuis au moins une année complète.

**Date de départ** signifie la date à laquelle *vous* quittez votre *lieu de résidence*.

**Date de retour** désigne la date à laquelle *vous* retournez à votre *lieu de résidence*.

**En règle** signifie que tous les *Titulaires de carte* de votre *Compte* respectent la présente Convention du titulaire de carte de la Banque Manuvie.

**Enfant(s)** fait référence à un fils ou une fille sans conjoint et à charge qui voyage avec *vous*, qui a moins de vingt (20) ans ou moins de vingt-cinq (25) ans dans le cas d'un(e) étudiant(e) à temps plein ou également un fils ou une fille de n'importe quel âge, atteint(e) d'une déficience mentale ou physique. De plus, l'*enfant* doit avoir au moins trente (30) jours pour être couvert par le présent Certificat d'assurance.

**Lieu de résidence** désigne votre province ou territoire de résidence, au Canada.

**Nous, notre, nos** désignent La Nord-américaine, première compagnie d'assurance.

**Titulaire de carte** désigne le *Titulaire de carte principal* et tout *Usager autorisé*.

**Titulaire de carte principal** désigne la personne qui a demandé l'ouverture du *Compte* de carte de crédit et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

**Transporteur public** signifie un moyen de transport (autobus, taxi, train, bateau, *avion*) exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

**Usager autorisé** désigne une personne à qui *nous* avons émis une Carte de la Banque Manuvie liée au Compte à la demande du *Titulaire de carte principal*.

**Véhicule** personnel ou de location fait référence à toute voiture de tourisme, bateau, véhicule récréatif, camionnette de camping ou caravane motorisée, que *vous* utilisez durant votre *voyage* exclusivement pour le transport de passagers (non payants).

**Vous, votre** désignent le *Titulaire de carte principal*, le *conjoint* du *Titulaire de carte principal* ou le ou les *enfants* à charge qui voyagent avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le *conjoint* du *Titulaire de carte principal*, au cours du même *voyage*, à titre d'*Usager autorisé*. Un *Usager autorisé* n'est pas tenu de voyager avec le *Titulaire de carte principal* ou avec le *conjoint* du *Titulaire de carte principal*.

**Voyage** désigne toute période de temps entre votre *date de départ* et votre *date de retour*.

### **ADMISSIBILITÉ**

Pour être admissible à cette assurance :

- *Vous* devez être un résident du Canada;
- *Vous* devez avoir payé votre billet avec votre Carte de crédit de la Banque Manuvie; et
- Votre *Compte* doit être en *règle*.

## **QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE?**

La couverture commence dès votre *date de départ*.

## **QUAND VOTRE COUVERTURE PREND-ELLE FIN?**

La couverture prend fin à la première des dates suivantes :

- La date à laquelle vous retournez à votre *lieu de résidence*;
- Lorsque le Contrat d'assurance collective est annulé par *nous* ou par la Banque Manuvie ou qu'il est modifié de façon à ne plus offrir l'assurance Bagages perdus ou retardés;
- Le jour où vous n'êtes plus admissible à la couverture;
- Le jour où le *Compte* n'est plus en *règle*.

## **QU'EST-CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE L'ASSURANCE BAGAGES PERDUS OU RETARDÉS?**

L'assurance Bagages perdus ou retardés couvre la perte ou le retard des bagages et des effets qui vous appartiennent et que vous utilisez pendant votre voyage. Nous vous remboursions :

1. Tout article ou ensemble d'articles perdus pendant votre voyage. Les bijoux et les appareils photo (y compris le matériel photographique) sont respectivement considérés comme un seul article.
2. Pour les articles de toilette et les vêtements nécessaires lorsque l'arrivée de vos bagages enregistrés est retardée par le transporteur d'au moins six (6) heures, alors que vous êtes en route.

Le montant total des prestations payables dans les cas 1 et 2 est combiné et assujetti à un maximum de 500 \$ par personne par voyage et à un maximum combiné de 2 000 \$ par voyage.

## **QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT AU TITRE DE L'ASSURANCE BAGAGES PERDUS OU RETARDÉS?**

Nous ne remboursions pas les frais ni ne versons de prestations pour ce qui suit :

1. Les animaux, les denrées périssables, les bicyclettes non enregistrées comme bagages auprès du transporteur public, les articles ménagers et les meubles, les prothèses dentaires et les membres artificiels, les appareils auditifs, les lunettes de quelque sorte que ce soit, les verres de contact, l'argent, les billets, les valeurs mobilières, les documents, les articles liés à votre profession, les antiquités et les articles de collection, ainsi que les articles fragiles et les biens illégalement acquis ou les articles assurés sur une base de valeur agréée par un autre assureur;
2. Les pertes imputables à l'usure normale, à la détérioration, aux défauts, aux pannes mécaniques, ou à une imprudence ou une omission de votre part;
3. Les bagages qui ne vous accompagnent pas, les biens personnels laissés sans surveillance, les biens personnels laissés dans un véhicule sans surveillance ou un coffre arrière déverrouillé; tout bijou ou appareil photo placé sous la garde d'un transporteur public; tout appareil électronique personnel comme un téléphone mobile, un ordinateur portable ou une tablette électronique;
4. En cas de vol, les pertes non déclarées aux autorités;
5. Tout sinistre que vous subissez, si avant votre *date de départ*, les autorités canadiennes avaient publié un des avis officiels suivants – « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » – pour votre pays, région ou ville de destination. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site lié aux voyages du gouvernement du Canada. Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'une urgence ou d'un problème de santé qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.
6. Tout sinistre qui survient à une date où le *Compte* n'est pas en *règle*;
7. Un acte de guerre ou un acte terroriste.

## **QUE FAIRE SI VOUS AVEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?**

Nous vous invitons à téléphoner au Centre d'assistance; vous y recevrez l'aide nécessaire pour les demandes de règlement.

Si vous présentez une demande de règlement aux termes de la garantie Bagages perdus ou retardés, les conditions suivantes s'appliquent :

1. En cas de vol, de cambriolage, de vol à main armée, d'acte malveillant, de disparition ou de perte d'un article couvert par l'assurance énoncée dans la présente police, vous devez obtenir immédiatement une preuve documentaire auprès de la police, ou si vous ne pouvez obtenir les services de la police, auprès du directeur d'hôtel, du guide touristique ou du transporteur. Vous devez également prendre toutes les précautions nécessaires pour protéger, préserver ou recouvrir immédiatement les biens et nous aviser dès votre retour à votre *lieu de résidence*. Le non-respect de ces conditions invalide votre demande de règlement aux termes de la présente assurance.
2. Si l'arrivée des biens que vous avez enregistrés auprès d'un transporteur public est retardée, nous prolongeons l'assurance jusqu'à ce que le transporteur public vous remette vos biens.

