

Commerciale et  
Commerciale en dollars US  
RBC Banque Royale®  
Certificat d'assurance



- Assurance accident de voyage ..... 1
- Assurance collision/dommages pour les véhicules  
de location. .... 7
- Assurance retard de bagages et retard de vol ..... 14
- Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel ..... 18
- Couverture-achat et Garantie allongée ..... 21
- Assurance perte ou vol de bagages ..... 25
- Avis de protection des renseignements personnels –  
Compagnie d'assurance RBC du Canada ..... 29
- Avis de protection des renseignements personnels –  
Aviva, Compagnie d'Assurance Générale. .... 31

**IMPORTANT – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT :** Les présents certificats d'assurance sont des sources précieuses de renseignements. Ils renferment les dispositions qui peuvent limiter ou exclure la responsabilité de l'assureur au titre de la garantie. Veuillez les lire et les ranger en lieu sûr.

# Assurance accident de voyage Certificat d'assurance

## Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective n° F-2035807-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale ») pour couvrir la perte subie par les personnes assurées se trouvant à bord d'un *véhicule de transport public*, par suite d'une *blessure* subie alors qu'elles voyagent hors de leur province ou territoire de résidence au Canada. Toutes les personnes assurées sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la présente police d'assurance collective.

## Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou**

**905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

## Avis important – à lire attentivement

L'assurance accident de voyage est conçue pour couvrir les pertes découlant de circonstances soudaines et imprévisibles. Il est important que vous lisiez et que vous compreniez votre assurance avant de partir en voyage, car votre protection peut être assujettie à certaines restrictions et exclusions.

### CE QUE LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION RÉGIONAUX VEULENT QUE VOUS SACHIEZ

Le présent certificat d'assurance contient une clause qui révoque ou limite le droit de l'assuré de nommer les personnes auxquelles ou au bénéfice desquelles le produit de l'assurance doit être versé.

## Renseignements utiles

- L'assurance accident de voyage vous couvre si vous êtes victime d'une blessure corporelle accidentelle entraînant une perte, y compris le décès, pendant que vous voyagez à bord d'un *véhicule de transport public*, jusqu'à concurrence de 375 000 \$ CA.
- Veuillez consulter la liste des risques spécifiques couverts dans la section Tableau des pertes.
- Vous êtes couvert pour les voyages effectués hors de votre province ou territoire de résidence.

## Définitions

Tout au long de ce document, les termes en *italique* ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

**Accident** – un événement soudain et imprévu provenant d'une cause extérieure et entraînant directement et indépendamment de toute autre cause, une *blessure corporelle* ou le décès.

**Avion de transport de passagers** – avion multimoteur immatriculé, piloté par un pilote détenteur d'une licence et utilisé par un transporteur aérien régulier pour effectuer des vols réguliers entre des aéroports agréés ; le transporteur doit détenir un permis valide de transport aérien régulier ou notisé délivré par la Commission canadienne des transports aériens ou sa contrepartie étrangère.

**Blessure ou blessures** – blessure(s) corporelle(s) constatée(s) par un *médecin*, entraînant une perte et causée(s) par un *accident* dont vous êtes victime lors d'un voyage.

**Conjoint** – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

**Contamination** – un empoisonnement de personnes au moyen de substances nucléaires, chimiques et/ou biologiques causant la maladie et/ou la mort.

**Enfant à charge** – un enfant célibataire (naturel, adopté, placé en foyer d'accueil, beau-fils, belle-fille ou un enfant en tutelle) du titulaire de carte qui réside avec lui et :

- qui a moins de vingt et un (21) ans, ou
- qui a moins de vingt-six (26) ans s'il étudie à temps plein, ou
- de tous âges s'il a une limitation physique ou intellectuelle.

**Entreprise** – une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle ou toute autre entité qui a conclu une entente avec la Banque Royale relativement à une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et au nom de laquelle le compte de carte de crédit a été établi.

**Hôpital** (ou **hôpital**) – un établissement agréé doté de personnel offrant des soins et des traitements aux patients internes et externes. Les traitements doivent être supervisés par des *médecins*, et du personnel infirmier autorisé doit être présent 24 heures sur 24. Des services chirurgicaux et de diagnostic doivent pouvoir être effectués sur place ou dans des installations contrôlées par l'établissement. Un *hôpital* n'est pas un établissement utilisé principalement en tant que clinique, centre de soins palliatifs ou de longue durée, centre de réadaptation ou de désintoxication, maison de convalescence, de repos ou de santé, ou foyer pour personnes âgées ou station thermale.

**Médecin** – une personne autre que vous-même, un membre de votre proche famille ou votre compagnon de voyage diplômée en médecine qui est autorisée à prescrire et à administrer un traitement médical dans le territoire de compétence où les services sont fournis.

**Membre(s) de la famille** – votre conjoint, un enfant à charge, vos parents, beaux-parents, grands-parents, petits-enfants, famille par alliance, frères, sœurs, demi-frères et demi-sœurs.

**Nous, notre et nos** – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

**Passager** – personne assurée qui se trouve à bord d'un *véhicule de transport public*. La définition de *passager* n'inclut pas les personnes occupant les fonctions de pilote, d'opérateur ou de membre d'équipage.

**Personne assurée** – l'une des personnes suivantes :

- le titulaire de carte ;
- le conjoint du titulaire de carte ; et/ou
- l'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou son conjoint ou qui rejoint l'une ou l'autre de ces personnes au cours d'un même voyage.

Une *personne assurée* peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les *personnes assurées* doivent être des *résidents permanents* du Canada.

**Perte** ou **pertes** – décès ou *perte* totale et définitive de l'usage de certains des membres ou des organes suivants :

- par « *perte* », on entend, en ce qui concerne les mains et les pieds, la *perte* totale et définitive de l'usage, y compris l'articulation du poignet ou de la cheville ;
- en ce qui concerne les yeux, la *perte* totale et irréversible de la vue ;
- en ce qui concerne une jambe ou un bras, la *perte* totale et définitive de l'usage à la hauteur de l'articulation du genou ou du coude ou au-dessus ;
- en ce qui concerne le pouce et l'index, la *perte* totale et définitive de l'usage, y compris toutes les phalanges, mais sans qu'il y ait *perte* de la main ou du pied ;
- en ce qui concerne la parole et l'ouïe, la *perte* totale et irréversible ;
- en ce qui concerne un doigt ou un orteil, la *perte* totale et définitive de l'usage, y compris toutes les phalanges, mais sans qu'il y ait *perte* de la main ou du pied ;
- en ce qui concerne la paralysie (quadruplégie, paraplégie, hémiplégié), la *perte* doit consister en la paralysie totale et irréversible des membres en question.

**Résident permanent** – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

**Terrorisme** ou **acte de terrorisme** – un acte, y compris, mais pas exclusivement, l'usage de la force ou de la violence, et/ou la menace d'en faire usage, notamment le détournement d'un moyen de transport ou l'enlèvement d'une personne ou d'un groupe de personnes dans le but d'intimider ou de terroriser un gouvernement, un groupe, une association ou le grand public à des fins religieuses, politiques ou idéologiques, et n'inclut pas tout acte de guerre (déclarée ou pas), acte d'ennemis étrangers ou rébellion.

**Titulaire de carte** – un employé de l'entreprise à qui la Banque Royale a remis une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale à usage professionnel à la demande de l'entreprise. Un *titulaire de carte* doit être un *résident permanent* du Canada.

**Transport de remplacement** – un transport qui vous est offert lorsque le *véhicule de transport public* qui assure le transport pendant votre voyage assuré est retardé ou lorsque son itinéraire est modifié, obligeant ainsi la compagnie de transport qui aurait dû assurer le déplacement à recourir à un *transport de remplacement*.

**Véhicule de transport public** – tout *avion de transport de passagers* ou moyen de transport terrestre ou maritime (autre qu'un véhicule de location ou bateau de croisière) destiné à un service de transport régulier de *passagers* qui est exploité sous licence pour transporter des *passagers* contre paiement ou rémunération. Ce terme comprend également tout *transport de remplacement*. *Véhicule de transport public* exclut tout moyen de transport loué, affrété ou utilisé pour une activité sportive, une manœuvre sportive, un concours, une visite touristique ou d'observation et/ou une activité de loisirs, que le moyen de transport en question soit exploité sous licence ou non. Les taxis et limousines sont exclus de cette définition sauf dans le cas particulier stipulé à la section 2 « Risques assurés ».

**Voyage** – déplacement à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence ou au Canada que vous effectuez à bord d'un *véhicule de transport public*, dont le titre de transport a été réglé entièrement avec la carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou les points Avion®.

## Prise d'effet et cessation de l'assurance

Le présent certificat d'assurance vous offre une protection lorsque vous utilisez votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou des points Avion pour payer votre voyage à bord d'un *véhicule de transport public*, avant toute blessure entraînant une *perte* pour laquelle une demande de règlement est présentée au titre de la Police. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen de points Avion, le solde doit être intégralement porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale pour que le présent certificat d'assurance entre en vigueur.

L'assurance entre en vigueur à la date à laquelle vous quittez votre province ou territoire de résidence pour votre voyage.

La protection cesse, individuellement pour chaque *personne assurée*, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale ; ou
2. la date à laquelle votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
3. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux voyages portés à votre compte avant la date de résiliation de la police d'assurance collective ; ou
4. la date à laquelle l'assurance n'est plus en vigueur comme il est décrit à la section « Frais assurés et garanties ».

## Frais assurés et garanties

### Risques assurés

Lorsque vous utilisez votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou des points Avion pour payer la totalité des frais de transport de votre voyage avant votre départ, le présent certificat d'assurance vous offre une protection pour toute *blessure* subie par suite d'un *accident* qui se produit pendant votre voyage alors que vous :

1. voyagez en tant que *passager* à bord du *véhicule de transport public*, ou que vous y embarquez ou en débarquez, lorsque ce véhicule assure le transport ou le *transport de remplacement* pour votre voyage ;
2. voyagez en tant que *passager* à bord du *véhicule de transport public*, ou que vous y embarquez ou en débarquez, lorsque ce véhicule assure le transport ou le *transport de remplacement* pour votre voyage, notamment un transport complémentaire offert uniquement dans le cas où vous vous déplacez directement à destination ou en provenance d'un terminus, d'une gare, d'un quai ou d'un aéroport, soit :
  - a. immédiatement avant le départ prévu du *véhicule de transport public* pendant votre voyage ; ou
  - b. immédiatement après l'arrivée prévue du *véhicule de transport public* pendant votre voyage ;
3. voyagez en tant que *passager* dans le terminus, dans la gare, sur le quai ou dans l'aéroport avant que vous embarquiez à bord d'un *véhicule de transport public*, ou après que vous en débarquez, lorsque ce véhicule assure votre transport ou *transport de remplacement* à titre de *passager*.

## Quels sont les avantages ?

### A. Tableau des pertes

Lorsqu'une personne assurée subit une blessure qui entraîne une des pertes suivantes dans les trois cent soixante-cinq (365) jours suivant la date de l'accident, nous payons le montant maximal suivant :

Perte	Indemnité
Décès	375 000 \$
Les deux mains ou les deux pieds	375 000 \$
La vue des deux yeux	375 000 \$
Une main et un pied	375 000 \$
Une main ou un pied et la vue d'un œil	375 000 \$
La parole et l'ouïe	375 000 \$
Une jambe ou un bras	281 250 \$
Une main ou un pied	249 975 \$
La parole ou l'ouïe	249 975 \$
La vue d'un œil	249 975 \$
Le pouce et l'index de la même main	124 990 \$
Un doigt ou un orteil	37 500 \$
Perte d'usage	Indemnité
Des membres supérieurs et inférieurs (quadruplégie)	375 000 \$
Des membres inférieurs (paraplégie)	375 000 \$
D'un bras et d'une jambe du même côté du corps (hémiparaplégie)	375 000 \$

### B. Réadaptation

Lorsque les blessures donnent lieu au versement d'une indemnité conformément au Tableau des pertes ci-dessus (Garantie A), vous avez droit à une indemnité supplémentaire payable par nous pour couvrir ce qui suit :

Les frais raisonnables et nécessaires que vous avez effectivement engagés pour suivre des cours de formation, jusqu'à concurrence de 2 500 \$, pourvu que les conditions suivantes soient remplies :

- cette formation a été rendue nécessaire par les blessures que vous avez subies et elle vise à vous permettre d'exercer une profession que vous n'auriez pas exercée si vous n'aviez pas subi ces blessures ; et
- les frais en question sont engagés dans les deux (2) années qui suivent la date de l'accident.

Vous ne touchez aucune indemnité pour vos frais de subsistance et d'habillement ni pour vos déplacements ordinaires.

