Couverture d'assurance intégrée

Sommaire du produit – Couverture de la carte Visa‡ Commerciale Avion® RBC®

Applicable aux résidents du Québec

Table des matières

1. Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte Visa Commerciale Avion RBC

Assurances établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance annulation et interruption de voyage — Page 2
- Assurance accident de voyage — Page 3
- Assurance retard de vol — Page 4

Assurances établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec, par Aviva, Compagnie d'assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc.

- Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel — Page 4
- Assurance achats de première nécessité — Page 5
- Assurance perte ou vol de bagages — Page 6

2. Sommaire de produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte Visa Commerciale Avion RBC

Assurances établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec, par Aviva, Compagnie d'assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc.

- Assurance appareil mobile — Page 9
- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée — Page 10

Assurance établie par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale au Québec, filiale d'Aviva Canada Inc.

- Assurance collision et dommages pour les véhicules de location — Page 13

Banque Royale

Couverture d'assurance intégrée

Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte Visa‡ Commerciale Avion® RBC®

Applicable aux résidents du Québec

Quel est le but de ce document ?

Le présent document est un résumé des éléments les plus importants que vous devriez savoir concernant les assurances offertes par la carte Visa Commerciale Avion RBC.

Il vous est fourni pour vous aider à déterminer si ces assurances répondent à vos besoins. Ce n'est pas un certificat d'assurance. Pour connaître tous les détails des couvertures d'assurance offertes par la carte Visa Commerciale Avion RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances® sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, **https://www.rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html** ou sur le site Web d'Aviva à l'adresse aviva.ca/fr/trouver-une-assurance/assurance-voyage/quebec-travel-insurance-by-rbc-policy-docs/ – Renseignez-vous.

Assurances voyage établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance annulation et interruption de voyage **Page 2**
- Assurance accident de voyage **Page 3**
- Assurance retard de vol **Page 4**

Assurances voyage établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec, par Aviva, Compagnie d'assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc.

- Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel **Page 4**
- Assurance achats de première nécessité **Page 5**
- Assurance perte ou vol de bagages **Page 6**

Y a-t-il un coût associé à ces couvertures ?

Il peut y avoir des frais annuels ou des coûts associés à la carte Visa Commerciale Avion RBC; toutefois, aucun prime, aucuns frais ou aucuns autres charges ne seront facturés à une personne assurée pour les assurances décrites dans le présent Sommaire du produit puisqu'elles sont incluses avec la carte Visa Commerciale Avion RBC.

Assurances voyage incluses qui sont établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

Assurance annulation et interruption de voyage

L'assurance annulation et interruption de voyage procure des garanties au cas où votre voyage serait annulé, interrompu ou retardé en raison d'un risque assuré, notamment les risques énumérés ci-dessous, lorsque vos frais de voyage prépayés sont réglés intégralement avec votre carte Visa Commerciale Avion RBC ou vos points RBC Récompenses®. Le montant d'assurance maximal au titre de l'assurance annulation de voyage pour chaque personne assurée est de 1 500 $ pour un montant d'assurance maximal de 5 000 $. Le montant d'assurance maximal au titre de l'assurance interruption de voyage pour chaque personne assurée est de 5 000 $ par voyage.

Garanties

Quelques exemples de garanties de l'assurance annulation et interruption de voyage incluse avec la carte Visa Commerciale Avion RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemples de risque assuré	Exemples de garanties
Annulation de votre voyage en raison d'un décès ou parce qu'un membre de votre famille ou vous-même êtes malade ou blessé. Veuillez consulter la rubrique « Risques et garanties » de la section de l'assurance annulation et interruption de voyage du **certificat d'assurance** pour la liste complète des risques assurés.	▪ Frais de voyage non remboursables, jusqu'à concurrence des limites prévues par votre police
Interruption de votre voyage pour rentrer plus tôt ou plus tard que prévu à la maison en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'un décès. Veuillez consulter la section « Risques et garanties » de la section de l'assurance annulation et interruption de voyage du **certificat d'assurance** pour la liste complète des risques assurés.	▪ Frais supplémentaires pour vous aider à retourner à la maison ou ▪ Frais de voyage que vous avez déjà payés mais que vous n'utiliserez plus, jusqu'à concurrence des limites prévues par votre police

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance annulation et interruption de voyage comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des limitations et exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Autres renseignements », « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance annulation et interruption de voyage.

