

# Sommaire du produit – Couverture de la carte Visa<sup>‡</sup> Privilège RBC Récompenses<sup>®</sup>

Applicable aux résidents du Québec

## Table des matières

### 1. Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte Visa Privilège RBC Récompenses

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

- Assurance en cas d'urgence médicale hors de la province ou du pays
- Assurance annulation et interruption de voyage
- Assurance accident de voyage
- Assurance retard de vol

Page 2  
Page 3  
Page 4  
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
- Assurance achats de première nécessité

Page 5  
Page 6

### 2. Sommaire de produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte Visa Privilège RBC Récompenses

#### Assurance établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec, par Aviva, Compagnie d'assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc.

- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée

Page 9

#### 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 12



Banque Royale

# Couverture d'assurance intégrée

## Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte Visa<sup>†</sup> Privilège RBC Récompenses<sup>®</sup>

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 Privilège RBC Récompenses.

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 Privilège RBC Récompenses, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances<sup>®</sup> 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/](http://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 en cas d'urgence médicale hors de la province ou du pays | <a href="#">Page 2</a> |
| ■ Assurance annulation et interruption de voyage                     | <a href="#">Page 3</a> |
| ■ Assurance accident de voyage                                       | <a href="#">Page 4</a> |
| ■ Assurance retard de vol  | <a href="#">Page 4</a> |

### 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 | <a href="#">Page 5</a> |
| ■ Assurance achats de première nécessité      | <a href="#">Page 6</a> |

### 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 Privilège RBC Récompenses ; toutefois, aucune prime, aucun frais ou aucun 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 Privilège RBC Récompenses.

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

#### Assurance en cas d'urgence médicale hors de la province ou du pays

L'assurance en cas d'urgence médicale hors de la province ou du pays couvre tous les frais médicaux d'urgence en sus des frais médicaux couverts par votre régime d'assurance maladie gouvernemental, ou tout autre régime d'assurance, engagés pendant les trente et un (31) premiers jours consécutifs (si vous avez moins de 65 ans) ou les sept (7) premiers jours consécutifs (si vous avez 65 ans ou plus) de votre voyage à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.

#### Garanties

Quelques exemples de garanties de l'assurance soins médicaux d'urgence hors de la province ou du pays incluses avec la carte Visa Privilège RBC Récompenses sont fournis ci-dessous. Consultez le [certificat d'assurance](#) pour connaître tous les détails.

Exemple de risque assuré	Exemples de garanties
Urgence médicale due à une chute durant votre voyage	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Frais d'hospitalisation</li><li>■ Honoraires de médecin</li><li>■ Médicaments sur ordonnance</li><li>■ Frais de retour à la maison pour votre compagnon de voyage et vous</li><li>■ Frais pour un compagnon de chevet</li></ul>

#### Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

L'assurance en cas d'urgence médicale hors de la province ou du pays 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 en cas d'urgence médicale hors de la province ou du pays.

#### En cas d'urgence

En cas d'urgence médicale, vous devez appeler Assistance aux Assurés Inc. (« Assistance aux Assurés ») avant de recevoir un traitement d'urgence. Nous pouvons bien sûr comprendre que votre état médical vous empêche de le faire. Vous devez dans ce cas nous appeler dès que cela est possible du point de vue médical ou demander à quelqu'un (membre de votre famille, ami, infirmier ou médecin) de le faire à votre place. Si vous nappelez pas Assistance aux Assurés ou si vous décidez d'obtenir des soins auprès d'un prestataire de soins médicaux non accrédité, vous devrez défrayer une partie des frais médicaux que vous avez engagés comme il est indiqué sous la rubrique « Limitations de la garantie » dans le [certificat d'assurance](#).

## Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ Problèmes de santé préexistants qui ne sont pas stables</li><li>■ Grossesse</li><li>■ Enfant né en cours de voyage</li><li>■ Avertissements du gouvernement</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Toute partie des frais nécessitant l'autorisation préalable d'Assistance aux Assurés si les frais n'ont pas été préalablement autorisés par Assistance aux Assurés et si les dispositions n'ont pas été prises par elle</li></ul> |
|---|---|

### Qui peut être assuré ?

La couverture est offerte aux personnes assurées suivantes qui sont couvertes par un régime d'assurance maladie gouvernemental valide et qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un cotitulaire

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

L'assurance entre en vigueur lorsque vous quittez votre province ou votre territoire de résidence, le premier jour de la durée prévue de votre voyage.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour le demandeur et chaque cotitulaire :

- Lorsque vous êtes absenté de votre province ou de votre territoire de résidence plus de trente et un (31) jours si vous avez moins de 65 ans ou plus de sept (7) jours si vous avez 65 ans ou plus
- Lorsque vous revenez dans votre province ou votre territoire de résidence
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Privilège RBC Récompenses.

Pour en savoir plus sur l'entrée en vigueur et la cessation de l'assurance, veuillez consulter le [certificat d'assurance](#).

### 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 Privilège RBC Récompenses ou vos points RBC Récompenses. Le montant d'assurance maximal au titre de l'assurance annulation de voyage pour l'ensemble des personnes assurées est de 2 500 \$ par voyage.

#### Garanties

Quelques exemples de garanties de l'assurance annulation et interruption de voyage incluse avec la carte Visa Privilège RBC Récompenses sont fournis ci-dessous. Consultez le [certificat d'assurance](#) pour connaître tous les détails.

Exemples de risque assuré	Exemples de garanties
<b>Annulation</b> 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 <a href="#">certificat d'assurance</a> pour la liste complète des risques assurés	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Frais de voyage non remboursables, jusqu'à concurrence des limites prévues par votre police</li></ul>
<b>Interruption</b> 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 <a href="#">certificat d'assurance</a> pour la liste complète des risques assurés	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Frais supplémentaires pour vous aider à retourner à la maison ou</li><li>■ Frais de voyage que vous avez déjà payés mais que vous n'utiliserez plus, jusqu'à concurrence des limites prévues par votre police</li></ul>

### 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

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>■ Problèmes de santé préexistants qui ne sont pas stables</li><li>■ Grossesse</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>■ Enfant né en cours de voyage</li><li>■ Avertissements aux voyageurs</li></ul> |
|---|---|

## **Qui peut être assuré ?**

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

- Le demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint 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 demandeur ou le conjoint du demandeur, ou
- Un cotitulaire

## **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 Privilège RBC Récompenses, 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 Privilège RBC Récompenses

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 Privilège RBC Récompenses 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 Privilège RBC Récompenses 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Montants maximums stipulés dans le <a href="#">certificat d'assurance</a> pour le décès ou la perte de la parole, de l'ouïe, de la vue ou d'un membre</li> </ul>

## **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 demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un cotitulaire

## **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 Privilège RBC Récompenses ou au moyen de points RBC Récompenses.

Exemples de situations où la couverture prend fin individuellement pour chaque demandeur et chaque cotitulaire :

- 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 Privilège RBC Récompenses

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 500 \$ 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 Privilège RBC Récompenses 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 Privilège RBC Récompenses 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Frais raisonnables et nécessaires</li> <li>■ Séjour à l'hôtel</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Revue, livre de poche et autres menus articles</li> <li>■ Articles de toilette de première nécessité</li> </ul>

### **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 demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un cotitulaire

### **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 le demandeur et chaque cotitulaire :

- 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 Visa Privilège RBC Récompenses

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 Privilège RBC Récompenses 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 Privilège RBC Récompenses 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Réparation ou remplacement des biens personnels, jusqu'à concurrence du montant stipulé dans le <a href="#">certificat d'assurance</a></li> </ul>

### **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 demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un cotitulaire

## **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 le demandeur et chaque cotitulaire :

- 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 Privilège RBC Récompenses

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 Privilège RBC Récompenses ou au moyen de points RBC Récompenses.

### **Garanties**

Quelques exemples ce que couvre l'assurance achats de première nécessité offerte par la carte Visa Privilège RBC Récompenses 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	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Articles de toilette</li><li>■ Vêtements de première nécessité</li></ul>

## **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 demandeur
- Le conjoint du demandeur
- L'enfant à charge du demandeur qui voyage avec le demandeur ou son conjoint ou qui rejoint l'un ou l'autre au cours du même voyage, ou
- Un cotitulaire

## **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 le demandeur et chaque cotitulaire :

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 Privilège RBC Récompenses

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 Privilège RBC Récompenses, 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 vousappelez 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](mailto:brpc@rbc.com) ou **1 888 728-6666** ou
- [rbcinsurance.com/cgi-bin/fr/contact\\_us.cgi?form=feedback](http://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 Privilège RBC Récompenses 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 Privilège RBC Récompenses 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](http://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](http://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](http://rbc.com)

## Couverture d'assurance intégrée

# Sommaire de produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte Visa<sup>‡</sup> Privilège RBC Récompenses<sup>®</sup>

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 Privilège RBC Récompenses.