### C. Transport d'un membre de la famille

Si vous êtes hospitalisé en raison de blessures qui entraînent une perte ouvrant droit à indemnisation en vertu du présent certificat d'assurance, et que le médecin traitant recommande la présence à vos côtés d'un membre de la famille ou encore que, par suite de votre décès accidentel, la présence d'un membre de la famille est requise, nous rembourserons, jusqu'à concurrence de 1 000 \$, les frais de transport engagés par le membre de la famille pour se rendre à l'endroit où vous vous trouvez en empruntant la voie la plus directe à bord d'un véhicule de transport public.

## Risques non couverts

### Exclusions

Le présent certificat d'assurance ne couvre pas le décès ou les pertes attribuables ou reliés aux causes suivantes :

- des automutilations, votre suicide ou tentative de suicide ;
- un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique ;
- votre participation ou la participation de votre bénéficiaire à un acte criminel ou à un acte illégal ou à une tentative de commettre un tel acte ou qui est liée à un tel acte ;

4. votre service à temps plein dans les forces armées de tout pays ou participation à des manœuvres ou exercices militaires ;
5. votre présence à bord d'un véhicule de transport public à titre autre que celui de passager ;
6. tout accident attribuable, ou lié de quelque façon que ce soit, à l'usage ou à l'abus chronique d'alcool ou de drogues, y compris les drogues illégales ou le refus délibéré de suivre une thérapie ou un traitement médical prescrit avant ou pendant votre voyage ;
7. une maladie ou affection, même si la cause de son apparition ou de sa réapparition est un accident ;
8. un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive provenant d'un combustible nucléaire ou de déchets radioactifs, ou par les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses d'un appareil nucléaire, ou de toute partie de cet appareil ;
9. une contamination en raison d'un acte de terrorisme ;
10. le terrorisme.

### Restrictions

- Si, par suite d'un accident, vous recevez des blessures pour lesquelles vous présentez plusieurs demandes de prestations, l'indemnité maximale versée par nous pour toutes les pertes subies sera égale au montant le plus élevé de l'une (1) de vos pertes et ne dépassera pas 375 000 \$.
- Aucune indemnité ne sera versée si vous êtes dans un état comateux.
- Lorsque votre décès ou perte survient plus de cinquante-deux (52) semaines après l'accident, à moins que vous ne soyez dans un état comateux à la fin de cette période ; nous déterminerons alors les prestations payables, s'il y a lieu, à la fin du coma.

## Demandses de règlement

Si vous nous appelez au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nous vous enverrons alors le ou les documents à remplir pour présenter une demande de règlement et vous indiquerons les documents ou renseignements additionnels à fournir pour que votre demande soit examinée. (Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une personne assurée ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.)

Dans certains cas, nous pouvons vous demander de remplir une formule de consentement afin de donner :

- votre accord pour vérifier auprès des autorités compétentes votre numéro de carte d'assurance maladie et autres renseignements nécessaires au traitement de votre demande de règlement ;
- votre autorisation pour que les médecins, hôpitaux et autres prestataires de soins médicaux nous fournissent tous les renseignements qu'ils détiennent sur vous, pendant que vous êtes en observation ou sous leurs soins, y compris vos antécédents médicaux, les diagnostics et résultats de vos tests ; et
- votre autorisation de transmettre les renseignements visés aux alinéas a) et b) ci-dessus à des tiers, qui les utiliseront pour déterminer les prestations qui vous sont payables le cas échéant.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

### Compagnie d'assurance RBC du Canada

#### Service des règlements

a/s d'Allianz Global Assistance

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

1 800 464-3211

Vous devez fournir un avis de votre sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date du sinistre.

Vous devez fournir les renseignements exigés pour votre demande de règlement dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date du sinistre. S'il n'est pas raisonnablement possible de nous les fournir dans les quatre-vingt-dix (90) jours, vous devez le faire au cours de l'année qui suit le sinistre ou de toute autre période conformément aux lois de votre province ou territoire de résidence, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Si votre demande de règlement est approuvée, le paiement sera effectué dans les soixante (60) jours de la réception de tous les renseignements requis.

### Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse [www.rbcassurances.com](http://www.rbcassurances.com) sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/serviceclientele/index.html>.

## Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

### Examen et autopsie

Nous avons le droit et devons avoir la possibilité de faire examiner, à nos frais, toute personne assurée qui présente une demande de règlement en raison d'une blessure, aussi souvent qu'il est raisonnable de l'exiger pendant l'étude de la demande de règlement ; nous avons en outre le droit et devons avoir la possibilité de faire pratiquer une autopsie en cas de décès de la personne assurée là où la loi ne l'interdit pas.

### Versement des indemnités

L'indemnité prévue en cas de décès sera versée à votre ou vos bénéficiaires désignés (tel qu'il est indiqué ci-après). Les indemnités relatives à toutes autres pertes que vous encourez vous seront versées, si vous êtes encore en vie ; sinon, elles seront versées à votre ou vos bénéficiaires désignés. Si plusieurs bénéficiaires ont été désignés et que la part respective de chacun n'est pas indiquée, ceux-ci se partageront en parts égales les sommes dues. Si aucun bénéficiaire n'a été désigné, ou si le bénéficiaire désigné meurt avant vous, les prestations seront versées à votre succession.

## Bénéficiaire

Au titre du présent certificat d'assurance, vous pouvez désigner un bénéficiaire ou changer une désignation antérieure de bénéficiaire. Nulle autre personne ne peut désigner un bénéficiaire ou changer un bénéficiaire désigné antérieurement. Pour que la désignation ou le changement prenne effet, vous devez remplir la formule intitulée « Désignation, révocation ou ajout de bénéficiaire(s) » et nous la faire parvenir. **Vous pouvez vous procurer ce formulaire à votre convenance à partir de notre site Web à [www.rbcasurances.com/carteformulairebeneficiaire](http://www.rbcasurances.com/carteformulairebeneficiaire).** Pour obtenir une copie papier par la poste, veuillez appeler la Compagnie d'assurance RBC du Canada, sans frais au **1 800 533-2778** au Canada ou aux États-Unis, ou au 905 816-2581 à frais virés de partout ailleurs dans le monde. La désignation ou le changement en question prend effet à la date à laquelle vous avez signé la formule, mais au plus tôt le 1<sup>er</sup> juin 2013. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard de versements effectués par nous avant la réception de la désignation ou du changement.

### Poursuite judiciaire

Aucune poursuite judiciaire ne peut être engagée pour obtenir un recouvrement en vertu du présent certificat d'assurance dans les soixante (60) jours qui suivent la présentation d'une preuve écrite de perte, conformément aux dispositions de la section « Demandes de règlement » ci-dessus. Aucune poursuite judiciaire ne peut non plus être engagée plus de trois (3) ans après que nous avons rendu notre décision quant à votre demande de règlement.

## Autres conditions de l'assurance

1. Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
2. Toute indemnité payable à un mineur sera versée à son tuteur légal.
3. Si votre corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la disparition, le naufrage ou la destruction du véhicule de transport public à bord duquel vous prenez place au moment de l'accident, on présumera que vous avez trouvé la mort par suite de dommages corporels attribuables à un accident survenu au moment de la disparition, du naufrage ou de la destruction du véhicule.
4. Si vous engagez des frais couverts au titre du présent certificat d'assurance par la faute d'un tiers, nous pouvons intenter des poursuites contre ce tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous et nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à intenter, à nos frais, une poursuite en votre nom contre le tiers. Lorsqu'un tiers est impliqué, le versement de toute prestation est subordonné à la présentation d'un rapport d'accident.
5. Le présent certificat d'assurance constitue le contrat intégral entre vous et nous et est assujéti aux dispositions légales de la Loi sur les sociétés d'assurances au Canada et à toutes lois provinciales régissant les contrats d'assurance accident.
6. Nous pouvons, à notre gré, invalider le présent certificat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part ou de la part de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.
7. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
8. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée Insurance Act (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la Loi sur les assurances (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la Loi de 2002 sur la prescription des actions (pour les procédures ou recours régis par les

lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

## Assurance collision/dommages pour les véhicules de location Certificat d'assurance

### Introduction

Aviva, Compagnie d'Assurance Générale (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective F-2000375-A pour la Banque Royale du Canada (la « Banque Royale ») pour couvrir les frais se rapportant à la protection d'assurance collision/dommages pour les véhicules de location. Toutes les personnes assurées sont des clients de l'assureur.

Cette protection peut être modifiée au gré de l'assureur en tout temps avec préavis.

Le présent certificat d'assurance indique ce qu'est l'assurance collision/dommages pour les véhicules de location et ce qui est assuré, en même temps que les modalités de paiement d'une demande de règlement lorsqu'un titulaire de carte loue et conduit un véhicule de location, mais qu'il n'accepte pas l'assurance collision et dommages de l'agence de location, ou une protection équivalente offerte par l'agence de location.

### Comment obtenir de l'aide

AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom de « Allianz Global Assistance ») est le fournisseur de tous les services d'assistance au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'assistance ou avez des questions au sujet de votre assurance, composez le :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou dans la zone continentale des États-Unis, ou 905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

## Renseignements utiles sur l'assurance collision/dommages pour les véhicules de location

- Le présent certificat d'assurance ne comprend pas l'assurance responsabilité civile. Veuillez communiquer avec votre assureur automobile et l'agence de location pour vérifier si vos assurances responsabilité civile, dommages corporels et dommages à la propriété, ainsi que celles des autres conducteurs, sont adéquates.
- Cette assurance est établie seulement après que :
  - vous avez effectué la transaction de location avec votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale en réservant le véhicule de location avec votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale ;
  - vous vous êtes présenté en personne à l'agence de location ;
  - le contrat de location est signé à l'agence de location et que vous utilisez votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale aux fins de paiement ; et
  - la totalité des frais prévus au contrat de location du véhicule, y compris les taxes applicables et les frais facturés par une agence de location, a été réglée au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen de points Avion, le solde des frais de location du véhicule doit être intégralement porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique.
- La période de location par vous d'un même véhicule de location et/ou d'un autre véhicule de location ne doit pas dépasser quarante-huit (48) jours consécutifs, c.-à-d. qui se suivent l'un à la suite de l'autre. Afin de rompre le cycle de jours consécutifs, un jour civil complet doit s'écouler entre les périodes de location. La protection ne peut pas être prolongée pour une durée excédant quarante-huit (48) jours consécutifs au moyen du renouvellement du contrat de location ou d'un nouveau contrat auprès de la même agence de location ou d'une autre agence de location, pour le même véhicule de location ou tout autre véhicule de location. Voir « Prise d'effet et cessation de l'assurance » pour obtenir tous les détails.
- Si la personne assurée accepte la protection EDC de l'agence de location ou une protection équivalente, or si elle n'a d'autre choix que d'accepter cette protection, le présent certificat d'assurance ne couvrira que le montant de la franchise stipulé dans la protection EDC de l'agence de location ou dans une disposition semblable. De plus, les coûts engagés en acceptant la protection de l'agence de location ne sont pas couverts.
- La couverture se limite à un (1) véhicule de location à la fois. Si pendant la même période plus d'un (1) véhicule de location est loué par une (même) personne assurée, seul le premier véhicule de location est couvert.
- Il est possible d'assurer plus d'un véhicule de location, mais certaines exclusions s'appliquent. (La liste des véhicules exclus figure dans la partie du certificat intitulée Exclusions.)
- Tout véhicule dont le prix de détail suggéré par le manufacturier (PDSM), excluant les taxes, dépasse soixante-cinq mille dollars canadiens (65 000 \$ CA) n'est pas couvert. Veuillez vérifier le PDSM du véhicule de location avant de le louer.

- Les camionnettes font partie des véhicules qui ne sont pas assurés. Sachez qu'une agence de location peut remplacer votre véhicule de location par un autre véhicule de location comme une camionnette ou un autre véhicule exclu si les voitures ou les VUS sont en rupture de stock au moment où vous arrivez à l'agence de location et que nous vous recommandons de souscrire la protection EDC de l'agence de location.
- Vérifiez si le véhicule de location a des dommages, notamment des éraflures ou des bosses, avant d'en prendre possession à l'agence de location et lorsque vous le retournez à l'agence de location. Le cas échéant, prenez soin d'indiquer où se trouvent les éraflures, les bosses et les autres dommages à un représentant de l'agence de location. Nota : Si un véhicule de location est offert par un service d'autopartage, vous devez examiner le véhicule de location comme il est mentionné ci-dessus, prendre des photographies et signaler les dommages sur-le-champ à l'agence de location avant de prendre possession du véhicule de location.
- Vous devez déclarer les sinistres dans les quarante-huit (48) heures suivant la perte ou les dommages, en appelant au 1 855 603-5568 (sans frais et/ou à frais virés). Signalez-les-nous sans dépasser le délai de quarante-huit (48) heures même si vous n'avez pas tous les renseignements ou documents requis.
- Ne signez aucun bordereau de transaction en blanc relativement à la valeur des dommages et aux coûts liés à la perte de jouissance ou comportant une estimation des coûts de réparation du véhicule et des coûts liés à la perte de jouissance. Vous devez déclarer un sinistre à l'assureur en suivant les procédures indiquées aux présentes dans la section « Demande de règlement » et informer l'agence de location de la perte et/ou des dommages.
- Vous devez obtenir un rapport de police quand survient un accident ou si le véhicule de location est vandalisé ou encore volé. Si la loi du territoire dans lequel la perte et/ou les dommages sont survenus n'exige pas de rapport de police, alors vous devez obtenir le nom, le matricule et l'adresse de la division de l'agent de police avec lequel vous avez communiqué, puis les transmettre à l'assureur.
- Tous les montants mentionnés dans le présent certificat d'assurance sont en dollars canadiens.
- Il est important que vous lisiez et compreniez votre certificat d'assurance, car votre couverture est assujettie aux modalités, conditions, restrictions et exclusions énoncées dans le présent certificat d'assurance.