Si la cause de l'annulation du voyage (l'événement qui déclenche la réalisation de l'un des risques assurés) survient avant la date de votre départ, vous devez appeler votre agent de voyages, votre transporteur aérien, votre voyagiste ou votre transporteur pour annuler votre voyage au plus tard le jour ouvrable suivant la cause de l'annulation, et appeler ensuite l'assureur.

Le remboursement admissible maximum de l'assureur se limite aux sommes, ou fractions de sommes, indiquées sur votre facture qui ne sont pas remboursables au moment où survient la cause d'annulation ou le jour ouvrable suivant.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
■ Problèmes de santé préexistants qui ne sont pas stables	■ Enfant né en cours de voyage
■ Grossesse	■ Avertissements aux voyageurs

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le titulaire de carte
- Le conjoint du titulaire de carte
- L'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou avec le conjoint du titulaire de carte ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage
- Les enfants à charge âgés de 16 à 25 ans sont admissibles à cette assurance lorsqu'ils voyagent sans le titulaire de carte ou le conjoint du titulaire de carte, ou
- Un employé de l'entreprise qui voyage à des fins professionnelles

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

L'assurance entre en vigueur à la date et à l'heure auxquelles les réservations de voyage, l'hébergement et les activités récréatives ont été payés d'avance, avant la survenance de toutes pénalités d'annulation, pourvu que vous portiez la totalité de ces frais à votre carte Visa Commerciale Avion RBC, ou que vous les régliez au moyen de vos points RBC Récompenses.

Exemples de situations où la couverture prend fin :

- Minuit de la date prévue de votre retour dans la province ou le territoire d'où a eu lieu le départ au premier jour de votre voyage prévu
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**

Assurance accident de voyage

L'assurance accident de voyage vous couvre en cas de blessure corporelle accidentelle entraînant une perte, y compris le décès, pendant que vous voyagez à bord d'un transporteur public, jusqu'à concurrence de 500 000 $ CA lorsque vous avez utilisé votre carte Visa Commerciale Avion RBC ou vos points RBC Récompenses pour payer intégralement votre voyage à bord d'un transporteur public.

Garanties

Quelques exemples de ce que couvre l'assurance accident de voyage incluse avec la carte Visa Commerciale Avion RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemples de garanties
Couverture en cas de blessure ou de décès attribuable à un accident pendant que vous voyagez à bord d'un transporteur public	■ Montants maximums stipulés dans le **certificat d'assurance** pour le décès ou la perte de la parole, de l'ouïe, de la vue ou d'un membre

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance accident de voyage comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des limitations et exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Limitations de la garantie », « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance accident de voyage.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
■ Automutilations	■ Usage ou abus chronique d'alcool et de drogues

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le titulaire de carte
- Le conjoint du titulaire de carte
- L'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou avec le conjoint du titulaire de carte ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un employé de l'entreprise qui voyage à des fins professionnelles

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

L'assurance entre en vigueur à la date à laquelle vous quittez votre province ou votre territoire de résidence au Canada pour un voyage à bord d'un transporteur public, dont les titres de transport ont été réglés intégralement avec la carte Visa Commerciale Avion RBC ou au moyen de points RBC Récompenses.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque titulaire de carte et chaque personne assurée :

- La date à laquelle la police est résiliée par l'assureur ou la Banque Royale ; toutefois, la résiliation de l'assurance ne vise pas les titres de transport portés à votre compte avant la date de résiliation de la police
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Assurance retard de vol

Cette assurance couvre un montant maximal de 250 $ par jour, par personne assurée pour les frais raisonnables et nécessaires engagés en raison d'une correspondance manquée, d'un refus d'embarquement ou d'un départ retardé lorsque la totalité du prix de votre billet d'avion émis par un transporteur aérien est réglée avec votre carte Visa Commerciale Avion RBC ou réglée au moyen de points RBC Récompenses.

Garanties

Quelques exemples de ce que couvre l'assurance retard de vol offerte avec la carte Visa Commerciale Avion RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemples de garanties
Correspondance manquée en raison d'un retard du transport de quatre (4) heures ou plus	■ Frais raisonnables et nécessaires ■ Séjour à l'hôtel ■ Revue, livre de poche et autres menus articles ■ Articles de toilette de première nécessité

Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance retard de vol comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance retard de vol.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales
■ Un délai insuffisant entre les vols de correspondance, conformément aux recommandations du transporteur aérien ■ Toute perte subie à la destination finale de votre voyage de retour

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le titulaire de carte
- Le conjoint du titulaire de carte
- L'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou avec le conjoint du titulaire de carte ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un employé de l'entreprise qui voyage à des fins professionnelles

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

La protection entre en vigueur quatre (4) heures après une correspondance manquée, un départ retardé ou un refus d'embarquement lorsqu'aucun autre moyen de transport n'est offert.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque titulaire de carte et chaque personne assurée :

- Quarante-huit (48) heures après l'arrivée de votre vol à la destination prévue
- La date à laquelle vous arrivez à la destination finale de votre voyage de retour, selon la première éventualité
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Assurances voyage incluses qui sont établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et Aviva, Compagnie d'Assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc.

Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel

Cette assurance offre une protection pouvant aller jusqu'à 2 500 $ par cambriolage pour vos effets personnels perdus ou endommagés par suite du cambriolage de votre chambre d'hôtel ou de motel ou de votre cabine sur un navire de croisière pendant que vous y séjourniez à titre d'hôte enregistré, pourvu que l'hébergement ait été payé intégralement avec votre carte Visa Commerciale Avion RBC ou au moyen de points RBC Récompenses.

Garanties

Un exemple de ce que couvre l'assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel incluse avec la carte Visa Commerciale Avion RBC est fourni ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemple de garantie
Couvre la perte ou le vol de biens personnels résultant d'un cambriolage	▪ Réparation ou remplacement des biens personnels, jusqu'à concurrence du montant stipulé dans le **certificat d'assurance**

Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel.

Nota : Cambriolage s'entend de la perte de biens personnels ou de 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).

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
▪ Perte d'argent liquide ou de chèques de voyage	▪ Défaut de prendre des précautions raisonnables pour protéger vos biens personnels ou sécuriser votre chambre

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le titulaire de carte
- Le conjoint du titulaire de carte
- L'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou avec le conjoint du titulaire de carte ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un employé de l'entreprise qui voyage à des fins professionnelles

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

L'assurance entre en vigueur au moment où vous vous enregistrez à votre chambre d'hôtel, à votre chambre de motel ou à votre cabine sur le navire de croisière.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque titulaire de carte et chaque personne assurée :

- L'heure à laquelle vous libérez votre chambre d'hôtel ou de motel ou votre cabine sur le navire de croisière
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Assurance achats de première nécessité

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 maximum global pour l'ensemble des personnes assurées est de 2 500 $ par sinistre lorsque la totalité du prix de votre billet d'avion émis par un transporteur aérien est réglée avec votre carte Visa Commerciale Avion RBC ou au moyen de points RBC Récompenses.

Garanties

Quelques exemples ce que couvre l'assurance achats de première nécessité offerte par la carte Visa Commerciale Avion RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemples de garanties
Perte ou retard de quatre (4) heures de vos bagages enregistrés	▪ Articles de toilette ▪ Vêtements de première nécessité

Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance achats de première nécessité comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance achats de première nécessité.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales
▪ Achats effectués après que vos bagages vous ont été retournés ▪ Toute perte subie à la destination finale de votre voyage de retour

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le titulaire de carte
- Le conjoint du titulaire de carte
- L'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou avec le conjoint du titulaire de carte ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un employé de l'entreprise qui voyage à des fins professionnelles

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?
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.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque titulaire de carte et chaque personne assurée :
La première des dates suivantes :

- La date et l'heure auxquelles vos bagages vous sont retournés
- Quatre (4) jours après l'arrivée de votre vol à la destination prévue
- La date à laquelle vous arrivez à la destination finale de votre voyage de retour
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Assurance perte ou vol de bagages

Cette assurance couvre un montant maximal de 1 000 $ par sinistre pour l'ensemble des personnes assurées. L'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 de la compagnie aérienne soit porté à votre carte Visa Commerciale Avion RBC ou au moyen de points RBC Récompenses.

Garanties
Quelques exemples de ce que couvre l'assurance perte ou vol de bagages offerte par la carte Visa Commerciale Avion RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemple de garantie
Perte ou dommages de vos bagages enregistrés	▪ Coût de l'article ou de son remplacement

Risques non couverts et Exclusions générales
L'assurance perte ou vol de bagages comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance perte ou vol de bagage.

De cette somme de 1 000 $, 500 $ au maximum est payable par sinistre pour les bijoux et pour les bâtons de golf, y compris les sacs de golf.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales
▪ 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

Qui peut être assuré ?
La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le titulaire de carte
- Le conjoint du titulaire de carte
- L'enfant à charge du titulaire de carte qui voyage avec le titulaire de carte ou avec le conjoint du titulaire de carte ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un employé de l'entreprise qui voyage à des fins professionnelles

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?
L'assurance prend effet en cas de perte, de vol ou de dommages des bagages que vous avez enregistrés auprès du transporteur aérien ou pris comme bagages à main à bord.
Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque titulaire de carte et chaque personne assurée.
La première des dates suivantes :

- Lorsque les bagages enregistrés ont été déchargés de l'avion et placés dans l'aire de retrait des bagages à l'aérogare pour être récupérés par la personne assurée, et dans le cas des bagages à main, lorsque la personne assurée descend de l'avion
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Puis-je résilier mon assurance ?