3. *Nous* couvrons la valeur en espèces réelle et actuelle des biens le jour où survient la perte. *Nous nous* réservons également le droit de faire réparer ou de remplacer vos biens par des articles de même nature, qualité et valeur. Si un article perdu ou endommagé fait partie d'un ensemble, *nous* remboursions une part juste et raisonnable de la valeur totale de l'ensemble, mais non sa valeur totale.
4. Si *vous* présentez une demande de règlement aux termes de la présente assurance, *vous devez nous* fournir :
  - une copie des rapports des autorités compétentes prouvant la perte, les dommages ou le retard; et
  - la preuve que *vous* étiez propriétaire des articles et les reçus en vue de leur remplacement;
  - une preuve de votre lien de parenté avec le *Titulaire de carte principal* (*si nous* le jugeons nécessaire).

*Si vous* présentez une demande de règlement, *vous devrez* fournir une preuve attestant *votre date de départ* et *votre date de retour*. Il peut s'agir de *vos billets d'avion*, de train ou de *votre passeport tamponné*.

#### **À qui versons-nous les prestations advenant une demande de règlement?**

*Nous vous* remboursions les frais couverts aux termes de la présente assurance. *Vous devez nous* rembourser toute somme que *nous avons* versée ou que *nous avons* autorisée en *votre nom* si *nous établissons* que cette somme n'est pas exigible aux termes du présent Certificat.

Tous les montants indiqués dans le présent Certificat sont exprimés en dollars canadiens. Si une conversion de devises s'impose, *nous appliquons* notre taux de change en vigueur à la date à laquelle le service indiqué dans *votre demande de règlement* *vous a été fourni*. *Nous ne payons pas* d'intérêts aux termes de la présente assurance.

#### **Y a-t-il autre chose à savoir à propos des demandes de règlement?**

Les actions ou instances intentées contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées aux termes du certificat sont irrecevables si elles ne sont pas intentées dans les délais fixés par une loi sur les assurances, toute autre loi applicable, ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario.

**Avis et preuve de sinistre.** *Nous devons être informés* du sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle celui-ci survient en vertu du présent Certificat. *Vous devez nous* envoyer une preuve du sinistre dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant le sinistre ou la prestation du service.

**Défaut de fournir l'avis ou la preuve du sinistre.** Le fait de ne pas fournir l'avis ou la preuve du sinistre dans le délai prescrit n'invalide pas la demande de règlement si l'avis est donné, ou la preuve, fournie, dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, et en aucun cas plus d'un an après la date à laquelle une demande de règlement prend naissance aux termes du contrat, s'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de donner l'avis ou de fournir la preuve dans le délai prescrit.

**Formulaires requis pour la preuve du sinistre.** Le Centre d'assistance fournira les formulaires de preuve du sinistre dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis de sinistre. Si *vous n'avez pas* reçu les formulaires requis dans ce délai, *vous pouvez soumettre* la preuve du sinistre sous forme de déclaration écrite indiquant la cause ou la nature de l'accident, de la maladie, de la blessure ou de la survenance du risque assuré donnant lieu à la demande de règlement, ainsi que l'étendue du sinistre.

La correspondance relative aux demandes de règlement doit être adressée comme suit :

Assurance Voyage Manuvie a/s de l'Administration des Soins Actifs

P.O. Box 1237, Stn. A Windsor (Ontario) N9A 6P8

*Nous verserons* toute somme exigible aux termes du contrat dans les soixante (60) jours qui suivent la réception de la preuve de sinistre et de tous les documents requis.

#### **QUE DEVEZ-VOUS ÉGALEMENT SAVOIR?**

Le présent Certificat d'assurance résume *votre* couverture en vertu du contrat d'assurance collective. Le contrat d'assurance collective a préséance. *Nous pouvons annuler ou modifier* la couverture du présent Certificat en tout temps sans préavis.

*Vous devez* en tout temps *nous transmettre* des renseignements précis et complets. *Nous ne rembourserons pas* une demande de règlement *si vous*, toute personne assurée au titre du présent Certificat ou toute personne agissant en *votre nom* tentez de *nous tromper* ou de faire une déclaration ou une demande de règlement frauduleuse, fausse ou exagérée.

*Ni nous ni nos agents ou administrateurs* ne pouvons être tenus responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats de tout transport.

Le présent Certificat n'est pas cessible.

#### **Comment cette assurance est-elle coordonnée avec les autres assurances que vous pourriez avoir?**

Le régime énoncé dans le présent certificat d'assurance est de type « second payeur ». Si *vous bénéficiiez* d'autres régimes ou contrats d'assurance de responsabilité civile, collectifs ou individuels, ou si *vous avez* toute autre assurance de responsabilité civile en vigueur en même temps que la présente couverture, les prestations payables au titre de la présente assurance s'appliquent uniquement à la portion des frais engagés à l'extérieur de la province ou du territoire de résidence en excédent des sommes assurées par ces autres régimes. Les prestations totales qui *vous* sont versées par l'ensemble des assureurs ne peuvent

pas dépasser les frais que *vous* avez effectivement engagés. Nous appliquons la coordination des prestations avec tous les assureurs *vous* versant des prestations semblables à celles prévues par la présente assurance jusqu'à concurrence de la somme la plus élevée stipulée par chaque assureur. *Nous* disposons d'un plein droit de subrogation. En cas de règlement aux termes de l'assurance décrite dans le présent Certificat d'assurance, *nous* avons le droit d'intenter des poursuites, en *vos* nom, mais à *nos* frais, contre les tiers pouvant être à l'origine du sinistre ayant fait l'objet de la demande de règlement en question en vertu du présent Certificat d'assurance. *Vous* devez signer et produire les documents nécessaires et collaborer entièrement avec *nous* pour *nous* permettre de faire valoir pleinement *nos* droits. *Vous* ne devez entreprendre aucune action pouvant nuire à ces droits.

Si vous êtes couvert par plus d'un Certificat d'assurance ou police que *nous* avons établi, la somme totale que *nous* vous versons ne peut pas excéder le montant des frais que *vous* avez effectivement engagés. De plus, la somme maximale à laquelle *vous* avez droit correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause aux termes de l'un des contrats. Quel que soit le nombre de contrats d'assurance accident établis par *nous* sur *vos* tête, *notre* engagement total aux termes de ces assurances est limité à 500 000 \$. Toute assurance excédentaire sera nulle et les primes payées pour celle-ci seront remboursées.