## Définitions

Tout au long de ce document, les termes en italique ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

**Agence de location (ou agences de location)** – une agence de location de véhicules qui détient un permis pour louer des véhicules et qui établit des contrats de location. Pour plus de précisions, dans le présent certificat d'assurance, le terme « agence de location » se rapporte tant aux agences de location de véhicules qu'aux entités de service d'autopartage.

**Conjoint** – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

**Contrat de location** – contrat de l'agence de location que vous signez ; il précise et indique les modalités et conditions qui vous autorisent à louer un véhicule de location.

**Entreprise** – une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle ou toute autre entité qui a conclu une entente avec la Banque Royale relativement à une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et au nom de laquelle le compte de carte de crédit a été établi.

**Location de véhicules entre pairs** – processus par lequel les propriétaires d'automobiles existantes mettent leurs véhicules personnels à la disposition de tiers pour les louer à court terme.

**Minifourgonnette** – fourgonnette fabriquée par un constructeur automobile et classée par le constructeur ou une autorité gouvernementale comme une minifourgonnette conçue pour transporter un maximum de huit (8) personnes, y compris le conducteur, et qui est utilisée exclusivement pour le transport de passagers et de bags bagages.

**Période de couverture** – période de location, par vous, d'un même véhicule de location et/ou d'un autre véhicule de location et :

- qui ne doit pas dépasser quarante-huit (48) jours consécutifs, c.-à-d. qui se suivent l'un à la suite de l'autre ;
- si vous avez besoin du véhicule de location après la limite des quarante-huit (48) jours consécutifs, il faut un jour civil complet entre deux locations pour rompre le cycle des quarante-huit (48) jours consécutifs ;
- la location ne peut pas être prolongée pour une durée excédant quarante-huit (48) jours au moyen du renouvellement du contrat de location ou d'un nouveau contrat auprès de la même agence de location ou d'une autre agence de location, pour le même véhicule ou un autre véhicule.

### Personne assurée

- Le titulaire de carte ou son conjoint qui se présente en personne à l'agence de location, signe le contrat de location et prend possession du véhicule de location. Une personne assurée peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les personnes assurées doivent être des résidents permanents du Canada.
- Vous et tous les conducteurs autorisés par vous à conduire le véhicule de location devez répondre aux exigences et respecter les dispositions du contrat de location, détenir un permis de conduire valide, en plus d'être autorisés à conduire le véhicule de location en vertu des lois du territoire où le véhicule de location est utilisé.

**Perte de jouissance** – montant raisonnable versé à une agence de location pour l'indemniser lorsqu'un véhicule de location n'est plus disponible à des fins de location parce qu'il est en réparation par suite de dommages subis pendant la période de couverture.

**Protection EDC de l'agence de location** – protection facultative d'exonération en cas de dommage par collision (EDC) ou toute autre protection équivalente offerte par les compagnies de location et les agences de location qui libère le locataire de sa responsabilité financière, si le véhicule de location est endommagé ou volé alors qu'il est sous un contrat de location. La protection EDC de l'agence de location n'est pas une assurance.

**Remorquage valide** – remorquage du véhicule de location par une compagnie titulaire d'un certificat, en raison d'un incident ayant causé des dommages, qui exige des frais valides, raisonnables et usuels, y compris l'entreposage, conformément aux règlements municipaux et aux lois applicables.

**Résident permanent** – personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année et qui doit avoir un permis de conduire canadien valide. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

**Service d'autopartage** – entité de location de voitures appartenant à une société, y compris les franchises, qui offre à ses membres et/ou clients l'accès à un parc de véhicules de location 24 h sur 24.

**Titulaire de carte** – un employé de l'entreprise à qui la Banque Royale a remis une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale à usage professionnel à la demande de l'entreprise. Un titulaire de carte doit être un résident permanent du Canada.

**Valeur au jour du sinistre** – détermination raisonnable de la valeur du véhicule de location au moment du sinistre.

**Véhicule de location** – véhicule que vous louez à l'agence de location et qui est couvert au titre du présent certificat d'assurance.

**Véhicule exempt de taxe (type achat-rachat)** – une entente de location à court terme (de dix-sept (17) jours à six (6) mois), permettant aux touristes de louer un véhicule exempt de taxe, par le biais d'un contrat de type achat-rachat. L'assureur ne fournira pas de protection pour les véhicules exempts de taxe.

## Prise d'effet et cessation de l'assurance

La couverture prend effet lorsque vous prenez possession du véhicule de location, pourvu que :

- vous présentiez en personne à l'agence de location, effectuez la transaction avec votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale en réservant le véhicule de location avec cette carte, et présentiez votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale à des fins d'autorisation avant de prendre possession du véhicule de location, indiquant le coût total de la transaction, y compris les taxes et les frais applicables, que l'agence de location portera à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale. Vous pouvez vous servir de vos points Avion pour régler la totalité des frais de location facturés par une agence de location, y compris les taxes et les frais applicables. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen de points Avion, le solde des frais de location du véhicule, y compris les taxes et frais applicables, doit être intégralement porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique ;
- vous utilisiez votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale pour payer intégralement les frais liés au véhicule de location du service d'autopartage ;
- vous refusiez de souscrire la protection EDC de l'agence de location ou une protection équivalente offerte par l'agence de location et figurant dans le contrat de location. Si aucun espace n'est prévu dans le contrat de location aux fins d'indiquer que vous avez refusé la protection, mentionnez alors par écrit sur le contrat : « Je refuse la protection EDC fournie par cet agent ». Nota : Si vous n'avez d'autre choix que d'accepter cette protection, le présent certificat d'assurance ne couvrira que le montant de la franchise stipulé dans la protection EDC de l'agence de location ou dans une disposition semblable.

La protection cesse, individuellement pour chaque personne assurée, à la plus rapprochée des dates suivantes :

- la date et l'heure auxquelles l'agence de location récupère le véhicule de location ;
- la date à laquelle votre véhicule de location est utilisé hors de la période de couverture ;
- la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale ; ou
- la date à laquelle votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
- la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par l'assureur ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux frais de location d'un véhicule portés à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

## Frais assurés et garanties

Lorsque vous utilisez votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou des points Avion pour payer intégralement les frais de location du véhicule, le présent certificat d'assurance vous couvre, pour et vos obligations à l'égard d'une agence de location, comme il est indiqué dans le *contrat de location* relativement aux pertes et aux dommages, jusqu'à concurrence de la valeur au jour du sinistre du véhicule de location endommagé ou volé, de même que les frais de remorquage valide et d'entreposage, la perte de jouissance et les frais d'administration de l'agence de location jusqu'à concurrence de cinquante dollars (\$0 \$), sous réserve des modalités, conditions, restrictions et exclusions énoncées dans le présent certificat d'assurance.

Si vous choisissez de souscrire la *protection EDC de l'agence de location* ou toute protection équivalente, le présent certificat d'assurance ne couvrira que votre franchise en cas de sinistre, sous réserve de l'ensemble des conditions, restrictions et exclusions. En outre, le coût de la *protection EDC de l'agence de location* ne fait pas partie des frais couverts.

Cette assurance est en vigueur 24 h sur 24 partout dans le monde là où la loi le permet ou aux termes du *contrat de location*.

Cette protection est une assurance de première ligne, sauf si la *personne assurée* choisit de souscrire la *protection EDC de l'agence de location* ou une protection équivalente, ou là où la législation gouvernementale sur l'assurance en stipule autrement.

Les types de *véhicules de location* ci-dessous sont couverts :

- Tous les véhicules automobiles, véhicules utilitaires sport et les *minifourgonnettes*, sauf les véhicules énumérés dans la section Risques non couverts.

De plus, vous bénéficiez de la couverture si :

- le *véhicule de location* est inclus dans un forfait de voyage prépayé, pourvu qu'il soit payé dans son intégralité avec votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou des points Avion ;
- vous avez droit à une « location sans frais » par suite d'une campagne de promotion dans le cadre de laquelle vous avez eu à effectuer des locations que vous avez payées en entier, avec votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion ;
- vous avez droit à des jours de « location sans frais » dans le cadre d'un programme de points Avion RBC, pour le nombre de jours de « location sans frais ». Si ces jours de location sans frais sont combinés avec des jours de location pour lesquels vous payez les frais prévus, le solde doit être payé en entier au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion.

## Risques non couverts

La présente assurance ne prend pas en charge les pertes, dommages et/ou frais imputables ou se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

1. utilisation d'un véhicule de remplacement dont tout ou partie du coût du *véhicule de location* est couvert par votre assurance automobile, un autre assureur ou une autre partie ;
2. responsabilité civile (c.-à-d. lorsque vous blessez quelqu'un d'autre ou endommagez sa propriété lors d'un accident de voiture) ;
3. dommages corporels ;
4. pertes matérielles ou dommages (sauf en ce qui a trait au *véhicule de location* ou à ses accessoires) ;
5. frais que l'agence de location vous facture et qui ne sont pas directement attribuables à un incident, y compris le retour tardif du véhicule, un retour non autorisé, les frais de nettoyage, les frais d'essence, les frais de kilométrage, l'échange ou des frais semblables ;
6. conduite du *véhicule de location* à n'importe quel moment par toute *personne assurée* qui est en état d'ébriété ou sous l'influence de substances intoxicantes comme l'alcool, un narcotique ou un médicament d'ordonnance (si ce dernier est contre-indiqué au volant par un médecin praticien) ;
7. accusations portées contre une *personne assurée* en vertu du *Code criminel* pour une offense liée à la conduite, à la négligence et/ou au contrôle du *véhicule de location* ou pour toute offense semblable en vertu d'une loi, quelle qu'elle soit ;
8. tout acte malhonnête, toute fraude ou tentative de fraude, tout acte criminel, toute fausse représentation ou non-divulgateion de faits essentiels, de la part d'une *personne assurée* ou de quiconque à son gré ;
9. usure normale, détérioration graduelle, dommages préexistants ou panne ou défaillance mécanique ou électrique, dommages à l'embrayage, rappel du produit, une grève, un lock-out, un vice ou des dommages dus à la nature même du risque, insectes ou vermine ou tout problème semblable ;
10. couverture interdite par une loi ou qui déroge aux règles en vigueur dans le territoire où est conclu le *contrat de location* (autre que celles mentionnées au n° 11 (i), (ii) ou (iii) de la section Risques non couverts) ;
11. non-respect des dispositions du *contrat de location du véhicule de location*, sauf dans les cas suivants :
  - a. une *personne assurée* conduit le *véhicule de location* ;
  - b. le *véhicule de location* circule sur les voies de gravier publiques ;

- c. le *véhicule de location* traverse la frontière canado-américaine ou circule d'une province à une autre et/ou d'un État à un autre ;

12. saisie ou destruction par suite d'une mise en quarantaine ou de l'application de règlements douaniers, ou encore d'une confiscation ou d'une mesure d'urgence par ordre du gouvernement ou d'autres autorités ;
13. transport de marchandises de contrebande ou d'articles illicites ou assimilés ;
14. guerre ou acte de guerre, hostilités, insurrection, rébellion, révolution, émeute, acte de terrorisme, agitation civile, guerre civile, usurpation de pouvoir ou toute mesure prise par le gouvernement ou d'autres autorités pour empêcher de tels actes ou pour les combattre ou s'en protéger ;
15. transport de biens et/ou de marchandises et/ou de passagers contre rémunération ;
16. éruption solaire, réaction nucléaire, radiations nucléaires, substances nucléaires ou contamination radioactive ;
17. dommages causés intentionnellement au *véhicule de location* par une *personne assurée* ou par une personne sous ses instructions ;
18. frais attribuables à la diminution de la valeur du *véhicule de location* et/ou aux pertes et/ou dommages consécutifs ou accessoires, y compris les frais de nettoyage, de taxi, les notes d'hôtel ou la perte de clientèle ;
19. vous utilisez le *véhicule de location* pour participer à des courses ou à des tests de vitesse, ou à une piste de course ;
20. les entités suivantes ne sont pas considérées comme des « agences de location » au titre du présent certificat :
  - a. concessionnaires automobiles ; et
  - b. entreprises de location de véhicules entre pairs qui font la location de véhicules par l'entremise de réseaux numériques ou d'autres moyens électroniques pour le grand public.