Comme les couvertures d'assurance ne sont pas souscrites séparément et sont incluses avec une carte Visa Commerciale Avion RBC, elles ne peuvent être résiliées ni remboursées. Si vous choisissez d'annuler votre carte de crédit, les couvertures prendront fin au même moment.

Comment présenter une demande de règlement ?

Pour présenter une demande de règlement

1. Appelez notre Service des règlements au **1 800 533-2778**. Si vous appelez Assistance aux Assurés au moment du sinistre, vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.
2. Remplissez et envoyez toute la documentation requise. La documentation varie selon le type de sinistre que vous avez subi. Consultez la section « Demande de règlement » de chaque couverture d'assurance du **certificat d'assurance** pour la liste complète des documents requis pour chaque type de demande de règlement.

Délais pour présenter une demande de règlement

Si vous n'appelez pas Assistance aux Assurés lorsque le sinistre se produit, vous devez en aviser le Centre des règlements 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 applicables dans votre province ou territoire, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Délai pour l'assureur de payer une demande de règlement

Le Centre des règlements vous fera connaître sa décision de vous indemniser ou pas dans les soixante (60) jours qui suivent la date de réception de tous les renseignements exigés.

Vous serez remboursé en dollars canadiens.

Fausses représentations et réticence

Assurez-vous de fournir des renseignements complets et exacts lorsque vous présentez une demande de règlement, à défaut de quoi votre assurance pourrait être résiliée et votre demande, refusée.

Que puis-je faire si ma demande de règlement n'est pas approuvée ?

Si votre demande de règlement n'est pas approuvée et que vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous pouvez interjeter appel. Vous pouvez communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients RBC pour obtenir de l'aide au numéro et à l'adresse suivants :

- **brpc@rbc.com** ou **1 888 728-6666** ou
- **rbcinsurance.com/cgi-bin/fr/contact_us.cgi?form=feedback**

Pour faire appel, vous devrez indiquer les points qui vous préoccupent et vos attentes concernant la résolution du différend. Vous devrez également nous envoyer ce qui suit :

- Une copie de la décision définitive ou de la lettre d'offre que vous avez reçue
- Tout nouveau renseignement ou document que vous n'avez pas encore soumis à l'appui de votre position

Il existe un délai de prescription pour intenter une action au Québec. Si vous décidez d'intenter une action, nous vous recommandons de demander des conseils juridiques indépendants quant à vos droits et au délai de prescription applicable. Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance.

Comment puis-je 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 **https://www.rbcassurances.com** sous la rubrique « Formuler une plainte » à l'adresse **https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html**.

Comment puis-je communiquer avec l'assureur ou le distributeur ?

Les assurances offertes par la carte Visa Commerciale Avion RBC sont établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec certaines sont établies par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc. La carte Visa Commerciale Avion RBC est distribuée par la Banque Royale du Canada.

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

Bureau régional du Québec
C.P. 11472, succursale Centre-ville,
Montréal (Québec) H3C 5N2
Téléphone : **1 800 387-4357**
Site Web : **rbcassurances.com**

La Compagnie d'assurance RBC du Canada est un assureur inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro d'inscription 2000671765*. Aviva, Compagnie d'Assurance Générale est un assureur inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro d'inscription 2000465701*.

*** Lien vers le registre des assureurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) :**
lautorite.qc.ca/grand-public/registres/registre-assureurs-institutions-de-depots-et-societes-de-fiducie

Distributeur : Banque Royale du Canada
Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5
Téléphone : **1 800 769-2540**
Site Web : **rbc.com**

Couverture d'assurance intégrée

Sommaire de produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte Visa‡ Commerciale Avion® RBC®

Applicable aux résidents du Québec

Quel est le but de ce document ?

Le présent document est un résumé des éléments les plus importants que vous devriez savoir concernant les assurances offertes par la carte Visa Commerciale Avion RBC.
Il vous est fourni pour vous aider à déterminer si ces assurances répondent à vos besoins. Ce n'est pas un certificat d'assurance. Pour connaître tous les détails des couvertures d'assurance offertes par la carte Visa Commerciale Avion RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances® sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, **https://www.rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html** ou sur le site Web d'Aviva à l'adresse aviva.ca/fr/trouver-une-assurance/assurance-voyage/quebec-travel-insurance-by-rbc-policy-docs/ – Renseignez-vous.