**Protection de la vie privée :** *Nous* nous engageons à protéger *vos* droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. *Nous* recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels seulement aux fins de l'administration des couvertures du présent Certificat. Afin de préserver le caractère confidentiel de vos renseignements, *nous* créerons un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés aux fins de l'administration des services et du traitement des demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation et des sinistres de Manuvie, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu *vos* autorisation ou ayant été autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organisations et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des juridictions situées à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces juridictions. *Votre* dossier est gardé en lieu sûr dans les bureaux de Manuvie. *Vous* pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant au : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, 500 King Street North, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6.

Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [manuvie.com/accessibilite](http://manuvie.com/accessibilite) pour obtenir de plus amples renseignements.

## Certificat d'assurance – Dommages à un véhicule de location

### RENSEIGNEMENTS SUR VOTRE ASSURANCE –

Le présent Certificat d'assurance est établi par La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie). Manuvie a désigné Active Claims Management Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'Active Care Management [Administration des Soins Actifs]) comme prestataire de services d'assistance et de règlement aux termes du présent Certificat d'assurance.

Manuvie a émis une police d'assurance collective portant le numéro 919 à la Banque Manuvie du Canada pour couvrir les frais de Dommages à un *véhicule* de location.

Le présent Certificat d'assurance résume les dispositions de cette assurance collective et contient des renseignements importants. Veuillez le lire et l'apporter avec *vous* pendant *vos* voyage.

### EN CAS DE DEMANDE DE RÈGLEMENT

*Vous* pouvez communiquer avec le Centre d'assistance. *Notre* Centre d'assistance *vous* est accessible tous les jours de l'année, 24 heures sur 24.

Pour communiquer avec le Centre d'assistance, veuillez composer le :

**1 877 942-4222** sans frais à partir des États-Unis et du Canada.

**1 416 941-3498** à frais virés, de partout ailleurs, pour appeler au Canada lorsque ce service est offert.

De plus, *vous* avez accès instantanément au Centre d'assistance au moyen de l'application mobile TravelAid. Pour télécharger cette application, visitez le site : <http://active-care.ca/travelaid-Fr.html>.

### AVIS IMPORTANT – VUEILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT

*Votre* carte de crédit comprend une assurance voyage. Que savez-vous de plus? *Nous* voulons que *vous* compreniez (car cela est dans *vos* intérêt) ce qui est couvert, ce qui n'est pas couvert et ce qui est partiellement couvert (couvert, mais avec des limites) au titre de *vos* certificat d'assurance. Veuillez prendre le temps de lire *vos* certificat d'assurance avant de partir en voyage. Les termes en italique sont définis dans *vos* certificat d'assurance.

**IL VOUS INCOMBE DE VOUS RENSEIGNER SUR VOTRE COUVERTURE ET DE LA COMPRENDRE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMPOSEZ LE 1 877 942-4222.**

Le présent Certificat d'assurance comporte une disposition qui supprime ou limite le droit de l'assuré de désigner des personnes à qui ou pour qui des sommes assurées peuvent être versées.

## DÉFINITIONS

Les mots en italiques ont un sens spécifique comme il est expliqué ci-dessous.

**Acte de guerre** désigne un acte hostile ou guerrier, que la guerre soit déclarée ou non, commis en temps de paix ou de guerre, initié par un gouvernement local ou étranger ou par un groupe étranger, une agitation civile, une insurrection, une rébellion ou une guerre civile.

**Acte terroriste** désigne toute activité donnant lieu à l'utilisation ou à la menace d'utilisation de la violence, à la perpétration ou à la menace de perpétration d'un acte dangereux ou menaçant, ou à l'utilisation de la force. Un tel acte vise le grand public, les gouvernements, les organisations, les propriétés, les infrastructures ou les systèmes électroniques.

L'activité en question vise à :

- créer un climat de peur au sein de la population générale;
- perturber l'économie;
- intimider ou renverser le gouvernement au pouvoir ou une puissance occupante, ou faire pression sur celui-ci; ou
- promouvoir des objectifs politiques, sociaux, religieux ou économiques.

**Compte** désigne le *compte* de carte de crédit de la Banque Manuvie que *nous* avons ouvert pour le *Titulaire de carte principal*.

**Conjoint** désigne la personne avec qui le *Titulaire de carte principal* est légalement marié ou avec qui le *titulaire de carte principal* entretient une relation conjugale depuis au moins une année complète.

**Date de retour** désigne la date à laquelle *vous* retournez à *votre lieu de résidence*.

**En règle** signifie que tous les *Titulaires de carte* de votre *Compte* respectent la présente Convention du *titulaire de carte* de la Banque Manuvie.

**Lieu de résidence** désigne *votre* province ou territoire de résidence, au Canada.

**Nous, notre, nos** désignent La Nord-américaine, première compagnie d'assurance.

**Titulaire de carte** désigne le *Titulaire de carte principal* et tout *Usager autorisé*.

**Titulaire de carte principal** désigne la personne qui a demandé l'ouverture du *Compte* de carte de crédit et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

**Transporteur public** signifie un moyen de transport (autobus, taxi, train, bateau, avion) exploité en vertu d'un permis de transport de passagers payants et conçu et utilisé essentiellement à cette fin.

**Usager autorisé** désigne une personne à qui *nous* avons émis une Carte de la Banque Manuvie liée au *Compte* à la demande du *Titulaire de carte principal*.

**Véhicule de location** s'entend d'une voiture de tourisme, d'une minifourgonnette, d'une caravane motorisée, d'une camionnette de camping ou d'une caravane non motorisée que *vous* utilisez durant *votre voyage* et louez, en vertu d'un contrat écrit, auprès d'une agence de location agréée selon les lois du territoire dont elle dépend. Sont exclus les véhicules suivants : camion, fourgon, autobus, véhicule utilitaire sport que *vous* utilisez hors route, automobile conçue et fabriquée essentiellement pour circuler hors route et utilisée comme telle, motocyclette, cyclomoteur, vélo-moteur, véhicule récréatif (autre que les caravanes motorisées), véhicule tout terrain, caravane non motorisée, remorque, automobile âgée de plus de 20 ans, limousine ou voiture de luxe comme : Aston Martin, Bentley, Ferrari, Porsche ou Rolls Royce.

**Vous et votre** désignent un *Usager autorisé*, le *Titulaire de carte principal* ou avec le conjoint du *Titulaire de carte principal*.