### Les véhicules suivants NE SONT PAS couverts :

1. fourgonnettes, grands fourgons, fourgonnettes commerciales ou minifourgonnettes commerciales (autres que les *minifourgonnettes* décrites ci-dessus) ;
2. camions, camionnettes et/ou autres véhicules qui peuvent être spontanément reconfigurés en camionnettes ;
3. véhicules qui ne sont pas destinés exclusivement à un usage personnel, y compris Uber, Lyft, l'usage commercial ou les services de livraison, ou encore les services semblables ;
4. limousines ;
5. circulation hors route, sauf pour entrer ou sortir d'une propriété privée ;
6. véhicule engagé sur des voies non publiques et/ou inondées ou bloquées ou utilisé dans des conditions semblables ;
7. motocyclettes, cyclomoteurs, scooters et vélomoteurs ou véhicules assimilés ;
8. remorques, caravanes, véhicules de plaisance, véhicules tout-terrain (VTT), autodunes, tracteurs, motoneiges, voiturettes de golf et/ou véhicules non autorisés à circuler sur la voie publique, et/ou véhicules servant à pousser ou à tirer des remorques, des caravanes et/ou tout autre objet ;
9. minibus et autobus ;
10. tout véhicule dont le prix de détail suggéré par le manufacturier (PDSM), excluant les taxes, dépasse soixante-cinq mille dollars canadiens (65 000 \$ CA) au cours de l'année-modèle ;
11. les véhicules hors-série, c.-à-d. les voitures de marque Aston Martin, Bentley, Bricklin, Daimler, DeLorean, Excalibur, Ferrari, Jensen, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche ou Rolls-Royce, ou les voitures semblables et/ou tout véhicule entièrement ou partiellement fabriqué ou fini à la main, toute voiture prête-à-monter et/ou dont la production est limitée à moins de deux mille cinq cents (2 500) unités par année ;
12. les véhicules anciens, d'époque ou classiques, c.-à-d. de plus de vingt (20) ans ou n'ayant pas été fabriqués depuis au moins dix (10) ans ;
13. *véhicule exempt de taxe (type achat-rachat)*.

Nota : Les voitures de luxe, comme les BMW, les Cadillac, les Lincoln et les Mercedes-Benz, sont couvertes pourvu qu'elles ne soient pas exclues par ailleurs aux termes du présent certificat d'assurance.

## Demandes de règlement

**En cas de perte ou de dommages causés à votre *véhicule de location*, composez le 1 855 603-5568 (sans frais et/ou à frais virés) dans un délai de quarante-huit (48) heures, si vous êtes au Canada ou aux États-Unis.**

Le représentant répondra à vos questions et vous enverra une lettre indiquant les documents requis pour appuyer votre demande de règlement.

Comme vous êtes la *personne assurée* et le locataire du *véhicule de location*, vous devez déclarer votre sinistre à l'assureur. Vous devez informer l'agence de *location* et obtenir son autorisation avant de faire

faire des réparations vous-même. Vous devez déclarer à la police tous les accidents, y compris les incidents impliquant un seul véhicule, ainsi que les vols.

Dès que vous communiquez avec l'assureur à propos de votre demande de règlement, l'assureur remplira votre déclaration de sinistre initiale en se procurant les renseignements disponibles. Vous devez vous rappeler que votre responsabilité demeure engagée relativement à la demande de règlement pour perte ou dommages et qu'on peut communiquer avec vous ultérieurement pour que vous fournissiez des renseignements complémentaires aux fins de l'étude de la demande de règlement, y compris des documents originaux ou d'autres renseignements. L'agence de location peut transmettre les pièces demandées, le cas échéant, par télécopieur, sans frais si elle est située au Canada ou aux États-Unis, au numéro 1 866 804-2228.

Ailleurs dans le monde, le numéro de télécopieur est le 905 813-4791 (appel à frais virés) ; vous pouvez aussi nous l'envoyer par courriel. Si vous avez des questions, vous pouvez nous joindre au numéro indiqué ci-dessus.

**Vous devez signaler le sinistre** dans les quarante-huit (48) heures suivant la perte ou les dommages. Vous devez ensuite envoyer votre demande de règlement dans les quarante-cinq (45) jours suivant la découverte de la perte ou des dommages, accompagnée de toutes les pièces demandées ci-dessous qu'il vous est possible de fournir. Vous avez un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à partir de la date de la perte ou des dommages pour fournir toutes les pièces exigées au service des règlements, à l'adresse figurant ci-dessous.

Pour que votre demande de règlement soit étudiée, vous devez présenter l'original des documents ci-dessous, au besoin :

- votre relevé de carte de crédit RBC et/ou les reçus montrant que les frais de location ont été entièrement réglés au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion ;
- une copie de votre facture montrant tous les frais prépayés (frais de location du véhicule prépayés) ;
- une copie de votre reçu montrant l'échange des points Avion ;
- une copie de vos anciens contrats de location ayant entraîné une location gratuite ;
- des copies du contrat de location du véhicule ouvert et fermé (le recto et le verso, y compris les conditions de l'agence de location) ;
- le rapport de l'accident ou des dommages ;
- des photos des dommages au véhicule de location, ainsi que des plaques et du numéro d'identification du véhicule ;
- la facture détaillée des réparations ou, à défaut, une copie du devis détaillé des réparations ;
- le reçu relatif à des réparations payées ;
- le rapport de police, si possible ; si la loi du territoire dans lequel la perte et/ou les dommages sont survenus n'exige pas de rapport de police, alors vous devez obtenir le nom, le matricule et l'adresse de la division de l'agent de police avec lequel vous avez communiqué, puis nous les transmettre ;
- une copie de votre relevé définitif, si les réparations ont été portées à votre compte ;
- une copie de votre relevé de carte de crédit ou une facture indiquant le montant de la franchise (si vous avez souscrit la protection EDC de l'agence de location ou une protection équivalente) ; et
- tout autre renseignement pertinent et/ou document raisonnablement exigé par l'assureur pour régler la demande de règlement.

Faites parvenir ces documents à l'adresse suivante :

**Aviva, Compagnie d'Assurance Générale**  
**À l'attention de : Assurance collision/dommages pour les véhicules de location**  
**10, Aviva Way, Suite 10**  
**Markham (Ontario) L6G 0G1**

En règle générale, les demandes sont étudiées dans un délai de quinze (15) jours après réception des documents nécessaires par le service des règlements. Si une demande ne peut être étudiée à la lumière des renseignements fournis, le dossier peut être fermé.

Une fois que l'assureur a réglé votre demande, vos droits et recours devront être cédés à l'assureur jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui pour les dommages subis alors que vous étiez responsable du véhicule de location. L'assureur aura donc le droit d'intenter, à ses frais, des poursuites en votre nom. S'il décide de poursuivre un tiers en votre nom, vous devez fournir à l'assureur toute l'assistance qu'il peut raisonnablement demander pour être en mesure d'exercer ses droits et recours. Vous pourriez être appelé à apposer votre signature sur tous les documents nécessaires pour permettre à l'assureur d'intenter des poursuites en votre nom.

Après que vous déclarez un sinistre, un dossier est ouvert et il le demeure pendant une période de six (6) mois à compter de la date de la survenance du sinistre. Le paiement de tout ou partie d'une demande de règlement appuyée de toutes les pièces justificatives exigées par le service des règlements ne saurait être effectué plus tard que six (6) mois après la survenance du sinistre. Vous prendrez toutes les précautions nécessaires et ferez tout en votre pouvoir pour éviter ou restreindre tout sinistre touchant les biens assurés ou titre du présent certificat d'assurance.

## Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès d'Aviva à l'adresse [aviva.ca/fr/a-propos-de-nous/nous-joindre/preoccupations-ou-plaintes-de-clients/](http://aviva.ca/fr/a-propos-de-nous/nous-joindre/preoccupations-ou-plaintes-de-clients/).

## Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

## Autres conditions de l'assurance

1. Seule la personne assurée peut louer un véhicule et peut choisir de refuser la protection EDC de l'agence de location ou une protection équivalente. La présente protection ne vise que l'utilisation du véhicule de location par la personne assurée à des fins personnelles ou commerciales, pourvu que la personne assurée utilise sa carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale pour assurer le véhicule de location avant d'en prendre possession.
2. L'assurance est limitée à un (1) véhicule de location à la fois, c.-à-d. que si au cours de la même période la personne assurée loue plus d'un (1) véhicule, seule la première location sera couverte.
3. Si vous présentez une demande de règlement sachant qu'elle est fautive ou frauduleuse à quelque égard que ce soit, vous n'aurez pas droit aux protections du présent certificat d'assurance ni aux indemnités prévues par le présent certificat d'assurance.
4. L'assureur peut, à son gré, invalider le présent contrat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude, de fausse déclaration ou de non-divulgence de faits essentiels de votre part, ou de quiconque sous votre contrôle relativement au certificat d'assurance et/ou au contrat de location de l'agence de location.
5. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
6. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.
7. **Sauvetage**
  - a. La personne assurée, en cas de perte ou de dommage au véhicule de location assuré par le présent certificat d'assurance, doit prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher que ce véhicule de location ne subisse d'autres dommages, notamment, si cela est nécessaire, le déplacer pour prévenir les dommages ou les dommages supplémentaires.
  - b. L'assureur doit contribuer au prorata des intérêts respectifs des parties à toute dépense raisonnable et convenable relative aux mesures prises par la personne assurée et requises en application du paragraphe (a) de la présente condition.

## 8. Accès, contrôle, délaissement

Après que le véhicule de location a subi une perte ou des dommages, l'assureur doit immédiatement avoir pour ses agents accrédités un droit d'accès suffisant pour permettre à ces derniers d'inspecter et d'examiner le véhicule de location, et de faire une estimation du sinistre et, après que le véhicule de location a été mis à l'abri, un autre droit d'accès suffisant pour leur permettre de faire une évaluation ou une estimation détaillée du sinistre, mais l'assureur n'a pas droit au contrôle ou à la possession du véhicule de location, et il ne peut y avoir délaissement du véhicule de location sans consentement de l'assureur.

## 9. Estimation

En cas de différend sur la valeur du véhicule de location, ou du montant du sinistre, ces questions doivent être tranchées par estimation conformément à la *Loi sur les assurances* avant tout recouvrement au titre du présent certificat d'assurance, que le droit de recouvrement soit contesté ou non et indépendamment de toutes autres questions. Il ne peut y avoir de droit à une estimation avant qu'une demande spécifique à cette fin ait été faite par écrit et que tous les documents requis aient été présentés.

## 10. Arbitrage

Tout différend lié au présent certificat d'assurance, notamment si le différend porte sur la demande de règlement, sera réglé par voie d'arbitrage. Avant de demander un arbitrage, l'assureur ou vous ou l'agence de location tenterez de régler le différend pendant la période de trente (30) jours suivant la survenance du différend. Si après cette période de trente (30) jours le différend n'est toujours pas réglé, ce différend sera soumis à un arbitre unique, ou bien un avocat convenu par l'assureur ou vous ou encore l'agence de location, ou bien, à défaut d'entente, une personne désignée par un juge ou par la Cour supérieure de justice de l'Ontario, sinon une personne détenant un pouvoir judiciaire équivalent dans un territoire autre que l'Ontario, à la demande de l'assureur, de vous-même ou de l'agence de location. Dans la mesure où ils ne contredisent pas les dispositions expresses du présent certificat d'assurance, les dispositions de la *Loi sur l'arbitrage* de l'Ontario, ou de lois équivalentes dans un territoire autre que l'Ontario, et de leurs modifications s'appliqueront à toute procédure d'arbitrage ouverte au titre du présent certificat d'assurance et l'arbitre détiendra le pouvoir nécessaire pour accomplir tous les actes et rendre toutes



les ordonnances de la façon indiquée aux présentes. Tous les différends seront tranchés par les lois applicables de la province ou du territoire où le différend est survenu. C'est la partie contre laquelle la décision a été rendue qui paiera la totalité des coûts de la procédure d'arbitrage. Si la décision n'a pas été clairement rendue contre l'assureur ou vous ou encore l'agence de location, l'arbitre aura le pouvoir de répartir les coûts entre vous, l'assureur et l'agence de location.

#### 11. Subrogation

L'assureur sera autorisé à intenter une action en votre nom, à ses frais, pour recouvrer tout montant de règlement versé au titre du présent certificat d'assurance, y compris ses frais et dépenses. L'assureur sera en droit d'exercer vos droits et recours ; vous ferez tout ce qui est en votre pouvoir pour aider l'assureur comme il le souhaite.

#### 12. Droit de recouvrement

Si vous êtes en droit de recouvrer une partie ou la totalité d'un montant assuré au titre du présent certificat d'assurance auprès de toute autre source, ces droits sont cédés à l'assureur. Vous ne devez rien faire après une demande de règlement qui puisse porter atteinte aux droits de recouvrement de l'assureur. À la demande de l'assureur, vous intenterez une action en justice ou vous transférerez vos droits de recouvrement à l'assureur et l'aideriez à les faire valoir, si l'assureur le décide.

## Assurance retard de bagages et retard de vol Certificat d'assurance

### Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014455-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les frais engagés par les personnes assurées relativement à une correspondance manquée, un départ retardé ou un refus d'embarquement (décrits ci-dessous). La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014456-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les personnes assurées relativement aux achats de première nécessité attribuables à la perte ou au retard de bagages enregistrés auprès d'un transporteur aérien. Toutes les personnes assurées sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la police d'assurance collective.

### Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler ou :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou  
905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

### Renseignements utiles sur l'assurance retard de bagages et retard de vol

- L'assurance commence à produire ses effets quatre (4) heures après la réalisation du sinistre attribuable à la correspondance manquée, au retard de vol, au refus d'embarquement ou à l'arrivée du vol à destination, lorsque les bagages enregistrés sont perdus ou volés.
- L'assurance retard de vol prévoit le remboursement des frais raisonnables et nécessaires jusqu'à 250 \$ par sinistre par personne assurée, et un maximum total de 500 \$ par sinistre pour toutes les personnes assurées.
- L'assurance retard de bagages prévoit le remboursement des achats de première nécessité jusqu'à 500 \$ par sinistre pour chaque personne assurée. Le montant maximal pour toutes les personnes assurées est de 2 500 \$ par sinistre.
- N'oubliez pas d'obtenir un rapport du transporteur aérien justifiant la correspondance manquée, le retard de vol, le refus d'embarquement ou la perte ou le vol de vos bagages enregistrés.

### Définitions

Tout ou long de ce document, les termes en italique ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

**Achats de première nécessité** – les articles de toilette et les vêtements dont l'achat est absolument nécessaire en raison de la perte ou du retard de vos bagages enregistrés.

**Conjoint** – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

**Enfant à charge** – un enfant célibataire (naturel, adoptif, placé en foyer d'accueil, beau-fils, belle-fille ou un enfant en tutelle) du titulaire de carte :

- qui a moins de vingt et un (21) ans, ou
- qui a moins de vingt-six (26) ans s'il étudie à temps plein, ou
- de tous âges s'il a une limitation physique ou intellectuelle.

**Entreprise** – une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle ou toute autre entité qui a conclu une entente avec la Banque Royale relativement à une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et au nom de laquelle le compte de carte de crédit a été établi.

**Nous, notre et nos** – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

**Personne assurée** – l'une des personnes suivantes :

- le titulaire de carte ;
- le conjoint du titulaire de carte ; et/ou
- l'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou son conjoint ou qui rejoint l'une ou l'autre de ces personnes au cours d'un même voyage.

Une personne assurée peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les personnes assurées doivent être des résidents permanents du Canada.

**Résident permanent** – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

**Sinistre** – un préjudice ou des préjudices découlant d'un seul événement ou incident auquel une personne assurée ne s'attend pas ou qu'elle n'a pas provoqué intentionnellement.

**Titulaire de carte** – un employé de l'entreprise à qui la Banque Royale a remis une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale à usage professionnel à la demande de l'entreprise. Un titulaire de carte doit être un résident permanent du Canada.

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

## Partie 1 – Assurance retard de bagages

### Prise d'effet et cessation de l'assurance

L'assurance prend effet lorsque le prix total de votre billet d'avion émis par un transporteur aérien est porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou est payé au moyen de points Avion, et que vos bagages sont enregistrés auprès de ce transporteur aérien. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen de points Avion, le solde du billet d'avion doit être intégralement porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique.

La couverture entre en vigueur quatre (4) heures après l'arrivée de votre vol à la destination prévue, lorsque les bagages que vous avez enregistrés auprès du transporteur aérien sont perdus ou retardés.

La protection cesse, individuellement pour chaque personne assurée, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date et l'heure auxquelles vos bagages vous sont retournés ;
2. quatre (4) jours après l'arrivée de votre vol à la destination prévue ; ou
3. la date à laquelle vous arrivez à la destination finale de votre voyage de retour ; ou
4. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale ; ou
5. la date à laquelle votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
6. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux frais de réservation du voyage qui sont portés à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

### Frais assurés et garanties

Cette assurance couvre un montant maximal de 500 \$ par sinistre pour les achats de première nécessité en raison du vol ou du retard des bagages enregistrés. Le montant maximal pour toutes les personnes assurées est de 2 500 \$ par sinistre.

**Achats de première nécessité** – les articles de toilette et les vêtements dont l'achat est absolument nécessaire en raison de la perte ou du retard de vos bagages enregistrés.

## Partie 2 – Assurance retard de vol

### Prise d'effet et cessation de l'assurance

L'assurance prend effet lorsque le prix total de votre billet d'avion émis par un *transporteur aérien* est porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou payé au moyen de points Avion, et que vous vous êtes enregistré auprès de ce *transporteur aérien*. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen de points Avion, le solde du billet d'avion doit être intégralement porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique.

La couverture commence quatre (4) heures après ce qui suit :

**Correspondance manquée** – L'appareil du *transporteur aérien* est arrivé à votre point de correspondance pour votre vol de correspondance lorsqu'en raison du retard de votre vol d'arrivée :

- vous manquez un vol de correspondance confirmé ; et
- le *transporteur aérien* ne vous propose aucune autre correspondance.

**Vol retardé** – L'heure de départ prévue de votre vol régulier confirmé lorsque le vol est retardé :

- et le *transporteur aérien* ne vous propose aucune autre correspondance.

**Embarquement refusé** – On vous a refusé, en raison de la survente de billets, l'accès à bord de l'appareil pour lequel vous aviez une réservation confirmée :

- et le *transporteur aérien* ne vous propose aucune autre correspondance.

La protection cesse, individuellement pour chaque *personne assurée*, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. quarante-huit (48) heures suivant l'heure de départ prévu de votre vol d'origine ;
2. la date à laquelle vous arrivez à la destination finale de votre voyage de retour ;
3. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale ; ou
4. la date à laquelle votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
5. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux frais de réservation du voyage qui sont portés à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

### Frais assurés et garanties

L'assurance couvre les frais raisonnables et nécessaires engagés en raison d'une correspondance manquée, d'un embarquement refusé ou d'un vol retardé, jusqu'à concurrence de 250 \$ par jour, par *personne assurée*.

La garantie fait l'objet d'un remboursement maximal total de 500 \$ par sinistre. Dans le cas où plus d'une (1) *personne assurée* présente une demande de règlement, la somme maximale payable pour l'ensemble des *personnes assurées* au titre du présent certificat se limite à une somme de 500 \$ par sinistre.

Les frais raisonnables et nécessaires comprennent les frais d'hébergement commercial et de repas, les achats de *première nécessité*, les frais d'appels téléphoniques essentiels, d'utilisation d'Internet et de taxi (de covoiturage ou de location d'un véhicule au lieu de vos frais de taxi), et les achats d'autres articles divers (comme une revue, un livre de poche et autres menus articles).

## Partie 3 – Assurance retard de bagages et retard de vol

### Exclusions

#### Exclusions générales

L'assurance ne prendra pas en charge les pertes se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

1. les achats de *première nécessité* effectués après que vos bagages vous ont été retournés ;
2. le non-respect de votre part des délais minimums d'enregistrement des bagages fixés par le *transporteur aérien* ;
3. un délai insuffisant entre les vols de correspondance, conformément aux recommandations du *transporteur aérien* ;

4. un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique ;
5. votre participation à la perpétration ou à une tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal ;
6. votre refus d'embarquement par les responsables de l'immigration ou par d'autres autorités ;
7. votre consommation abusive d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes.

**En plus des exclusions générales mentionnées ci-dessus, cette assurance ne couvrira pas ce qui suit :**

toute perte subie à la destination finale de votre voyage de retour.

### Demandes de règlement

Si vous nous appelez au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une *personne assurée* ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.

Pour que votre demande soit examinée, vous devez soumettre l'original des justificatifs suivants :

- le formulaire de demande de règlement dûment rempli. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une formule de preuve de sinistre ;
- les billets d'avion ;
- votre relevé Visa RBC et/ou les reçus détaillés montrant le paiement total du billet d'avion au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion ;
- le rapport du *transporteur aérien* faisant état de la raison pour votre correspondance manquée, le retard de vol, le refus d'embarquement ou la perte ou le vol de vos bagages enregistrés ; et
- les reçus pour l'hôtel, les repas au restaurant, les rafraîchissements ainsi que les achats de *première nécessité* et autres articles.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

**Compagnie d'assurance RBC du Canada**

**Service des règlements**

**a/s d'Allianz Global Assistance**

**C. P. 277**

**Waterloo (Ontario) N2J 4A4**

**1 800 464-3211**

Vous devez fournir un avis de votre sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date du sinistre.

Vous devez fournir les renseignements exigés pour votre demande de règlement dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date du sinistre. S'il n'est pas raisonnablement possible de nous les fournir dans les quatre-vingt-dix (90) jours, vous devez le faire au cours de l'année qui suit le sinistre ou de toute autre période conformément aux lois de votre province ou territoire de résidence, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Si votre demande de règlement est approuvée, le paiement sera effectué dans les soixante (60) jours de la réception de tous les renseignements requis.

#### Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse [www.rbcassurances.com](http://www.rbcassurances.com) sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>.

#### Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

### Autres conditions de l'assurance

1. La présente assurance est une assurance complémentaire ; nous sommes le dernier payeur. Toutes les autres sources de recouvrement, d'indemnisation et d'assurance doivent avoir été épuisées avant qu'un paiement soit effectué aux termes de celle-ci.
2. Si vous bénéficiez auprès d'autres assureurs de garanties semblables à celles de la présente assurance, la somme de toutes les indemnités qui vous sont versées par tous les assureurs ne saurait dépasser les frais effectivement engagés. Nous coordonnerons le paiement des indemnités avec tous les assureurs après desquels vous bénéficiez de garanties semblables à celles de la présente assurance, jusqu'à concurrence du plus élevé des montants stipulés par chaque assureur.
3. Si vous engagez des frais couverts par cette assurance par la faute et/ou la négligence d'un tiers, nous pouvons intenter des poursuites contre le tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous ou nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à intenter, à nos/leurs frais, une poursuite en votre nom contre le tiers.

- Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
- Nous pouvons, à notre gré, invalider le présent contrat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, ou de la part de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.
- Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
- Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

## Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel Certificat d'assurance

### Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014454-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les frais engagés par les personnes assurées relativement à un cambriolage à l'hôtel ou au motel. Toutes les personnes assurées sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la présente police d'assurance collective.

### Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom de « Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou  
905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

### Renseignements utiles sur l'assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel

- Le remboursement prévu par cette assurance en cas de réparation ou de remplacement de vos biens personnels, perdus ou endommagés en raison d'un cambriolage, se limite à un montant total de 2 500 \$ par sinistre.
- Le cambriolage doit être attribuable à une entrée illégale, caractérisée par des marques d'effraction, dans votre chambre d'hôtel ou de motel, ou votre cabine sur un navire de croisière.
- La présente assurance est une assurance complémentaire ; nous sommes le dernier payeur. Toutes les autres sources de recouvrement, d'indemnisation et d'assurance doivent avoir été épuisées avant qu'un paiement soit effectué aux termes de celle-ci.

### Définitions

Tout au long de ce document, les termes en *italique* ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

**Cambriolage** – perte de biens personnels ou dommages aux biens personnels à la suite d'une entrée illégale dans votre chambre d'hôtel ou de motel, ou votre cabine sur un navire de croisière, caractérisée par des marques d'effraction (dommages causés par des outils, explosifs, électricité ou produits chimiques).

**Conjoint** – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

**Enfant à charge** – un enfant célibataire (naturel, adoptif, placé en foyer d'accueil, beau-fils, belle-fille ou un enfant en tutelle) du titulaire de carte :

- qui a moins de vingt et un (21) ans, ou
- qui a moins de vingt-six (26) ans s'il étudie à temps plein, ou
- de tous âges s'il a une limitation physique ou intellectuelle.

**Entreprise** – une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle ou toute autre entité qui a conclu une entente avec la Banque Royale relativement à une carte Commerciale ou

Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et au nom de laquelle le compte de carte de crédit a été établi.

**Nous, notre et nos** – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

**Personne assurée** – l'une des personnes suivantes :

- le titulaire de carte ;
- le conjoint du titulaire de carte ; et/ou
- l'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou son conjoint ou qui rejoint l'une ou l'autre de ces personnes au cours d'un même voyage.

Une personne assurée peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les personnes assurées doivent être des résidents permanents du Canada.