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 Privilège RBC Récompenses, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances<sup>®</sup> 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/](http://aviva.ca/fr/trouver-une-assurance/assurance-voyage/quebec-travel-insurance-by-rbc-policy-docs/) – Renseignez-vous.

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

- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée

[Page 9](#)

**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 12](#)

## 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 Privilège RBC Récompenses ; toutefois, aucune prime, aucun frais ou aucun autre 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 Privilège RBC Récompenses.

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

### 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 personnel ou d'un cadeau pendant les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'achat lorsque l'achat a été entièrement réglé avec une carte Visa Privilège RBC Récompenses 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 Privilège RBC Récompenses 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 Privilège RBC Récompenses sont fournis ci-dessous. Consultez le [certificat d'assurance](#) pour connaître tous les détails.

Exemples de risque assuré	Exemples de garanties
<b>Couverture-achat</b> Biens personnels ou cadeaux volés	▪ Coût de remplacement de biens personnels ou de cadeaux jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit Visa Privilège RBC Récompenses
<b>Garantie allongée</b> Dommage causé à un bien personnel une fois la garantie d'origine expirée	▪ Coût de remplacement de biens personnels ou de cadeaux conformément à la garantie d'origine du fabricant jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit Visa Privilège RBC Récompenses

### 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 Privilège RBC Récompenses 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 propriétaire occupant, 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 personnels ou cadeaux, ou actes frauduleux de votre part ou de celle d'un membre de votre famille

- 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 suivantes qui sont résidentes permanentes du Canada :

- Le demandeur, ou
- Un cotitulaire

### 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 personnel ou le cadeau est réglé en entier avec une carte Visa Privilège RBC Récompenses 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 Visa Privilège RBC Récompenses

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 Privilège RBC Récompenses, 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. Appelez notre Service des règlements au **1 800 533-2778**. Si vousappelez 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@cbc.com](mailto:brpc@cbc.com) ou **1 888 728-6666** ou
- [rbcinsurance.com/cgi-bin/fr/contact\\_us.cgi?form=feedback](http://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 ?**

L'assurance Couverture-achat et la Garantie allongée offerte par la carte Visa Privilège RBC Récompenses est établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada et au Québec est établie par Aviva, Compagnie d'Assurance Générale, filiale d'Aviva Canada Inc. La carte Visa Privilège RBC Récompenses 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](http://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](http://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](http://rbc.com)



## Couverture d'assurance intégrée

# Sommaire du produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte Visa<sup>‡</sup> Privilège RBC Récompenses<sup>®</sup>

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 l'assurance collision et dommages pour véhicule de location offerte par la carte de crédit Visa Privilège RBC Récompenses. Il vous est fourni afin de vous aider à déterminer si cette couverture répond 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 Privilège RBC Récompenses, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances<sup>®</sup> 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 Privilège RBC Récompenses; toutefois, aucune prime, aucun frais ou aucun autre 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 Privilège RBC Récompenses.

## 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 Privilège RBC Récompenses 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 Privilège RBC Récompenses 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	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Coût lié aux dommages ou à la perte du véhicule de location</li><li>■ Frais de remorquage valables engagés par l'agence</li><li>■ Coûts liés à la perte de jouissance</li></ul>

### 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	
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Lésion corporelle subie par vous ou une autre personne</li><li>■ Dommages causés à un autre véhicule</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Dommages causés à un bien autre que le véhicule de location</li><li>■ Véhicules répertoriés dans le <a href="#">certificat d'assurance</a> comme n'étant pas couverts</li></ul>

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 demandeur ou un cotitulaire qui se présentent en personne à l'agence de location, qui signe le contrat de location et qui prend possession du véhicule de location
- 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 utilisez votre carte Visa Privilège RBC Récompenses ou vos points RBC Récompenses pour payer la totalité des frais de location à l'agence de location. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points RBC Récompenses, le solde du coût de cette location doit être intégralement porté à votre carte Visa Privilège RBC Récompenses pour que vous puissiez bénéficier de la couverture ;
- vous refusez de souscrire la protection facultative d'exonération en cas de dommage par collision (EDC) ou toute autre 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 souscrivez la protection EDC de l'agence de location ou toute protection équivalente, vous ne serez couvert que pour la franchise en cas de sinistre, 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 Privilège RBC Récompenses

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 Privilège RBC Récompenses, 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 Privilège RBC Récompenses 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](http://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](http://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](http://rbc.com)



**Banque Royale**