**Voyage** désigne toute période de temps entre *votre date de départ* et *votre date de retour*.

## ADMISSIBILITÉ

Pour être admissible à cette assurance :

- *Vous* devez être un résident du Canada;
- *Vous* devez détenir un permis de conduire valide au cours de la période de location;
- *Vous* devez avoir payé le coût total du *véhicule de location* en utilisant *votre* Carte de crédit de la Banque Manuvie; et
- *Le compte* doit être *en règle*.

## QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE-T-ELLE?

La couverture débute dès que vous prenez légalement possession du *véhicule de location*, comme l'indique *votre* contrat de location.

## QUAND VOTRE COUVERTURE PREND-ELLE FIN?

La couverture prend fin à la première des dates suivantes :

- La date à laquelle *vous* retournez à *votre lieu de résidence*;
- La date à laquelle l'agence de location reprend possession du *véhicule de location* ou à laquelle le contrat de location expire;
- Quarante-huit (48) jours consécutifs après la prise d'effet du contrat de location;

- Lorsque le contrat d'assurance collective est annulé par *nous* ou par la Banque Manuvie ou qu'il est modifié de façon à ne plus offrir l'assurance Dommages à un *véhicule de location*;
- Le jour où *vous* n'êtes plus admissible à la couverture;
- Le jour où le *Compte* n'est plus en *règle*.

## **QU'EST-CE QUI EST COUVERT AU TITRE DE L'ASSURANCE DOMMAGES À UN VÉHICULE DE LOCATION?**

*Nous* verserons les prestations suivantes :

1. Une somme pouvant aller jusqu'à 85 000 \$ pour les conséquences de la responsabilité civile qui *vous* incombe en vertu de la loi ou que *vous* assumez en vertu du contrat de location, pour la perte ou les dommages matériels occasionnés au *véhicule de location* pendant que celui-ci est sous *vos* garde, *vos* direction ou *vos* contrôle, ou ceux de toute autre personne autorisée à le conduire en vertu du contrat de location, pendant le nombre de jours de couverture choisie, sous réserve d'une période maximale de 48 jours consécutifs.
2. Au titre de la garantie : a) nous effectuons, pour *vos* compte, les enquêtes, transactions et règlements que *nous* jugeons appropriés relativement au sinistre; b) *nous* nous défendons, à *nos* frais, en cas de poursuites intentées contre *vous* au civil pour la perte du véhicule de location ou les dommages qui lui sont causés; c) *nous* payons tous les frais taxés contre *vous* dans toute action au civil contestée par *nous*, ainsi que les intérêts courus depuis le jugement sur toute partie de celui-ci qui est couverte par l'assurance; et d) *nous* payons les frais de remorquage, d'avarie commune et de récupération, les frais de services d'incendie, les droits de douane et le coût raisonnable de la privation de jouissance du véhicule de location dont *vous* êtes responsable.
3. La couverture est valide uniquement si le *véhicule de location* a été loué auprès d'une agence commerciale de location dûment autorisée.
4. Si l'agence de location l'exige, *vous* devez examiner le *véhicule de location*, signaler par écrit tous les dommages existants avant de l'accepter et conserver une copie du relevé des dommages au cas où *vous* devriez présenter une demande de règlement.

## **QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT AU TITRE DE L'ASSURANCE DOMMAGES À UN VÉHICULE DE LOCATION?**

*Nous* ne remboursons pas les frais ni ne versons de prestations pour ce qui suit :

1. Le contenu du *véhicule de location*, toute responsabilité autre que celle liée à la perte du *véhicule de location* ou aux dommages qui lui sont causés, les frais qu'assument ou que n'exigent pas l'agence de location ou ses assureurs, ou les frais payables aux termes de toute autre assurance.
2. Tout sinistre ou tout dommage attribuable, directement ou indirectement, à la conduite ou l'utilisation du *véhicule de location* par *vous-même* ou toute autre personne a) sous l'effet de substances intoxicantes, b) dans le cadre d'une épreuve ou course de vitesse, c) pour le transport de passagers contre rémunération, d) pour la livraison commerciale, le transport de marchandises de contrebande ou le commerce illégal ou e) en violation des clauses du contrat de location de véhicule.
3. Tout sinistre ou tout dommage attribuable directement ou indirectement à : a) la panne mécanique ou le bris de toute pièce du *véhicule de location*, la rouille, la corrosion, l'usure normale, la détérioration graduelle, un vice propre ou le gel; b) tout acte malhonnête, notamment le détournement, par *vous* ou par toute autre personne ayant un intérêt dans les biens, *votre* personnel, vos agents ou toute personne à qui les biens peuvent être confiés (sauf les dépositaires à titre onéreux); c) le défaut de protéger les biens, un manque d'entretien ou une utilisation abusive de *vos* part; ou d) la contamination par des substances radioactives.
4. Un *acte de guerre* ou un *acte terroriste*.
5. L'assurance responsabilité civile, dans le cas où *vous* avez blessé quelqu'un ou endommagé sa propriété à la suite d'un accident de la route.
6. Une blessure corporelle.
7. Dommages matériels (sauf au *véhicule de location* ou à son équipement).
8. Un véhicule de remplacement pour lequel *vos* assurance automobile personnelle couvre la totalité ou une partie des frais de la location.
9. Tout sinistre que *vous* subissez, si avant *vos* *date de départ*, les autorités canadiennes avaient publié un des avis officiels suivants – « Éviter tout voyage non essentiel » ou « Éviter tout voyage » – pour *vos* pays, région ou ville de destination. Pour consulter les avertissements aux voyageurs, rendez-vous sur le site lié aux voyages du gouvernement du Canada. Cette exclusion ne s'applique pas aux demandes de règlement découlant d'une urgence ou d'un *problème de santé* qui n'a aucun rapport avec l'avertissement aux voyageurs.