Assurances de la carte de crédit ou de débit établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec, par Aviva, Compagnie d'assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc.

- Assurance appareil mobile **Page 9**
- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée **Page 10**

Assurance de la carte de crédit ou de débit établie par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale au Québec, filiale d'Aviva Canada Inc.

- Assurance collision et dommages pour les véhicules de location **Page 13**

Y a-t-il un coût associé à ces couvertures ?

Il peut y avoir des frais annuels ou des coûts associés à la carte Visa Commerciale Avion RBC; toutefois, aucune prime, aucuns frais ou aucuns autres charges ne seront facturés à une personne assurée pour les assurances décrites dans le présent Sommaire du produit puisqu'elles sont incluses avec la carte Visa Commerciale Avion RBC.

Assurances de la carte de crédit ou de débit établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec, par Aviva, Compagnie d'assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc.

Assurance appareil mobile

Fournit une couverture jusqu'à concurrence de 2 000 $ pour tous les risques de perte matérielle, de vol, de dommage accidentel ou de panne mécanique de votre appareil mobile dans les deux (2) ans suivant la date d'achat de l'appareil si l'achat a entièrement été réglé avec votre carte Visa Commerciale Avion RBC ou au moyen de vos points RBC Récompenses®.

Garanties

Quelques exemples de ce que couvre l'assurance appareil mobile incluse avec une carte Visa Commerciale Avion RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemple de garantie
Appareil mobile perdu, volé ou endommagé	■ Coût de réparation ou de remplacement de votre appareil mobile jusqu'à concurrence du montant stipulé dans le **certificat d'assurance**

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance appareil mobile comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des limitations et exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Limitations et exclusions », « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance appareil mobile.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
■ Accessoires	■ Appareil mobile qui a déjà été utilisé, détenu ou remis à neuf
■ Piles	■ Dommages esthétiques qui ne perturbent pas le fonctionnement de l'appareil mobile

La présente assurance prévoit une limite de deux (2) demandes de règlement par période consécutive de 12 mois, et quatre (4) demandes de règlement par période consécutive de 48 mois. La présente limitation s'applique que vous déteniez une ou plusieurs cartes Visa Commerciale Avion RBC.

Qui peut être assuré ?
La couverture est offerte aux personnes assurées qui sont résidentes permanentes du Canada et sont le titulaire de carte.

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?
Cette assurance entre en vigueur quatre-vingt-onze (91) jours après la date d'achat de votre appareil mobile.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour le titulaire de carte :

- Deux (2) ans après la date d'achat de votre appareil mobile
- La date à laquelle une (1) facture mensuelle de téléphone sans fil n'est pas imputée à votre carte Visa Commerciale Avion RBC, si vous financez le coût de votre appareil mobile dans le cadre d'un forfait
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Assurance Couverture-achat et Garantie allongée

La Couverture-achat fournit une protection contre tous les risques de perte ou de détérioration matérielle, directement attribuable à un accident, d'un bien d'entreprise pendant les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'achat lorsque l'achat a été entièrement réglé avec une carte Visa Commerciale Avion RBC ou au moyen de points RBC Récompenses.

La Garantie allongée double d'office la période de garantie prévue à l'origine par le fabricant, sous réserve d'une prolongation maximale d'un (1) an. Les articles assurés couverts par la Garantie allongée doivent avoir été entièrement réglés avec une carte Visa Commerciale Avion RBC ou au moyen de points RBC Récompenses.

Garanties
Quelques exemples de ce que couvre l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée incluse avec une carte Visa Commerciale Avion RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemples de risque assuré	Exemples de garanties
Couverture-achat Biens d'entreprise	▪ Coût de remplacement de biens d'entreprise jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit Visa Commerciale Avion RBC
Garantie allongée Dommage causé à un bien d'entreprise une fois la garantie d'origine expirée	▪ Coût de remplacement de biens d'entreprise conformément à la garantie d'origine du fabricant jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit Visa Commerciale Avion RBC

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales
La Couverture-achat et la Garantie allongée renferment des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des limitations et exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée.

La somme assurée maximale est de 50 000 $ (ou l'équivalent de points RBC Récompenses) par carte Visa Commerciale Avion RBC par année.

La Couverture-achat est considérée comme une assurance complémentaire, car elle couvre les frais en excédent des frais remboursables par tout autre régime d'assurance. Par exemple, si vous êtes couvert au titre d'une assurance d'entreprise, cette assurance ne couvrira que la franchise.

La Garantie allongée entre en vigueur dès l'expiration de la période de garantie prévue à l'origine par le fabricant du produit. Cependant, la Garantie allongée et la garantie prévue à l'origine par le fabricant ne peuvent, en aucun cas, dépasser à elles deux une durée de cinq (5) ans.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
▪ Plantes naturelles, animaux, poissons ou oiseaux ▪ Disparition mystérieuse de biens d'entreprise, ou actes frauduleux de votre part	▪ Toute usure normale, détérioration graduelle, défauts cachés ou vice propre, marques ou égratignures sur tout article fragile ou cassant d'un produit reçu en bon état

Qui peut être assuré ?
La couverture est offerte aux personnes assurées qui sont résidentes permanentes du Canada et sont le titulaire de carte.

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?
L'assurance entre en vigueur à la date où le bien d'entreprise est réglé en entier avec une carte Visa Commerciale Avion RBC ou des points RBC Récompenses.

Exemple de situation où la couverture prend fin :

- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Puis-je résilier mon assurance ?

Comme les couvertures d'assurance ne sont pas souscrites séparément et sont incluses avec une carte Visa Commerciale Avion RBC, elles ne peuvent être résiliées ni remboursées. Si vous choisissez d'annuler votre carte de crédit, les couvertures prendront fin au même moment.

Comment présenter une demande de règlement ?

Pour présenter une demande de règlement

1. Appelez notre Service des règlements au **1 800 533-2778**. Si vous appelez Assistance aux Assurés au moment du sinistre, vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.
2. Remplissez et envoyez toute la documentation requise. La documentation varie selon le type de sinistre que vous avez subi. Consultez la section « Demande de règlement » de chaque couverture d'assurance du **certificat d'assurance** pour la liste complète des documents requis pour chaque type de demande de règlement.

Délais pour présenter une demande de règlement

Si vous n'appelez pas Assistance aux Assurés lorsque le sinistre se produit, vous devez en aviser le Centre des règlements 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 applicables dans votre province ou territoire, sans quoi votre demande ne sera pas examinée.

Délai pour l'assureur de payer une demande de règlement

Le Centre des règlements vous fera connaître sa décision de vous indemniser ou pas dans les soixante (60) jours qui suivent la date de réception de tous les renseignements exigés.

Vous serez remboursé en dollars canadiens.

Fausses représentations et réticence

Assurez-vous de fournir des renseignements complets et exacts lorsque vous présentez une demande de règlement, à défaut de quoi votre assurance pourrait être résiliée et votre demande, refusée.

Que puis-je faire si ma demande de règlement n'est pas approuvée ?

Si votre demande de règlement n'est pas approuvée et que vous n'êtes pas d'accord avec notre décision, vous pouvez interjeter appel. Vous pouvez communiquer avec le Bureau de révision des plaintes clients RBC pour obtenir de l'aide au numéro et à l'adresse suivants :

- **brpc@rbc.com** ou **1 888 728-6666** ou
- **rbcinsurance.com/cgi-bin/fr/contact_us.cgi?form=feedback**

Pour faire appel, vous devrez indiquer les points qui vous préoccupent et vos attentes concernant la résolution du différend. Vous devrez également nous envoyer ce qui suit :

- Une copie de la décision définitive ou de la lettre d'offre que vous avez reçue
- Tout nouveau renseignement ou document que vous n'avez pas encore soumis à l'appui de votre position

Il existe un délai de prescription pour intenter une action au Québec. Si vous décidez d'intenter une action, nous vous recommandons de demander des conseils juridiques indépendants quant à vos droits et au délai de prescription applicable. Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance.

Comment puis-je 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 **https://www.rbcassurances.com** sous la rubrique « Formuler une plainte » à l'adresse **https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html**.

Comment puis-je communiquer avec l'assureur ou le distributeur ?

Les assurances offertes par la carte Visa Commerciale Avion RBC sont établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec sont établies par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc. La carte Visa Commerciale Avion RBC est distribuée par la Banque Royale du Canada.

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

Bureau régional du Québec
C.P. 11472, succursale Centre-ville,
Montréal (Québec) H3C 5N2
Téléphone : **1 800 387-4357**
Site Web : **rbcassurances.com**

La Compagnie d'assurance RBC du Canada est un assureur inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro d'inscription 2000671765*. Aviva, Compagnie d'Assurance Générale est un assureur inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro d'inscription 2000465701*.

*** Lien vers le registre des assureurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) :**
lautorite.qc.ca/grand-public/registres/registre-assureurs-institutions-de-depots-et-societes-de-fiducie

Distributeur : Banque Royale du Canada
Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5
Téléphone : **1 800 769-2540**
Site Web : **rbc.com**

Couverture d'assurance intégrée

Sommaire du produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte Visa‡ Commerciale Avion® RBC®

Applicable aux résidents du Québec

Quel est le but de ce document ?

Le présent document est un résumé des éléments les plus importants que vous devriez savoir concernant les assurances offertes par la carte Visa Commerciale Avion RBC. Il vous est fourni pour vous aider à déterminer si ces assurances répondent à vos besoins. Ce n'est pas un certificat d'assurance. Pour connaître tous les détails des couvertures d'assurance offertes par la carte Visa Commerciale Avion RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances® sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, **https://www.rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html**, ou sur le site Web d'Aviva à l'adresse aviva.ca/fr/trouver-une-assurance/assurance-voyage/quebec-travel-insurance-by-rbc-policy-docs/ – Renseignez-vous.

Y a-t-il un coût associé à ces couvertures ?

Il peut y avoir des frais annuels ou des coûts associés à la carte Visa Commerciale Avion RBC ; toutefois, aucune prime, aucuns frais ou aucuns autres charges ne seront facturés à une personne assurée pour les assurances décrites dans le présent Sommaire du produit puisqu'elles sont incluses avec la carte Visa Commerciale Avion RBC.

Assurance de la carte de crédit ou de débit établie par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale au Québec, filiale d'Aviva Canada Inc.

Assurance collision et dommages pour véhicule de location

Cette assurance vous indemnise ou indemnise l'agence de location en cas de pertes ou de dommages, jusqu'à concurrence de la valeur réelle du véhicule de location endommagé ou volé, et rembourse les coûts valables liés au remorquage du véhicule et à la perte de jouissance du véhicule, pourvu que les conditions exposées ci-dessous soient remplies et que le coût du véhicule de location soit entièrement réglé avec votre carte Visa Commerciale Avion RBC ou au moyen de points RBC Récompenses®.

Garanties

Quelques exemples de ce que comprend l'assurance collision et dommages pour véhicule de location offerte par la carte Visa Commerciale Avion RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemples de garanties
Perte de votre véhicule de location ou dommages à celui-ci	▪ Coût lié aux dommages ou à la perte du véhicule de location ▪ Frais de remorquage valables engagés par l'agence ▪ Coûts liés à la perte de jouissance

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance collision et dommages pour véhicule de location comporte des dispositions qui peuvent limiter ou exclure la protection offerte. La liste ci-dessous résume certaines des exclusions les plus courantes. Veuillez consulter les sections « Risques non couverts » et « Exclusions générales » du **certificat d'assurance** pour connaître tous les détails de l'assurance collision et dommages pour véhicule de location.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
▪ Lésion corporelle subie par vous ou une autre personne ▪ Dommages causés à un autre véhicule	▪ Dommages causés à un bien autre que le véhicule de location ▪ Véhicules répertoriés dans le **certificat d'assurance** comme n'étant pas couverts

Cette assurance ne couvre 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.

La période de location d'un même véhicule ne doit pas dépasser quarante-huit (48) jours consécutifs, qui se suivent l'un à la suite de l'autre. Afin de rompre le cycle de jours consécutifs, une date calendaire complète doit s'écouler entre les périodes de location. La protection ne peut 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, pour le même véhicule ou tout autre véhicule.

Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le titulaire de carte, son conjoint ou un employé de l'entreprise qui voyage à des fins professionnelles 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 », « votre », « vos » ou « vous-même ». Toutes les personnes assurées doivent être des résidents permanents du Canada.
- Toute autre personne qui conduit le véhicule de location avec votre autorisation, que cette personne soit mentionnée ou non dans le contrat de location, ou que l'agence de location ait été informée ou non de son identité au moment de la location. Toutefois, vous et tous les conducteurs du véhicule devez répondre aux exigences du contrat de location et en respecter les dispositions, devez détenir un permis de conduire valide et être autorisés à conduire le véhicule de location en vertu des lois du lieu où ce véhicule loué est utilisé.

Quand la protection de l'assurance entre-t-elle en vigueur et prend-elle fin ?

Une fois que vous avez pris possession du véhicule de location, l'assurance entre en vigueur lorsque :

- vous vous présentez en personne à l'agence de location, signez le contrat de location, utilisez une carte Visa Commerciale Avion RBC aux fins de paiement et prenez possession du véhicule de location ; et
- vous utilisez une carte Visa Commerciale Avion RBC et/ou des points RBC Récompenses pour régler la totalité des frais de location, y compris les taxes applicables, d'une agence de location. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points RBC Récompenses, le solde des frais de location du véhicule, y compris les taxes applicables, doit être intégralement porté à une carte Visa Commerciale Avion RBC pour que la couverture s'applique ; et
- vous refusez de souscrire la protection EDC de l'agence de location ou toute protection équivalente offerte par l'agence de location et figurant sur le contrat de location. Si aucun espace n'est prévu dans le contrat de location pour que vous puissiez indiquer que vous avez refusé la protection, mentionnez alors par écrit sur le contrat : « Je refuse la protection EDC fournie par ce marchand ». (Nota : Si vous choisissez de souscrire la protection EDC de l'agence de location ou toute protection équivalente offerte par l'agence de location, en cas de sinistre, le présent **certificat d'assurance** ne couvrira que la franchise à condition que toutes les modalités de l'assurance soient respectées.)

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque personne assurée :
La première des dates suivantes :

- La date et l'heure auxquelles l'agence de location récupère le véhicule de location
- La date à laquelle la période de location excède quarante-huit (48) jours consécutifs, ou à laquelle la période de location est prolongée au-delà de la durée de 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, pour le même véhicule ou un autre véhicule
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Commerciale Avion RBC.

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le **certificat d'assurance**.

Puis-je résilier mon assurance ?

Comme cette couverture d'assurance n'est pas souscrite séparément et est offerte par une carte Visa Commerciale Avion RBC, elle ne peut pas être résiliée ni remboursée. Si vous choisissez d'annuler votre carte de crédit, la couverture prendra fin au même moment.

Comment présenter une demande de règlement ?

Pour présenter une demande de règlement

1. En cas de perte ou de dommages causés au véhicule de location, composez le **1 800 533-2778** (sans frais), dans un délai de quarante-huit (48) heures, si vous êtes au Canada ou aux États-Unis, ou le 905 816-2581 (appel à frais virés). Le représentant répondra à vos questions et vous enverra une lettre indiquant les documents requis pour l'évaluation de votre demande de règlement.
2. Avant de faire faire vous-même les réparations, vous devez en informer l'agence de location et l'administrateur du service des règlements et obtenir leur autorisation.
3. Remplissez et envoyez toute la documentation requise. Consultez la partie du **certificat d'assurance** intitulée « Demande de règlement » pour la liste complète des documents requis.

Délais pour présenter une demande de règlement

Vous devez appeler l'administrateur du service des règlements 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 qu'il vous est possible de fournir. Vous devez fournir toutes les pièces exigées dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de la perte ou des dommages.

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 de la perte ou du dommage. 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.

Délai pour l'assureur de payer une demande de règlement

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.

Vous serez remboursé en dollars canadiens.

Fausses représentations et réticence

Assurez-vous de fournir des renseignements complets et exacts lorsque vous présentez une demande de règlement, à défaut de quoi votre assurance pourrait être résiliée et votre demande, refusée.

Que puis-je faire si ma demande de règlement n'est pas approuvée ?

Si votre demande de règlement n'a pas été approuvée et que vous souhaitez faire appel, vous devez en aviser votre expert en sinistre. Votre expert en sinistre préparera votre demande de règlement et la transmettra à notre équipe Approche client à l'interne. Ensuite, l'équipe Approche client examinera attentivement la demande de règlement et communiquera avec vous dans un délai de 24 à 48 heures ouvrables.

Il existe un délai de prescription pour intenter une action au Québec. Si vous décidez d'intenter une action, nous vous recommandons de demander des conseils juridiques indépendants quant à vos droits et au délai de prescription applicable. Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance.

Comment puis-je porter plainte ?

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

Comment puis-je communiquer avec l'assureur ?

L'assurance collision et dommages pour véhicule de location est établie par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc. La carte Visa Commerciale Avion RBC est distribuée par Banque Royale du Canada.

Aviva, Compagnie d'Assurance Générale
10 Aviva Way, bureau 100, Markham (Ontario) L6G 0G1
Téléphone : **1 855 603-5568**
Site Web : **aviva.ca**

Aviva, Compagnie d'Assurance Générale est un assureur inscrit auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) sous le numéro d'inscription 2000465701*.

* Lien vers le registre des assureurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) :
lautorite.qc.ca/grand-public/registres/registre-assureurs-institutions-de-depots-et-societes-de-fiducie

Comment puis-je communiquer avec le distributeur ?

Banque Royale du Canada
Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5
Téléphone : **1 800 769-2540**
Site Web : **rbc.com**

Banque Royale

® / MC Marque(s) 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 sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

VPS109741
127040 (07/2022)