**Résident permanent** – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

**Sinistre** – un préjudice ou des préjudices découlant d'un seul événement ou incident auquel une personne assurée ne s'attend pas ou qu'elle n'a pas provoqué intentionnellement.

**Titulaire de carte** – un employé de l'entreprise à qui la Banque Royale a remis une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale à usage professionnel à la demande de l'entreprise. Un titulaire de carte doit être un résident permanent du Canada.

### Prise d'effet et cessation de l'assurance

L'assurance prend effet à l'heure réelle d'enregistrement à la réception et de prise de possession de votre chambre d'hôtel ou de motel, ou de votre cabine sur le navire de croisière, pour autant qu'elle soit réglée avec votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen de points Avion, le solde de la chambre d'hôtel ou de motel, ou de votre cabine sur le navire de croisière doit être intégralement porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale que la couverture s'applique.

La protection cesse, individuellement pour chaque personne assurée, à la plus rapprochée des dates suivantes :

- l'heure à laquelle vous libérez votre chambre d'hôtel ou de motel ou votre cabine sur le navire de croisière ; ou
- la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale ; ou
- la date à laquelle votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
- la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer à un cambriolage s'étant produit avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

### Frais assurés et garanties

L'assurance prévoit le remboursement, jusqu'à 2 500 \$ par cambriolage, des dommages à vos biens personnels, ou de leur perte, en raison du cambriolage de votre chambre d'hôtel ou de motel, ou de votre cabine sur un navire de croisière, pendant que vous y séjournez à titre d'hôte. Dans le cas où plus d'une personne assurée présente une demande de règlement, la somme maximale payable pour l'ensemble des personnes assurées au titre de ce certificat d'assurance se limite à une somme de 2 500 \$ par sinistre de cambriolage. Nous verserons le moindre des montants suivants :

- 2 500 \$ au total par sinistre de cambriolage ;
- la valeur réelle de remplacement de vos biens personnels au moment du cambriolage ;
- le montant déboursé pour remplacer vos biens personnels par des biens de même nature et qualité s'il n'est pas raisonnablement possible de trouver des objets identiques ;
- le montant des frais engendrés par des travaux de réparation pour restaurer vos biens personnels à leur état original avant le cambriolage.

### Risques non couverts

#### Exclusions générales

L'assurance ne prendra pas en charge les pertes se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

- perte d'argent liquide ou de chèques de voyage ;
- votre manquement à observer les mesures de prévention raisonnables consistant à mettre vos biens personnels à l'abri ou à verrouiller votre chambre d'hôtel ou de motel, ou votre cabine sur un navire de croisière ;

- un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique ;
- votre participation à la perpétration ou à une tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal ;
- le *cambrilage* de votre propriété locative.

## Demandes de règlement

Si vous nous appelez au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une personne assurée ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.

Pour que votre demande soit examinée, vous devez soumettre l'original des justificatifs suivants :

- le formulaire de demande de règlement dûment rempli. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une formule de preuve de sinistre ;
- le bordereau d'achat pour la chambre d'hôtel ou de motel, ou la cabine sur un navire de croisière ;
- votre relevé Visa RBC et/ou reçu montrant le paiement total de la chambre d'hôtel ou de motel, ou de la cabine sur un navire de croisière au moyen de votre carte et/ou de vos points Avion ;
- un rapport de police confirmant le *cambrilage* ;
- le rapport de *cambrilage* de l'hôtel, du motel ou de la cabine de croisière ; et
- les reçus pour la réparation ou le remplacement de vos biens personnels.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

**Compagnie d'assurance RBC du Canada**  
**Service des règlements**  
 a/s d'Allianz Global Assistance  
 C. P. 277  
 Waterloo (Ontario) N2J 4A4  
 1 800 464-3211

Vous devez fournir un avis de votre sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date du sinistre.

Vous devez fournir les renseignements exigés pour votre demande de règlement dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date du sinistre. S'il n'est pas raisonnablement possible de nous les fournir dans les quatre-vingt-dix (90) jours, vous devez le faire au cours de l'année qui suit le sinistre ou de toute autre période conformément aux lois de votre province ou territoire de résidence, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Si votre demande de règlement est approuvée, le paiement sera effectué dans les soixante (60) jours de la réception de tous les renseignements requis.

### Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse [www.rbcassurances.com](http://www.rbcassurances.com) sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>.

### Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

## Autres conditions de l'assurance

- Si vous bénéficiez auprès d'autres assureurs de garanties semblables à celles de la présente assurance, la somme de toutes les indemnités qui vous sont versées par tous les assureurs ne saurait dépasser les frais effectivement engagés. Nous coordonnerons le paiement des indemnités avec tous les assureurs auprès desquels vous bénéficiez de garanties semblables à celles de la présente assurance, jusqu'à concurrence du plus élevé des montants stipulés par chaque assureur.
- Si vous engagez des frais couverts par cette assurance par la faute et/ou la négligence d'un tiers, nous pouvons tenter des poursuites contre le tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous ou nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à tenter, à nos frais, une poursuite en votre nom contre le tiers.
- Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
- Nous pouvons, à notre gré, invalider le présent contrat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, ou de la part de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.
- Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.

- Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

## Couverture-achat et Garantie allongée Certificat d'assurance

### Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014457-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les pertes subies par les personnes assurées relativement à l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée. Toutes les personnes assurées sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la présente police d'assurance collective.

### Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou**  
**905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

### Renseignements utiles sur la Couverture-achat et la Garantie allongée

- La Couverture-achat offre une protection contre la perte ou le dommage matériel accidentel d'un article assuré acheté au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de vos points Avion pendant les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date d'achat. Le montant d'assurance maximal est de 50 000 \$, ou l'équivalent en nombre de points Avion, par carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et par année civile.
- La Garantie allongée double d'office la garantie d'origine du fabricant, sous réserve d'une prolongation maximale d'un (1) an.
- N'oubliez pas d'obtenir le rapport de police ou d'incendie, ou la déclaration de sinistre ou de perte au titre d'une assurance entreprise étant donné que ce document est nécessaire pour déterminer l'admissibilité aux indemnités.

### IMPORTANT !

La Couverture-achat est une assurance complémentaire ; nous sommes le dernier payeur. Toutes les autres sources de recouvrement, d'indemnisation et d'assurance doivent avoir été épuisées avant qu'un paiement soit effectué aux termes de celle-ci. Par exemple, si vous êtes couvert au titre d'une assurance entreprise, cette assurance ne couvrira que la franchise.

### Définitions

Tout au long de ce document, les termes en italique ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

**Article assuré** – un article (une paire ou un ensemble étant un seul article) de bien d'entreprise (non destiné à être utilisé à des fins personnelles) dont le prix d'achat total est porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou réglé au moyen des points Avion.

**Disparition inexpliquée** – situation dans laquelle l'article assuré en question ne peut être localisé, et les circonstances de sa disparition ne peuvent être expliquées et ne permettent pas de déduire raisonnablement qu'une perte assurée a eu lieu.

**Entreprise** – une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle ou toute autre entité qui a conclu une entente avec la Banque Royale relativement à une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et au nom de laquelle le compte de crédit a été établi.

**Garantie du fabricant** ou **garantie d'origine du fabricant** – une garantie expressément écrite, émise par le fabricant de l'article assuré au moment de l'achat. La *garantie du fabricant* doit être fournie sans frais supplémentaires et être valide au Canada.

**Nous, notre et nos** – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

**Personne assurée** – le titulaire de carte. Lorsque le titulaire de carte responsable des achats n'est plus un employé en service actif de l'entreprise, un représentant de l'entreprise peut présenter une demande de règlement au nom de l'entreprise.

**Représentant de l'entreprise** – employé en service actif, désigné par l'entreprise pour soumettre une demande de règlement au titre de la Couverture-achat et Garantie allongée lorsque le titulaire de carte responsable des achats n'est plus un employé en service actif de l'entreprise.

**Résident permanent** – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

**Titulaire de carte** – un employé de l'entreprise à qui la Banque Royale a remis une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale à usage professionnel à la demande de l'entreprise. Un titulaire de carte doit être un résident permanent du Canada.

## Prise d'effet et cessation de l'assurance

Ces assurances prennent effet le jour où vous utilisez votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou des points Avion pour acheter un article assuré et régler intégralement son prix d'achat. Si l'article assuré vous est livré, vous devez vous assurer de le recevoir en bon état. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen de points Avion, le solde du prix d'achat de l'article assuré doit être intégralement porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique.

La protection cesse, individuellement pour chaque personne assurée, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale ; ou
2. la date à laquelle votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
3. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne s'applique pas aux articles assurés portés à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

## Frais assurés et garanties

### Couverture-achat

Les articles assurés achetés au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou obtenus au moyen de points Avion sont couverts contre les risques de perte ou de dommage matériel accidentel, pendant les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date d'achat.

Vous êtes assuré contre la perte ou le dommage matériel accidentel d'un article assuré jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale. Si vous avez acheté et réglé un article assuré au moyen de points Avion, vous êtes couvert pour le nombre de points Avion que vous avez échangés pour régler votre achat. Nous pouvons, à notre gré, remplacer ou faire réparer l'article assuré ou encore vous en rembourser le montant.

La somme assurée maximale est de 50 000 \$ (ou l'équivalent de points Avion) par compte Avion Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et par année.

### Garantie allongée

La garantie allongée double d'office la garantie d'origine du fabricant, sous réserve d'une prolongation maximale d'un (1) an. La Garantie allongée entre en vigueur dès l'expiration de la garantie d'origine du fabricant du produit. Cependant, la Garantie allongée et la garantie d'origine du fabricant ne peuvent, en aucun cas, dépasser à elles deux une durée de cinq (5) ans. Si vous présentez une demande de règlement au titre du présent certificat d'assurance, elle sera examinée conformément à la garantie d'origine du fabricant, qui énonce toutes les dispositions relatives à votre article assuré. Les conditions et exclusions du présent certificat d'assurance prévaudront en cas de conflit.

Les articles assurés couverts par la Garantie allongée doivent avoir été achetés au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion. Les achats peuvent être effectués n'importe où dans le monde. La garantie d'origine doit être valide au Canada.

Si votre garantie d'origine du fabricant vient à expirer pour cause de faillite du fabricant, la présente assurance intervient à la place de cette garantie d'origine du fabricant pendant une durée maximale d'un (1) an, à compter de la date de faillite du fabricant.

## Risques non couverts

### Articles assurés – Exclusions

L'assureur ne prend pas en charge les réclamations, dommages, pertes ou frais pour les éléments suivants :

1. plantes naturelles, animaux, poissons ou oiseaux ;
2. produits de consommation ou périssables ;
3. fonds en espèces, chèques de voyage, métaux précieux en lingots, timbres, billets, jetons, preuves de titre ou tout autre effet négociable (notamment les cartes-cadeaux et chèques-cadeaux) ;
4. bijoux, pierres précieuses, montres et fourrures ou vêtements garnis de fourrure s'ils se trouvent dans des bagages qui ne sont pas constamment portés à la main par vous ;
5. véhicules motorisés terrestres ou aquatiques, véhicules amphibies ou à coussin d'air, aéronefs, drones, engins spatiaux, remorques ou moteurs hors-bord et autres accessoires fixés ou montés sur ces biens ;
6. article assuré endommagé livré et reçu par vous ;
7. un article assuré assorti d'une garantie du fabricant non valable au Canada ;
8. un article assuré assorti d'une garantie à vie ;
9. biens obtenus, détenus ou entreposés illégalement ou biens saisis ou confisqués en raison d'une infraction à la loi ou par ordre des autorités civiles ;
10. tout bien et tout équipement destinés à un usage personnel.

### Exclusions générales

La présente assurance ne prend pas en charge les réclamations, dommages, pertes ou frais imputables ou se rattachant directement ou indirectement aux causes suivantes :

1. la disparition inexplicquée d'un article assuré ;
2. la fraude ;
3. toute usure normale, détérioration graduelle, défauts cachés ou vice propre, marques ou égratignures sur tout article assuré fragile ou cassant d'un article assuré reçu en bon état ;
4. des conditions météorologiques et toute catastrophe naturelle, y compris inondation ou tremblement de terre ;
5. un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique ;
6. votre participation à la perpétration ou à une tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal ;
7. des oiseaux, vermine, rongeurs ou insectes ;
8. dommages aux équipements et biens de sport lorsqu'ils sont utilisés aux fins prévues ;
9. le tassement, l'expansion, la contraction, la dilatation, le renflement ou la fissuration, l'humidité ou la sécheresse de l'atmosphère, la variation de température, le gel, le chauffage, l'évaporation, la perte de poids, les fuites des récipients, l'exposition à la lumière, la contamination, le changement de couleur, de texture ou de finition, la rouille ou la corrosion ;
10. les retards, la privation de jouissance ou les dommages indirects ;
11. la perte ou les dommages aux appareils ou installations de tout genre (y compris les fils électriques) par des courants artificiels, y compris l'arc électrique, sauf en ce qui concerne l'incendie et les explosions non exclus par ailleurs ;
12. les dommages subis par les articles assurés lors d'un processus d'installation ou lorsqu'ils résultent de celui-ci.

## Demandes de règlement

Si vous nous appelez au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une personne assurée ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.

Pour que votre demande soit examinée, vous devez soumettre l'original des justificatifs suivants :

- la formule de preuve de sinistre indiquant l'heure, le lieu de survenance, la cause et le montant de la perte ou du dommage. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une formule de preuve de sinistre ;
- une copie de l'original du reçu du commerçant ;
- votre relevé de carte de crédit Visa RBC et/ou les reçus détaillés montrant le paiement total de l'article assuré au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion ;
- la confirmation de la franchise d'assurance entreprise ;
- une copie du rapport de police ou de perte ;

- un devis de réparation, si l'article est réparable ;
- des photos, si l'article n'est pas réparable ;
- la garantie d'origine du fabricant (pour les sinistres liés à la Garantie allongée seulement) ;
- un devis écrit de la réparation par un concessionnaire agréé (uniquement pour les demandes de règlement liées à la Garantie allongée) ; et
- tout document supplémentaire demandé et nécessaire à l'examen de la demande. À défaut de quoi, l'assureur ne donnera pas suite à votre demande de règlement.

Selon la nature du sinistre, vous devez, au moment de la perte ou du dommage, fournir un rapport de police ou d'incendie, une déclaration de sinistre ou de perte au titre d'une assurance entreprise ou tout autre rapport connexe, suffisamment explicite pour qu'on puisse déterminer si vous avez droit aux indemnités au titre de la présente assurance.

En cas de sinistre concernant un article assuré qui fait partie d'une paire ou d'un ensemble, les articles remboursés sont le prix d'achat intégral de la paire ou de l'ensemble en question, à condition que les articles assurés soient inutilisables individuellement ou ne puissent être remplacés individuellement.

Avant que vous n'engagiez des frais de réparation, vous êtes tenu de nous prévenir et d'obtenir l'approbation des services de réparation et l'établissement qui les dispense, conformément à la Garantie allongée.

Nous pouvons, à notre gré, vous demander de nous faire parvenir, à une adresse désignée par nous et à vos frais, l'article endommagé faisant l'objet de la demande de règlement, conformément à l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

**Compagnie d'assurance RBC du Canada**  
**Service des règlements**  
 a/s d'Allianz Global Assistance  
 C. P. 277  
 Waterloo (Ontario) N2J 4A4  
 1 800 464-3211

Vous devez fournir un avis de votre sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date du sinistre.

Vous devez fournir les renseignements exigés pour votre demande de règlement dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date du sinistre. S'il n'est pas raisonnablement possible de nous les fournir dans les quatre-vingt-dix (90) jours, vous devez le faire au cours de l'année qui suit le sinistre ou de toute autre période conformément aux lois de votre province ou territoire de résidence, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Si votre demande de règlement est approuvée, le paiement sera effectué dans les soixante (60) jours de la réception de tous les renseignements requis.

Si le titulaire de carte n'est plus un employé en service actif de l'entreprise, nous acceptons qu'un représentant de l'entreprise présente une demande de règlement aux termes du présent certificat d'assurance.

#### Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse [www.rbcassurances.com](http://www.rbcassurances.com) sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/serviceclient/index.html>.

#### Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

### Autres conditions de l'assurance

1. Si vous engagez des frais couverts par cette assurance par la faute et/ou la négligence d'un tiers, nous pouvons intenter des poursuites contre le tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous et nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à intenter, à nos frais, une poursuite en votre nom contre le tiers.
2. Dans le cas de la carte Commerciale tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
3. Dans le cas de la carte Commerciale en dollars US, tous les montants sont indiqués en dollars américains. Si vous présentez une demande de règlement et que vous avez réglé l'article assuré admissible en devises, vous obtiendrez un remboursement en dollars US au taux de change courant pratiqué par la Banque Royale à la date de l'achat initial. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
4. Nous pouvons, à notre gré, invalider la présente assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, ou de la part de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.

5. Nous nous réservons le droit de récupérer tous articles à l'origine du remplacement, y compris les équipements et accessoires.
6. Vous devez nous rembourser toute somme que nous aurons payée ou autorisée pour votre compte, si nous établissons que cette somme n'est pas payable selon les dispositions de la présente assurance.
7. Notre responsabilité se limite au prix d'achat du ou des articles assurés figurant sur le relevé de la carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale. Si vous avez acheté et réglé vos articles assurés au moyen de points Avion, notre responsabilité se limite au nombre de points Avion que vous avez échangés pour régler votre achat.
8. L'indemnité maximale est de 10 000 \$ par article pour les bijoux, pierres précieuses, montres et fourrures ou vêtements garnis de fourrure, si ces articles sont considérés comme remboursables selon les dispositions du présent certificat d'assurance.
9. Cette assurance ne s'applique qu'en votre faveur. Aucune autre personne ou entité ne peut se prévaloir de tout droit, recours ou demande de règlement, judiciaires ou équivalents, ayant trait aux garanties. Vous ne pouvez en aucun cas céder votre droit à l'assurance sans en demander au préalable notre autorisation écrite.
10. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
11. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

## Assurance perte ou vol de bagages Certificat d'assurance

### Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective F2006466A pour la Banque Royale du Canada (la « Banque Royale »). L'assurance couvre les frais engagés par les personnes assurées relativement à la perte et au vol de bagages. Toutes les personnes assurées sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la police d'assurance collective.

### Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U. ou**  
**905 816-2584 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

### Renseignements utiles

- Le montant maximum payable par sinistre est de 1 000 \$ pour l'ensemble des personnes assurées.
- Ce montant maximum de 1 000 \$ comprend un plafond de 500 \$ par sinistre pour les bijoux et de 500 \$ par sinistre pour les bâtons de golf, y compris les sacs de golf.
- N'oubliez pas d'obtenir un rapport du transporteur aérien justifiant la perte ou le vol de vos bagages.
- S'il y a lieu, joindre une preuve de la perte, des dommages ou du vol (copies du rapport des autorités), une preuve de propriété et les reçus ou factures des articles sur lesquels porte la demande de règlement.

### Définitions

Tout au long de ce document, les termes en italique ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

**Conjoint** – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

**Enfant à charge** – un enfant célibataire (naturel, adopté, placé en foyer d'accueil, beau-fils, belle-fille ou un enfant en tutelle) du titulaire de carte :

- qui a moins de vingt et un (21) ans, ou
- qui a moins de vingt-six (26) ans s'il étudie à temps plein, ou
- de tous âges s'il a une limitation physique ou intellectuelle.

**Entreprise** – une société par actions, une société de personnes, une entreprise individuelle ou toute autre entité qui a conclu une entente avec la Banque Royale relativement à une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et au nom de laquelle le compte de carte de crédit a été établi.

**Nous, notre et nos** – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

**Personne assurée** – l'une des personnes suivantes :

- le titulaire de carte ;
- le conjoint du titulaire de carte ; et/ou
- l'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou son conjoint ou qui rejoint l'une ou l'autre de ces personnes au cours d'un même voyage.

Une personne assurée peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les personnes assurées doivent être des résidents permanents du Canada.

**Résident permanent** – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

**Sinistre** – un préjudice ou des préjudices découlant d'un seul événement ou incident auquel une personne assurée ne s'attend pas ou qu'elle n'a pas provoqué intentionnellement.

**Titulaire de carte** – un employé de l'entreprise à qui la Banque Royale a remis une carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale à usage professionnel à la demande de l'entreprise. Un titulaire de carte doit être un résident permanent du Canada.

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

## Prise d'effet et cessation de l'assurance

L'assurance prend effet lorsque le prix total de votre billet d'avion émis par un transporteur aérien est porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou est réglé au moyen de points Avion et que vos bagages sont enregistrés auprès de ce transporteur aérien ou pris comme bagage à main à bord. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen de points Avion, le solde du billet d'avion doit être intégralement porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale que la couverture s'applique.

L'assurance prend effet en cas de perte, de vol ou d'endommagement des bagages que vous avez enregistrés auprès du transporteur aérien ou pris comme bagages à main à bord.

La protection cesse, individuellement pour chaque personne assurée, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. lorsque les bagages enregistrés ont été déchargés de l'avion et placés dans l'aire de retrait des bagages à l'aéroport pour être récupérés par la personne assurée, et dans le cas des bagages à main, lorsque la personne assurée descend de l'avion ; ou
2. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale ; ou
3. la date à laquelle votre compte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
4. lorsque la police d'assurance collective est résiliée par nous ou par la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne s'applique pas aux frais de réservation de voyage qui sont portés à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective ; ou
5. la date de votre retour dans votre province, territoire ou pays de résidence.

## Frais assurés et garanties

La présente assurance couvre la perte de bagages et d'effets personnels appartenant à la personne assurée et utilisés à des fins personnelles, ou aux dommages causés à ceux-ci, lorsque ces bagages ont été enregistrés auprès du transporteur aérien ou pris comme bagages à main à bord, à condition que le prix total du billet d'avion ait été porté à votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou payé au moyen de points Avion.

Le montant maximum payable par sinistre est de 1 000 \$ pour l'ensemble des personnes assurées.

Ce montant maximum de 1 000 \$ comprend un plafond de 500 \$ par sinistre pour les bijoux et de 500 \$ par sinistre pour les bâtons de golf, y compris les sacs de golf.

### Exclusions générales

L'assurance ne couvre pas :

1. les animaux, les denrées périssables, les bicyclettes sauf en tant que bagages enregistrés auprès d'un transporteur public, les meubles et articles ménagers, les membres artificiels, les prothèses dentaires

et auditives, les lunettes, les lunettes de soleil, les verres de contact, l'argent, les billets et les tickets, les valeurs mobilières, les documents, les articles servant à des fins professionnelles, les antiquités et les articles de collection, ainsi que le bris d'articles fragiles ou cassants, les dommages à ces articles et les biens acquis, détenus, emmagasinés ou transportés illégalement ;

2. les espèces, les titres, les lingots, les biens négociables, les billets et les papiers et documents de valeur ;
3. une perte ou des dommages découlant directement ou indirectement de votre participation à la perpétration ou à une tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal ;
4. une perte ou des dommages découlant directement ou indirectement d'un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non, d'une rébellion, d'une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires, ou de la contamination radioactive, biologique ou chimique.

## Demandes de règlement

Si vous nous appelez au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une personne assurée ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.

Pour que votre demande soit examinée, vous devez soumettre l'original des justificatifs suivants :

- le formulaire de demande de règlement dûment rempli. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une formule de preuve de sinistre ;
- les billets d'avion ;
- votre relevé de carte de crédit RBC et/ou les reçus détaillés montrant le paiement total du billet d'avion au moyen de votre carte Commerciale ou Commerciale en dollars US RBC Banque Royale et/ou de points Avion ;
- une copie de la déclaration de perte ou d'endommagement des bagages déposée auprès du transporteur aérien, qui comprend le formulaire de réclamation indiquant le contenu des bagages ;
- la preuve du règlement de la compagnie d'assurance personnelle de la personne assurée ;
- la preuve du règlement du transporteur aérien ;
- un devis de réparation (pour les bagages et le contenu endommagés). Si les biens ne sont pas réparables, une note du réparateur le mentionnant est nécessaire ;
- les originaux des reçus détaillés pour les articles remplacés (s'ils ne sont pas réparables).

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

### Compagnie d'assurance RBC du Canada

Service des règlements  
a/s d'Allianz Global Assistance  
C. P. 277  
Waterloo (Ontario) N2J 4A4  
1 866 426-7494

Vous devez fournir un avis de votre sinistre dans les trente (30) jours qui suivent la date du sinistre.

Vous devez fournir les renseignements exigés pour votre demande de règlement dans les quatre-vingt-dix (90) jours qui suivent la date du sinistre. S'il n'est pas raisonnablement possible de nous les fournir dans les quatre-vingt-dix (90) jours, vous devez le faire au cours de l'année qui suit le sinistre ou de toute autre période conformément aux lois de votre province ou territoire de résidence, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Si votre demande de règlement est approuvée, le paiement sera effectué dans les soixante (60) jours de la réception de tous les renseignements requis.

### Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse [www.rbcassurances.com](http://www.rbcassurances.com) sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/serviceaclientele/index.html>.

### Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez de renvoyer toute poursuite judiciaire devant le tribunal de la province ou du territoire d'établissement du certificat d'assurance.

## Autres conditions de l'assurance

1. La présente assurance est une assurance complémentaire ; nous sommes le dernier payeur. Toutes les autres sources de recouvrement, d'indemnisation et d'assurance doivent avoir été épuisées avant qu'un paiement soit effectué aux termes de celle-ci.
2. Si vous bénéficiez auprès d'autres assureurs de garanties semblables à celles de la présente assurance, la somme de toutes les indemnités qui vous sont versées par tous les assureurs ne saurait dépasser

les frais effectivement engagés en conséquence de la perte ou des dommages. Nous coordonnerons le paiement des indemnités avec tous les assureurs auprès desquels vous bénéficiez de garanties semblables à celles de la présente assurance, jusqu'à concurrence du plus élevé des montants stipulés par chaque assureur.

3. Nous pouvons, à notre gré, invalider le présent contrat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, de la part d'un membre de votre famille ou d'une autre personne agissant pour votre compte, ou en cas de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat.
4. Toute demande de règlement visant une perte ou des dommages couverts au titre du présent certificat d'assurance est évaluée et payée lorsque nous recevons une preuve satisfaisante de la perte ou des dommages. Vous devez nous fournir une preuve du sinistre et de la valeur des articles perdus ou endommagés. Toutes les indemnités sont versées à la personne assurée.
5. Nous ne verserons pas plus que le moindre des montants suivants :
  - a. le coût réel de remplacement des biens, au moment de la perte ou du dommage ;
  - b. le montant à déboursier pour remplacer les biens par des biens de mêmes nature et qualité s'il n'est pas raisonnablement possible de trouver des objets identiques ;
  - c. la valeur réelle de l'article au moment du sinistre si celui-ci n'est pas remplacé ;
  - d. le montant des frais que pourraient engendrer des travaux de réparation pour restaurer les biens à leur état original avant le dommage ;
  - e. l'indemnité maximale prévue au titre du présent certificat d'assurance.
6. Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
7. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
8. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

## COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### Avis de protection des renseignements personnels – Compagnie d'assurance RBC du Canada

#### Collecte de vos renseignements personnels

Nous (Compagnie d'assurance RBC du Canada) pouvons, de temps à autre, recueillir des renseignements financiers ou d'autres renseignements sur vous, notamment :

- des renseignements permettant d'établir votre identité (nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, etc.) et vos antécédents personnels ;
- des renseignements que vous nous communiquez au cours du processus de souscription et de règlement pour n'importe lequel de nos produits ou services d'assurance ;
- des renseignements nécessaires à la fourniture de produits ou à la prestation de services d'assurance.

Nous pouvons recueillir ces renseignements auprès de vous directement ou par l'intermédiaire de nos représentants. Nous pouvons recueillir ou vérifier ces renseignements à tout moment au cours de notre relation. Nous pouvons les recueillir de diverses sources, notamment des hôpitaux, des médecins et autres professionnels de la santé, du gouvernement (incluant les régimes d'assurance maladie gouvernementaux) et d'autres organismes gouvernementaux, d'autres compagnies d'assurance, de prestataires de services de voyages, des autorités chargées de l'application des lois, de détectives privés, de votre famille et de vos amis, et de toute référence que vous nous fournissez.

#### Utilisation de vos renseignements personnels

Ces renseignements peuvent être utilisés aux fins suivantes :

- vérifier votre identité et examiner vos antécédents personnels ;
- établir et renouveler les produits et services d'assurance que vous pourriez demander ;
- évaluer le risque d'assurance, gérer et coordonner les demandes de règlement, modifier la tarification des frais médicaux et négocier le remboursement des frais de règlement ;
- mieux comprendre votre situation sur le plan de l'assurance ;
- déterminer votre admissibilité aux produits et services d'assurance que nous offrons ;
- nous aider à mieux comprendre les besoins actuels et futurs de nos clients ;
- nous communiquer les avantages, les caractéristiques ou tout autre renseignement ayant trait aux produits et services d'assurance que vous détenez chez nous ;
- nous aider à mieux gérer nos affaires et notre relation d'affaires avec vous ;
- comme la loi l'exige ou le permet.

À ces fins, nous pouvons rendre ces renseignements accessibles à nos employés, mandataires, fournisseurs de services ou tierces parties, qui sont tenus d'en assurer la confidentialité.

Si notre prestataire de service se trouve à l'extérieur du Canada, il est lié par les lois du territoire où il est situé, et les renseignements peuvent être communiqués conformément à ces lois. Les tierces parties peuvent être d'autres compagnies d'assurance, d'autres institutions financières, des organismes de la santé, le gouvernement (notamment les régimes d'assurance maladie gouvernementaux) et les organismes gouvernementaux.

Vos renseignements personnels peuvent être transmis par des territoires autres que celui où vous trouvez ou peuvent y être stockés ou traités, auquel cas les renseignements sont assujettis aux lois de ces territoires. Si vos renseignements personnels sont transférés vers un pays ou une province autre que votre territoire d'origine, nous prendrons les mesures nécessaires pour protéger vos renseignements personnels au moyen de clauses contractuelles appropriées ou de toute autre mesure de sécurité applicable.

À votre demande, nous pouvons transmettre ces renseignements à d'autres personnes.

Nous pouvons aussi utiliser ces renseignements et les communiquer aux sociétés membres de RBC®

(i) pour gérer nos risques et nos activités et ceux d'autres sociétés de RBC, (ii) pour nous conformer aux demandes d'information valables vous concernant en provenance des autorités de contrôle, des organismes de l'État, des organismes publics ou d'autres entités habilitées à soumettre de telles demandes, et (iii) pour faire connaître à d'autres sociétés de RBC vos choix au titre de la section « Autres utilisations de vos renseignements personnels » dans le seul but de les faire respecter.

Nous pouvons également prendre des décisions à votre sujet par traitement automatisé, y compris pour ce qui a trait à la tarification et à l'évaluation des demandes de règlement, le cas échéant.

#### Autres utilisations de vos renseignements personnels

Nous pouvons nous servir de vos renseignements personnels pour promouvoir nos produits et services, de même que ceux de certains tiers de notre choix qui sont susceptibles de vous intéresser. Nous pouvons



communiquer avec vous par divers moyens, notamment le téléphone, le courrier électronique ou la poste, en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies.

Nous pouvons aussi, si la loi ne l'interdit pas, communiquer ces renseignements aux sociétés membres de RBC, en vue de vous recommander à elles ou de faire la promotion de produits et services pouvant vous intéresser. Nous et les sociétés membres de RBC pouvons communiquer avec vous par divers moyens, notamment le téléphone, le courrier électronique ou la poste, en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies. Nous convenons que, si un tel échange de renseignements se produit, ces sociétés pourraient nous informer des produits ou services fournis.

Si vous faites également affaire avec des sociétés membres de RBC et que la loi ne l'interdit pas, nous pouvons combiner les renseignements que nous détenons sur vous avec ceux que ces sociétés détiennent à votre sujet, afin de nous permettre, à nous ou à n'importe laquelle d'entre elles, de gérer votre relation avec nous.

Vous comprenez que chaque société membre de RBC et nous sommes des entités distinctes mais affiliées. Les sociétés membres de RBC désignent nos sociétés affiliées qui offrent à la population un ou plusieurs des services suivants : dépôts, prêts et autres services financiers personnels, services de cartes de crédit, de débit ou de paiement, services de fiducie et de garde des valeurs, services liés aux valeurs mobilières, services de courtage, et services d'assurance.

Vous pouvez nous demander de ne pas échanger ni utiliser ces renseignements personnels aux fins décrites au paragraphe « Autres utilisations de vos renseignements personnels » en communiquant avec nous de la manière indiquée ci-dessous. Dans un tel cas, vous ne vous verrez pas refuser des produits ou services d'assurance pour cette seule raison. Nous respecterons vos choix et comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous pouvons faire connaître ces choix en vertu de la section Autres utilisations de vos renseignements personnels aux sociétés membres de RBC dans le seul but de faire respecter vos choix.

#### **Votre droit d'accéder à vos renseignements personnels**

Vous pouvez, en tout temps, accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, en vérifier l'exactitude et les faire rectifier au besoin. Ce droit d'accès peut toutefois être restreint en vertu de la loi. Pour demander l'accès à ces renseignements, pour en apprendre davantage sur l'utilisation du traitement automatisé, pour poser des questions sur nos politiques de protection des renseignements personnels ou pour demander de ne pas utiliser ces renseignements aux fins décrites dans le paragraphe *Autres utilisations de mes renseignements personnels*, il vous suffit en tout temps de communiquer avec nous à l'adresse :

Compagnie d'assurance RBC du Canada  
C. P. 97, succursale A  
Mississauga (Ontario) L5A 2Y9

Téléphone : 1 866 863-6970  
Télécopieur : 1 888 298-6262

#### **Avis de protection des renseignements personnels**

La collecte, l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels se fera conformément au contenu des sections Avis de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale et Modes de prestation numériques – Confidentialité (voir [www.rbc.com/rensperssecurite](http://www.rbc.com/rensperssecurite)), qui font partie intégrante des présentes conditions.

## **Notre politique sur la protection des renseignements personnels et notre engagement à cet égard**

Aviva Canada Inc. et ses sociétés membres (« Aviva ») s'engagent à protéger et à maintenir la confidentialité des renseignements personnels de leurs assurés. Notre politique sur la protection des renseignements personnels établit les détails de la collecte, la conservation, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. Tous les employés doivent se conformer à cette politique dans l'exécution de leurs activités quotidiennes.

À Aviva, nous indiquons à nos clients, avant la collecte ou au moment de celle-ci, la raison pour laquelle nous recueillons les renseignements personnels. En retour, nos clients doivent consentir implicitement ou explicitement à la collecte des renseignements pour que nous puissions les utiliser aux fins prévues. Nous nous engageons à veiller à ce que les renseignements personnels recueillis sur nos clients ne soient utilisés qu'aux fins auxquelles ils étaient destinés.

Aviva veillera à recueillir, à conserver, à utiliser et à divulguer vos renseignements personnels conformément à sa politique sur la protection des renseignements personnels. Si nous avons besoin de renseignements personnels pour toute autre raison que celles définies dans notre politique, nous vous demanderons votre consentement avant de les utiliser.

Lorsque nous établissons un contrat d'assurance, il est entendu que non seulement vous fournissez votre consentement, mais que vous avez également obtenu le consentement de toutes les personnes mentionnées dans votre contrat d'assurance à l'égard de la collecte, de la conservation, de l'utilisation et de la divulgation de leurs renseignements personnels aux fins établies.

#### **Ce que nous ne ferons PAS de vos renseignements personnels**

Nous ne vendons **pas** les renseignements sur les clients à qui que ce soit. Nous ne communiquons pas les renseignements sur les clients à d'autres organisations que nos sociétés membres qui les utiliseront pour communiquer avec vous au sujet de leurs propres produits et services.

#### **Nous nous efforçons de protéger vos renseignements personnels**

Tous les employés, courtiers indépendants, agents, fournisseurs et autres parties qui ont accès aux dossiers des clients selon les critères établis dans notre politique sur la protection des renseignements personnels comprennent l'importance de protéger la confidentialité de ces renseignements. Ils sont clairement avisés qu'ils ne doivent utiliser les renseignements qu'aux fins prévues.

Nous avons également mis en place des mesures de protection physique et de protection des systèmes, ainsi que des processus adéquats pour protéger les renseignements des clients de tout accès ou utilisation non autorisés.

Les sociétés membres d'Aviva Canada Inc. peuvent partager entre elles vos renseignements personnels, tel qu'il a été établi dans la politique sur la protection des renseignements personnels. Toujours selon cette politique, nous pouvons également faire appel à des fournisseurs de service ou à des sociétés liées de l'extérieur du Canada pour recueillir, utiliser, conserver ou divulguer vos renseignements personnels. Nous tenterons alors de protéger vos renseignements personnels par voie contractuelle, mais ceux-ci pourraient être régis par les lois du pays concerné et accessibles par les tribunaux et les organismes d'application de la loi et de sécurité nationale de ce pays.

#### **Vos choix en matière de protection des renseignements personnels**

Vous pouvez en tout temps retirer votre consentement (sous réserve des obligations juridiques ou contractuelles et d'un préavis raisonnable) en communiquant par écrit avec notre responsable de la protection des renseignements personnels. Veuillez noter que le retrait de votre consentement peut nous empêcher de vous fournir les produits ou services demandés.

De temps à autre, il est possible que nous apportions des modifications à notre politique sur la protection des renseignements personnels. Pour obtenir un exemplaire de cette politique ou davantage d'information sur celle-ci, sur les procédures connexes et sur nos sociétés membres, ou pour consulter les pays où vos renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés, conservés ou divulgués, visitez [www.aviva.ca/fr](http://www.aviva.ca/fr) ou communiquez avec notre responsable de la protection des renseignements à l'adresse :

Aviva Canada Inc.  
10 Aviva Way, bureau 100  
Markham (Ontario) L6G 0G1

Téléphone : 1 844 398-2009  
Télécopieur : 416 755-4075  
Courriel : [privacyoffice.ca@aviva.com](mailto:privacyoffice.ca@aviva.com)





® / <sup>MC</sup> Marques de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.

‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif.