

Remise en argent
Préférence World Elite
Mastercard[‡] RBC[®]
Certificat d'assurance



- Assurance collision/dommages pour les véhicules de location 1
- Couverture-achat et Garantie allongée 9
- Avis de protection des renseignements personnels – Compagnie d'assurance RBC du Canada 15
- Avis de protection des renseignements personnels – Aviva, Compagnie d'Assurance Générale 17

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 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 et dommages pour véhicule 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 d'« 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 au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC en réservant le véhicule de location au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ;
 - 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 avez produit votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ; 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de vos points Avion. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde des frais de location du véhicule doit être intégralement porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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*.

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC à titre de *codemandeur*, et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

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*.

Cotitulaire – un *codemandeur* ou un *utilisateur autorisé*.

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal de la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC au nom duquel le compte de la carte est établi. Le *demandeur* n'est pas un *cotitulaire*. Un *demandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

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 leurs bagages.

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

- i) qui ne doit pas dépasser quarante-huit (48) jours consécutifs, c.-à-d. qui se suivent l'un à la suite de l'autre ;
- ii) 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 ;
- iii) 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

1. Le demandeur ou cotitulaire qui se présente en personne à l'agence de location, qui signe le contrat de location et qui 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.
2. 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.

Utilisateur autorisé – une personne autre que le demandeur et le codemandeur, au nom de laquelle la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC a été établie à la demande du demandeur ou du codemandeur. Un utilisateur autorisé 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 :

1. vous vous présentiez en personne à l'agence de location, effectuez la transaction avec votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC en réservant le véhicule de location avec cette carte, et présentiez votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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

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 des points Avion, le solde des frais de location du véhicule, y compris les taxes et les frais applicables, doit être intégralement porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC pour que la couverture s'applique ;

- vous utilisez votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC pour payer intégralement les frais liés au *véhicule de location du service d'autopartage* ;
- vous refusez 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ; ou
- la date à laquelle votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 s'applique pas aux frais de location d'un véhicule portés à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

Frais assurés et garanties

Lorsque vous utilisez votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou vos points Avion pour payer intégralement les frais de location du véhicule, le présent certificat d'assurance vous couvre, vous 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, d'entreposage, la perte de jouissance et les frais d'administration de l'*agence de location* jusqu'à concurrence de cinquante dollars (50 \$), 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou vos 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou vos 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ ou de vos points Avion.

Exclusions

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) ; n° 11 (i), (ii) ou (iii) ;
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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de vos 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 devrez fournir à l'assureur toute l'assistance qu'il peut raisonnablement demander pour être en mesure d'exercer ses droits et recours. Vous pourrez 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 au 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/.

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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 transférez vos droits de recouvrement à l'assureur et l'aidez à les faire valoir, si l'assureur le décide.

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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de vos points Avion pendant les cent vingt (120) 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et par année civile.
- La Garantie allongée triple d'office la *garantie d'origine du fabricant*, sous réserve d'une prolongation maximale de deux (2) ans.
- 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 habitation ou autre 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 habitation, 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 meuble (non acheté par une entreprise ou destiné à être utilisé par elle à des fins commerciales) ou un cadeau à un *membre de votre famille*, dont le prix d'achat total est porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou réglé avec les points Avion.

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC à titre de *codemandeur* et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

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.

Cotitulaire – un *codemandeur* ou un *utilisateur autorisé*.

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal de la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC au nom duquel le compte de la carte est établi. Le *demandeur* n'est pas un *cotitulaire*. Un *demandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Disparition inexplicée – 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.

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.

Membre de votre famille – votre *conjoint*, vos parents, beaux-parents, grands-parents, petits-enfants, la famille par alliance, enfants naturels ou adoptifs, les enfants du conjoint, frères, sœurs, demi-frères, demi-sœurs, tuteur légal ou enfant en tutelle.

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 *demandeur* ou un *cotitulaire*. Une *personne assurée* peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ».

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.

Utilisateur autorisé – une personne autre que le *demandeur* et le *codemandeur*, au nom de laquelle la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC a été établie à la demande du *demandeur* ou du *codemandeur*. Un *utilisateur autorisé* 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou vos points Avion pour acheter et régler intégralement un *article assuré*. Si l'*article assuré* vous est livré à vous ou à un *membre de votre famille*, vous ou le *membre de votre famille* devez vous assurer de le recevoir en bon état. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde du prix d'achat de l'*article assuré* doit être intégralement porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ; ou
2. la date à laquelle votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 s'applique pas aux *articles assurés* portés à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou obtenus au moyen de points Avion sont couverts contre les risques de perte ou de dommage matériel accidentel, pendant les cent vingt (120) jours suivant la date d'achat.

Les *articles assurés* que vous offrez en cadeau aux membres de votre famille sont assurés par la couverture-achat, sous réserve du respect des conditions du présent certificat d'assurance.

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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC. 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.

Le montant d'assurance maximal est de 50 000 \$, ou l'équivalent en nombre de points Avion, par carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC pour chaque année civile.

Garantie allongée

La Garantie allongée triple d'office la *garantie d'origine du fabricant*, sous réserve d'une **prolongation maximale de deux (2) ans**. 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 la *garantie d'origine du fabricant* vient à expirer pour cause de faillite du fabricant, la présente assurance intervient à sa place pendant une durée maximale de deux (2) ans, 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 :

- plantes naturelles, animaux, poissons ou oiseaux ;
- produits de consommation ou périssables ;
- 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) ;
- bijoux, pierres précieuses, montres et fourrures ou vêtements garnis de fourrure s'ils se trouvent dans des bagages, sauf lorsqu'ils sont constamment portés à la main par vous, votre compagnon de voyage ou un membre de votre famille ;
- 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 ;
- article assuré* endommagé livré et reçu par vous ou un membre de votre famille ;
- un *article assuré* assorti d'une *garantie du fabricant* non valable au Canada ;
- un *article assuré* assorti d'une garantie à vie ;
- 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 ;
- tout bien et équipement d'une entreprise destiné à un usage commercial.

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 inexpliquée 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 ou la participation d'un *membre de votre famille* 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 montrant que l'*article assuré* été entièrement réglé au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de vos points Avion ;
- la confirmation de la franchise d'assurance habitation ou locataire ;
- 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 devrez, 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 habitation 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, nous remboursons 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.

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 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. 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.
2. 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. 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.
4. Nous nous réservons le droit de récupérer tous articles à l'origine du remplacement, y compris les équipements et accessoires.
5. 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.
6. Notre responsabilité se limite au prix d'achat du ou des articles assurés figurant sur le relevé de la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC. 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.

7. 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.
8. 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 équitables, ayant trait aux garanties. Vous ne pouvez en aucun cas céder votre droit à l'assurance sans en demander au préalable notre autorisation écrite. Nous vous autoriserons à céder votre droit à l'assurance en ce qui concerne les *articles assurés* offerts en cadeaux aux *membres de votre famille* comme il est stipulé dans cette description de l'assurance et le certificat d'assurance.
9. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
10. 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 ;
- vous 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), 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 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



® / ^{MC} 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.