## **QUE FAIRE SI VOUS AVEZ UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT?**

*Vous pouvez téléphoner au Centre d'assistance; vous y recevrez l'aide nécessaire pour les demandes de règlement.*

**Si vous présentez une demande de règlement aux termes de l'assurance Dommages à un véhicule de location, les conditions suivantes s'appliquent :**

1. *Nous aurons besoin de : a) votre facture de location du véhicule, b) votre contrat de location avec le relevé des dommages existants au moment où vous avez pris possession du véhicule de location, c) le rapport de police et le rapport de l'agence de location, et d) une estimation des coûts de réparation ou la facture des réparations.*
2. *Vous ne devez entreprendre aucune réparation, si ce n'est celles qui s'imposent immédiatement pour prévenir tout autre dommage au véhicule de location, ni faire disparaître quelque preuve matérielle que ce soit de la perte ou des dommages sans notre consentement.*

### **À qui versons-nous les prestations advenant une demande de règlement?**

*Nous versons la somme correspondant aux frais admissibles aux termes de la présente assurance à vous-même ou au fournisseur de services. Vous devez nous rembourser toute somme que nous avons versée ou que nous avons autorisée en votre nom si nous établissons que cette somme n'est pas exigible aux termes de votre Certificat.*

Tous les montants indiqués dans le présent Certificat sont exprimés en dollars canadiens. Si une conversion de devises s'impose, nous appliquons notre taux de change en vigueur à la date à laquelle le service indiqué dans votre demande de règlement vous a été fourni. Nous ne payons pas d'intérêts aux termes de la présente assurance.

### **Y a-t-il autre chose à propos des demandes de règlement?**

Les actions ou instances intentées contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées aux termes du certificat sont irrecevables si elles ne sont pas intentées dans les délais fixés par une loi sur les assurances, toute autre loi applicable, ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario.

**Avis et preuve du sinistre.** Nous devons être informés du sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date à laquelle celui-ci survient en vertu du présent Certificat. Vous devez nous envoyer une preuve du sinistre dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant le sinistre ou la prestation du service.

**Défaut de fournir l'avis ou la preuve du sinistre.** Le fait de ne pas fournir l'avis ou la preuve du sinistre dans le délai prescrit n'invalider pas la demande de règlement si l'avis est donné, ou la preuve, fournie, dès qu'il est raisonnablement possible de le faire, et en aucun cas plus d'un an après la date à laquelle une demande de règlement prend naissance aux termes du contrat, s'il est démontré qu'il n'était pas raisonnablement possible de donner l'avis ou de fournir la preuve dans le délai prescrit.

**Formulaires requis pour la preuve du sinistre.** Le Centre d'assistance fournira les formulaires de preuve du sinistre dans les quinze (15) jours suivant la réception de l'avis du sinistre. Si vous n'avez pas reçu les formulaires requis dans ce délai, vous pouvez soumettre la preuve du sinistre sous forme de déclaration écrite indiquant la cause ou la nature de l'accident, de la maladie, de la blessure ou de la survenance du risque assuré donnant lieu à la demande de règlement, ainsi que l'étendue du sinistre.

La correspondance relative aux demandes de règlement doit être adressée comme suit :

Assurance Voyage Manuvie a/s de l'Administration des Soins Actifs

P.O. Box 1237, Stn. A

Windsor (Ontario) N9A 6P8

*Nous verserons toute somme exigible aux termes du présent Certificat dans les soixante (60) jours qui suivent la réception de la preuve du sinistre et de tous les documents requis.*

## **QUE DEVEZ-VOUS ÉGALEMENT SAVOIR?**

Le présent Certificat d'assurance résume votre couverture en vertu du contrat d'assurance collective. Le contrat d'assurance collective a préséance. Nous pouvons annuler ou modifier la couverture du présent Certificat en tout temps sans préavis.

*Vous devez en tout temps nous transmettre des renseignements précis et complets. Nous ne rembourserons pas une demande de règlement si vous, toute personne assurée au titre du présent certificat ou toute personne agissant en votre nom tentez de nous tromper ou de faire une déclaration ou une demande de règlement frauduleuse, fausse ou exagérée.*

Le présent Certificat n'est pas cessible.

## **Comment cette assurance est-elle coordonnée avec les autres assurances que vous pourriez avoir?**

Les régimes énoncés dans le présent Certificat d'assurance sont de type « second payeur ». Si vous bénéficiez d'autres régimes ou contrats d'assurance de responsabilité civile, collective ou individuelle, y compris tout régime d'assurance automobile privé, provincial ou territorial, ou si vous avez toute autre assurance de responsabilité civile en vigueur en même temps que la présente couverture, les prestations exigibles aux termes de la présente assurance s'appliquent uniquement à la portion des frais engagés à l'extérieur de la province ou du territoire de résidence en excédent des sommes assurées par ces autres régimes. Le montant total des prestations que vous versent l'ensemble des assureurs ne peut pas dépasser le montant des frais que vous avez effectivement engagés. Nous appliquons la coordination des prestations avec tous les assureurs qui vous versent des prestations semblables à celles qui sont prévues par la présente assurance, jusqu'à concurrence du montant le plus élevé stipulé par chaque

assureur. *Nous* disposons d'un plein droit de subrogation. En cas de règlement aux termes de l'assurance décrite dans le présent Certificat d'assurance, *nous* avons le droit d'intenter des poursuites, en *votre* nom, mais à *nos* frais, contre les tiers pouvant être à l'origine du sinistre ayant fait l'objet de la demande de règlement en question en vertu du présent Certificat d'assurance. *Vous* devez signer et produire les documents nécessaires et collaborer entièrement avec *nous* pour *nous* permettre de faire valoir pleinement *nos* droits. *Vous* ne devez entreprendre aucune action pouvant nuire à ces droits.

Si *vous* êtes couvert par plus d'un Certificat d'assurance ou police que *nous* avons établi, la somme totale que *nous vous* versons ne peut pas excéder le montant des frais que *vous* avez effectivement engagés. De plus, la somme maximale à laquelle *vous* avez droit correspond au montant le plus élevé stipulé pour la garantie en cause aux termes de l'un des contrats. Quel que soit le nombre de contrats d'assurance accident établis par *nous* sur *vos* tête, *notre* engagement total aux termes de ces assurances est limité à 500 000 \$. Toute assurance excédentaire sera nulle et les primes payées pour celle-ci seront remboursées.

**Protection de la vie privée :** *Nous nous* engageons à protéger *vos* droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. *Nous* recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels seulement aux fins de l'administration des couvertures du présent Certificat. Afin de préserver le caractère confidentiel de vos renseignements, *nous* créerons un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés aux fins de l'administration des services et du traitement des demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation et des sinistres de Manuvie, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu *vos* autorisation ou ayant été autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organisations et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des juridictions situées à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces juridictions. *Votre* dossier est gardé en lieu sûr dans les bureaux de Manuvie. *Vous* pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant au : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, 500 King Street North, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6. Des formats accessibles et des aides à la communication sont offerts sur demande. Rendez-vous à l'adresse [manuvie.com/accessibilite](http://manuvie.com/accessibilite) pour obtenir de plus amples renseignements.

## Certificat d'assurance – Assurance achats et Garantie prolongée

Le présent Certificat d'assurance contient de l'information sur *vos* assurance. Lisez-le attentivement et conservez-le en lieu sûr.

Les couvertures Assurance achats et Garantie prolongée sont établies par La Nord-américaine, première compagnie d'assurance, filiale en propriété exclusive de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie), aux termes du Contrat-cadre d'assurance collective n° 919.

Le présent Certificat décrit l'assurance prévue en vertu d'un Contrat-cadre d'assurance collective sans participation établi pour le compte de la Banque Manuvie (ci-après appelée le « Titulaire du contrat »).

Ce Contrat-cadre d'assurance collective fournit l'assurance décrite ci-dessous aux Titulaires de carte de la Banque Manuvie.

Les dossiers tenus aux bureaux du Titulaire du contrat relativement au Titulaire de carte et à l'état de son Compte de carte de crédit déterminent l'assurance fournie aux termes de ce Contrat-cadre d'assurance collective. Les conditions du Contrat-cadre d'assurance collective n° 919 sont résumées dans le présent Certificat. En outre, les garanties d'assurance sont assujetties à toutes les conditions du Contrat-cadre d'assurance collective, qui se trouve aux bureaux du Titulaire du contrat.

Aucune personne ne peut être couverte par plus d'un certificat d'assurance aux termes du Contrat-cadre d'assurance collective. Dans le cas où une personne est inscrite comme étant « assurée » par l'assureur aux termes de plus d'un certificat ou contrat, cette personne sera réputée être assurée uniquement aux termes du certificat ou du contrat qui prévoit à son égard le montant de couverture d'assurance le plus élevé.

En aucun cas, une société par actions, une société de personnes ou une entité commerciale ne sera admissible à l'assurance prévue par le présent Certificat d'assurance.

Veuillez vous rapporter à la section des définitions pour connaître la signification des termes en majuscules.

### 1. DÉFINITIONS

« Assuré » désigne un Titulaire de carte admissible, dont le Compte est en règle.

« Carte » désigne une carte de crédit émise par le Titulaire du contrat liée à votre Compte de carte de crédit.

« Certificat » désigne le présent Certificat d'assurance.

« Compte de carte de crédit » désigne le compte de carte de crédit de la Banque Manuvie que nous avons ouvert pour le Titulaire de carte principal.

« Convention du titulaire de carte » désigne la convention entre le Titulaire de carte et le Titulaire du contrat à l'égard de la Carte de la Banque Manuvie, qui peut être modifiée à l'occasion.

« Date d'effet » désigne la date à laquelle Vous êtes inscrit à la couverture offerte par la Banque Manuvie, qui coïncide avec la date à laquelle Vous êtes devenu un Titulaire de carte.

« **Disparition inexpliquée** » s'entend du fait qu'un article constituant un bien personnel faisant l'objet d'une demande de règlement ne peut être retrouvé et que les circonstances de sa disparition ne peuvent être expliquées ou ne permettent pas de conclure raisonnablement qu'un vol a eu lieu.

« **Dollars** » et « **\$** » désignent le dollar canadien.

« **En règle** » signifie que tous les Titulaires de carte de votre Compte de carte de crédit respectent la présente Convention du titulaire de carte.

« **Nous** », « **notre** » et « **nos** » désignent La Nord-américaine, première compagnie d'assurance.

« **Police** » désigne le Contrat-cadre d'assurance collective n° 919 émis par La Nord-américaine, première compagnie d'assurance au Titulaire du contrat.

« **Titulaire de carte** » désigne le Titulaire de carte principal et tout Usager autorisé.

« **Titulaire de carte principal** » désigne la personne qui a demandé l'ouverture du Compte de carte de crédit et au nom de laquelle celui-ci a été ouvert.

« **Titulaire du contrat** » désigne la Banque Manuvie.

« **Usager autorisé** » désigne une personne qui s'est vu émettre une Carte du Titulaire du contrat liée au Compte de carte de crédit à la demande du Titulaire de carte principal.

« **Vous** » ou « **vos** » désignent le Titulaire de carte.

## **2. ASSURANCE ACHATS**

L'Assurance achats s'applique automatiquement lorsque vous portez à votre Compte de carte de crédit le montant intégral d'un article personnel admissible. Aucune inscription préalable n'est nécessaire.

L'Assurance achats protège automatiquement les articles personnels neufs achetés par un Titulaire de carte de la Banque Manuvie, en les assurant pendant quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date d'achat, contre la perte, le vol ou les dommages, partout dans le monde. Les articles que le Titulaire de carte offre en cadeau sont également couverts; cependant, le Titulaire de carte et non la personne qui reçoit le cadeau doit présenter la demande de règlement.

**Restrictions et exclusions :** L'Assurance achats intervient uniquement si l'article en question n'est pas autrement protégé ou assuré, en totalité ou en partie. La protection s'ajoute à votre assurance applicable actuelle. Les demandes de règlement doivent être présentées à cette assurance avant de faire une demande de règlement aux termes du présent Certificat.

Aucune indemnité n'est prévue pour les articles suivants :

- (a) les articles perdus ou volés dans des lieux publics ou inoccupés, sauf s'ils sont enfermés à clé ou sous surveillance constante;
- (b) les achats par commande postale jusqu'à leur livraison et leur acceptation par le Titulaire de carte;
- (c) les articles perdus ou volés dans des véhicules personnels;
- (d) les articles d'occasion, remis à neuf ou réusinés;
- (e) les biens périssables, comme les aliments, les spiritueux;
- (f) les biens consommés en cours d'utilisation;
- (g) les bijoux, les pierres précieuses, les montres, les fourrures ou les vêtements garnis de fourrure perdus ou volés dans des bagages à moins qu'il ne s'agisse de bagages à main dont le Titulaire de carte ou le compagnon de voyage du Titulaire de carte assure personnellement la surveillance (à la connaissance du Titulaire de carte);
- (h) les billets, l'argent ou leur équivalent (monnaie de papier et métallique), les lingots, les effets négociables (y compris, sans s'y limiter, les cartes-cadeaux ou les chèques-cadeaux), les chèques de voyage ou les autres biens se rapportant à la numismatique;
- (i) les véhicules automobiles, les bateaux à moteur, les avions, les motocyclettes, les mobylettes, les souffleuses à neige, les véhicules tout terrain (VTT), les tondeuses à siège, les voiturettes de golf, les tracteurs de pelouse ou tout autre véhicule à moteur (à l'exception des véhicules miniatures alimentés à l'électricité utilisés par des enfants à des fins récréatives) ou leurs pièces ou accessoires respectifs attachés ou fixés sur un tel article;
- (j) les services;
- (k) les balles de golf;
- (l) les animaux, les poissons, les oiseaux ou les plantes vivantes; ou
- (m) les articles achetés ou utilisés par ou pour une entreprise ou en vue d'en tirer un profit.

Le Titulaire de carte ne pourra recevoir plus que le prix d'achat initial ou qu'une partie du prix d'achat de l'article couvert, tel qu'il est indiqué sur la facture réglée avec la Carte de la Banque Manuvie. Lorsque l'article couvert fait partie d'une paire ou d'un ensemble, le Titulaire de carte ne recevra pas plus que la valeur du ou des éléments perdus, volés ou endommagés sans égard à la valeur particulière de l'article en tant que partie de la paire ou de l'ensemble.

L'assureur peut, à sa discréction exclusive, choisir d'indemniser le Titulaire de carte pour :

- (a) réparer, reconstruire ou remplacer l'article perdu ou endommagé (en totalité ou en partie), en avisant le Titulaire de carte de ses intentions de le faire dans les soixante (60) jours suivant la réception de la preuve du sinistre exigée, ou
- (b) l'article perdu ou endommagé, sans dépasser le prix d'achat initial dudit article, ou le coût du remplacement ou de la réparation s'il est moindre et sous réserve des exclusions, conditions et montants de garantie stipulés dans le présent Certificat.

### **3. GARANTIE PROLONGÉE**

La Garantie prolongée s'applique automatiquement lorsque vous portez à votre Compte de carte de crédit le montant intégral d'un article personnel admissible ou d'un cadeau. Il n'est pas nécessaire de vous inscrire.

La Garantie prolongée est automatiquement offerte et double la durée de la période normalement prévue par le fabricant d'origine pour des services de réparation, conformément aux modalités de la garantie du fabricant d'origine (étant exclue toute Garantie prolongée offerte par le fabricant ou un tiers).

Votre Garantie prolongée commence immédiatement à l'expiration de la garantie du fabricant d'origine jusqu'à un maximum d'un (1) an pour la plupart des articles achetés à l'état neuf au Canada, ou achetés à l'état neuf ailleurs dans le monde au moyen d'une Carte de la Banque Manuvie s'il existe une garantie valide au Canada. Dans tous les cas, la garantie automatique se limite aux garanties de dix (10) ans ou moins du fabricant d'origine.

Les articles que le Titulaire de carte offre en cadeau sont également couverts; cependant, le Titulaire de carte et non la personne qui reçoit le cadeau doit présenter la demande de règlement.

**Restrictions et exclusions :** La Garantie prolongée prend automatiquement fin à la date à laquelle le fabricant d'origine cesse ses activités pour quelque raison que ce soit.

En plus de toute exclusion qui peut être établie par la garantie du fabricant, la Garantie prolongée ne couvre pas :

- (a) les accessoires informatiques, les imprimantes, les numériseurs, les périphériques ou les logiciels;
- (b) les articles d'occasion, remis à neuf ou réusinés;
- (c) les véhicules automobiles, les bateaux à moteur, les avions, les motocyclettes, les mobylettes, les souffleuses à neige, les véhicules tout terrain (VTT), les tondeuses à siège, les voiturettes de golf, les tracteurs de pelouse ou tout autre véhicule à moteur (à l'exception des véhicules miniatures alimentés à l'électricité utilisés par des enfants à des fins récréatives) ou leurs pièces ou accessoires respectifs;
- (d) les actes ou omissions volontaires et les modifications ou installations incorrectes;
- (e) les plantes vivantes;
- (f) les vices propres d'un produit; ou
- (g) les articles achetés ou utilisés par ou pour une entreprise ou en vue d'en tirer un profit.

La Garantie prolongée vise uniquement le coût des pièces et de la main-d'œuvre résultant d'une panne ou défaillance mécanique d'un article couvert, ou toute autre obligation expressément couverte aux termes de la garantie du fabricant d'origine, qui est valide au Canada. Par conséquent, si la garantie du fabricant d'origine n'avait pas l'option d'un remplacement plutôt qu'une réparation, la présente Garantie prolongée n'aura pas l'option de remplacement.

(Voir Demandes de règlement et Dispositions générales.)

### **4. RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS GÉNÉRALES**

Les restrictions et exclusions s'appliquent aux couvertures de l'Assurance achats et de la Garantie prolongée. La perte, le vol ou les dommages résultant de la fraude, d'un abus, d'hostilités de toute sorte (notamment la guerre, l'invasion, la rébellion ou l'insurrection), de la confiscation par des autorités, des risques de contrebande, d'activités illégales, de l'usure normale, de catastrophes naturelles, d'inondations, de tremblements de terre, de la contamination radioactive, de la Disparition inexpliquée et de dommages résultant du vice propre d'un produit sont exclus. Les dommages indirects incluant, mais sans en limiter la portée, les dommages corporels, les dommages matériels, les dommages punitifs, les dommages exemplaires et les honoraires d'avocats ne sont pas couverts.

**Montant d'assurance :** Un maximum de 10 000 \$ par incident et un maximum viager combiné de 60 000 \$ par Compte de carte de crédit pour les demandes de règlement combinées de l'Assurance achats et de la Garantie prolongée.

**Autre assurance :** L'Assurance achats et la Garantie prolongée sont complémentaires à toute autre garantie, assurance, indemnité ou protection valide et applicable dont dispose le Titulaire de carte à l'égard du bien faisant l'objet d'une demande de règlement. L'indemnité versée par l'assureur se limitera au montant de la perte, du vol ou des dommages qui est en excédent du montant couvert par l'autre assurance, indemnité ou protection et au montant de toute franchise applicable, et sera versée uniquement après épuisement de tous les autres montants de garantie et sous réserve des exclusions, conditions et limitations de responsabilité stipulées dans le présent Certificat d'assurance. La présente assurance n'est pas contributive, nonobstant toute disposition d'un autre contrat d'assurance, d'indemnisation ou de protection.

## **5. DEMANDES DE RÈGLEMENT**

### **Avis de sinistre, preuve de sinistre et paiement de sinistre :**

Le Titulaire de carte doit aviser l'assureur par téléphone au numéro 1 888 770-5262 dès qu'il a connaissance d'un sinistre.

L'assureur, à la réception dudit avis de sinistre par téléphone, fournira au Titulaire de carte les formulaires de demande de règlement appropriés. Le Titulaire de carte doit conserver des copies des factures et autres documents décrits aux présentes pour présenter une demande de règlement valide.

Le Titulaire de carte doit, dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date du sinistre, remplir et signer un formulaire de demande de règlement fourni par l'assureur, et le retourner à l'assureur à l'adresse suivante : Règlements d'assurance Visa de la Banque Manuvie, a/s Manuvie C. P. 11023, succ. Centre-ville Montréal (Québec) H3C 4V7.

### **Renseignements requis sur le formulaire de demande de règlement**

Vous devrez soumettre les preuves documentaires en nombre suffisant pour appuyer votre demande de règlement. Ceci peut inclure, sans s'y limiter, l'exemplaire portant la mention « copie du client » de la facture, le relevé de compte de Carte, la déclaration de sinistre (le cas échéant), une copie de la garantie du fabricant d'origine, une estimation de réparation, des photos, etc. Des renseignements supplémentaires peuvent être requis à la réception de votre formulaire de demande de règlement pour chaque demande.

Le défaut de fournir ce formulaire de demande de règlement dans le délai imparti n'aura pas pour effet d'invalider ni de réduire le montant de l'indemnité s'il n'était pas raisonnablement possible de produire ledit formulaire dans ce délai, pourvu que ladite déclaration soit fournie un (1) an après la date à laquelle le sinistre est survenu.

Avant de faire effectuer les réparations, le Titulaire de carte doit aviser l'assureur et lui faire approuver les services de réparation ainsi que le réparateur. À la discrétion exclusive de l'assureur, le Titulaire de carte peut être tenu d'envoyer à ses frais l'article endommagé faisant l'objet de la demande de règlement à l'adresse indiquée par l'assureur. Le paiement fait de bonne foi par l'assureur libérera l'assureur du sinistre.

## **6. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

**Les indemnités ne sont offertes qu'au Titulaire de carte :** Les indemnités pour l'Assurance achat et la Garantie prolongée ne sont offertes qu'au Titulaire de carte. Aucune autre personne ni entité n'aura droit aux indemnités ni ne pourra faire valoir de droit, de recours ou de réclamation, judiciaire ou en équité, à leur égard. Le Titulaire de carte ne peut céder ces indemnités, à l'exception des indemnités relatives à des cadeaux, tel qu'il est expressément prévu dans le présent Certificat d'assurance.

**Diligence raisonnable :** Le Titulaire de carte fera preuve d'une diligence raisonnable et fera tout ce qui est raisonnable pour éviter ou réduire les dommages occasionnés aux biens protégés par les contrats.

**Modification du contrat :** Les modalités du contrat peuvent être modifiées en tout temps sans préavis. Vous pouvez obtenir la version la plus récente du présent Certificat d'assurance sur le site [www.banquemanuvie.ca](http://www.banquemanuvie.ca).

**Délai de versement des indemnités :** Les indemnités payables aux termes du présent Certificat seront payées à la réception de la preuve écrite du sinistre ou de la réparation.

**Versement des indemnités :** Toutes les indemnités seront payables au Titulaire de carte au nom duquel le Compte de carte de crédit est établi. Si le décès du Titulaire de carte survient avant le versement d'une indemnité, alors toutes les indemnités seront versées à ses ayants droit.

**Cessation de la couverture :** La couverture d'un assuré prend automatiquement fin lorsque l'assuré cesse de répondre à la définition d'assuré, pour quelque raison que ce soit; le Contrat-cadre d'assurance collective prend fin tel qu'il est stipulé dans le Contrat-cadre d'assurance collective; ou le Titulaire de carte demande au Titulaire du contrat de fermer son Compte de carte de crédit. Aucun règlement ne sera versé pour les sinistres survenus après la date de cessation.

**Fausses déclarations et fraude :** Le présent Certificat sera nul et non avenu si, avant ou après que soit faite une demande de règlement, il y a dissimulation ou fausse déclaration de la part de l'assuré relativement à des circonstances ou faits importants se rapportant à l'assurance ou à l'objet de celle-ci, ou à l'intérêt de l'assuré à l'égard de celle-ci, ou encore en cas de fraude, de tentative de fraude ou de fausse déclaration sous serment de l'assuré à ce sujet.

**Subrogation :** À la suite du paiement par l'assureur de la demande de l'assuré pour perte ou dommage, l'assureur sera subrogé jusqu'à concurrence du montant du paiement dans tous les droits et recours de l'assuré, à l'encontre de toute partie ayant causé ou contribué à la perte ou au dommage, et aura le droit, à ses propres frais, d'intenter un recours au nom de l'assuré.

L'assuré devra prêter assistance à l'assureur, tel que l'assureur peut raisonnablement l'exiger, pour protéger ses droits et recours, notamment en signant tous les documents nécessaires pour permettre à l'assureur d'intenter une poursuite au nom de l'assuré.

**Protection de la vie privée :** Nous nous engageons à protéger votre droit à la vie privée et la confidentialité de vos renseignements personnels. Nous recueillerons, utiliserons et divulguerons vos renseignements personnels seulement aux fins de l'administration des couvertures du présent Certificat. Afin de préserver le caractère confidentiel de vos renseignements, nous créerons un dossier de services financiers contenant les renseignements qui seront utilisés aux fins de l'administration des services et du traitement des demandes de règlement. L'accès à ce dossier est limité aux employés, mandataires, administrateurs et agents responsables de l'évaluation et des sinistres de Manuvie, ainsi qu'à toute autre personne ayant reçu votre autorisation ou ayant été autorisée en vertu de la loi. Ces personnes, organisations et fournisseurs de services peuvent se trouver dans des territoires de compétence situés à l'étranger et être soumis aux lois en vigueur dans ces territoires. Votre dossier est gardé en lieu sûr dans les bureaux de Manuvie. Vous pouvez demander à examiner les renseignements personnels qu'il contient et y faire apporter des corrections en écrivant au : Responsable de la protection des renseignements personnels, Manuvie, 500 King Street North, P.O. Box 1602, Waterloo (Ontario) N2J 4C6.

**Recours en justice :** Les actions ou instances intentées contre un assureur pour le recouvrement de sommes assurées aux termes du contrat sont irrecevables si elles ne sont pas intentées dans les délais fixés par une loi sur les assurances, toute autre loi applicable, ou la Loi de 2002 sur la prescription des actions de l'Ontario.

## Banque Manuvie

\* Marque de commerce de Visa Int., utilisée sous licence.

Manuvie, Banque Manuvie & M stylisé, ManuvieCOMPTANT+, et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisés par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence.