

# Sommaire du produit – Couverture de la carte Visa<sup>‡</sup> Or en dollars US RBC<sup>®</sup>

## Table des matières

### 1. Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte Visa Or en dollars US 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 bagages **Page 4**

### 2. Sommaire de produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte Visa Or en dollars US RBC

#### Assurance établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée **Page 6**

#### 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 9**



## Couverture d'assurance intégrée

# Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte Visa<sup>®</sup> Or en dollars US RBC<sup>®</sup>

## 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 Or en dollars US 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 Or en dollars US RBC, 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, [rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html](http://rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html).

### 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 bagages **Page 4**

## 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 Or en dollars US 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 Or en dollars US 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 Or en dollars US RBC ou vos points Avion<sup>®</sup>. 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 Or en dollars US RBC 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 voyageur ou votre transporteur pour annuler votre voyage au plus tard le jour ouvrable suivant la cause de l'annulation, et nous appeler.

Le remboursement admissible maximum 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
- Grossesse
- Enfant né en cours de voyage
- Avertissements aux voyageurs

#### 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 Or en dollars US RBC, ou que vous les régliez au moyen de vos points Avion.

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 Or en dollars US 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 Or en dollars US RBC ou vos points Avion 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 Or en dollars US 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	<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 Or en dollars US RBC ou au moyen de points Avion.

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

- La date à laquelle la police est résiliée par nous 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 Or en dollars US 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 bagages

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 Or en dollars US RBC ou au moyen de points Avion.

#### Garanties

Quelques exemples de ce que couvre l'assurance retard de bagages offerte par la carte Visa Or en dollars US 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	<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 retard 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 retard de bagages.

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Achats effectués après que vos bagages vous ont été retournés</li><li>▪ Toute perte subie à la destination finale de votre voyage de retour</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, 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 Or en dollars US 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 Or en dollars US 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 nous appelez 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

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

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

## Délai pour l'assureur de payer une demande de règlement

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

Vous serez remboursé en dollars canadiens.

## Fausse représentation 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/fr/nous-joindre/assurance-particuliers/index.html](http://rbcinsurance.com/fr/nous-joindre/assurance-particuliers/index.html)

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 [rbcassurances.com](http://rbcassurances.com) sous la rubrique « Formuler une plainte » à l'adresse [rbc.com/servicealaclientele/index.html](http://rbc.com/servicealaclientele/index.html).

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

Les assurances offertes par la carte Visa Or en dollars US RBC sont établies par la Compagnie d'assurance RBC du Canada. La carte Visa Or en dollars US RBC est distribuée par la Banque Royale du Canada.

### Compagnie d'assurance RBC du Canada

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\*.

\* 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> Or en dollars US RBC<sup>®</sup>

## 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 Or en dollars US 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 Or en dollars US RBC, 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, [rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html](http://rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html).

## Assurance de la carte de crédit ou de débit établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée

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 Or en dollars US 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 Or en dollars US RBC.

## Assurance de la carte de crédit ou de débit établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

### Assurance Couverture-achat et Garantie allongée

La Couverture-achat fournit une protection contre les risques de perte ou de détérioration matérielle, directement attribuable à un accident, d'un article assuré pendant les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date de l'achat lorsque l'achat a été entièrement réglé avec une carte Visa Or en dollars US RBC ou au moyen de points Avion<sup>®</sup>.

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 Or en dollars US RBC ou au moyen de points Avion.

### Garanties

Quelques exemples de ce que couvre l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée incluse avec une carte Visa Or en dollars US RBC 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> Articles assurés volés	<ul style="list-style-type: none"><li>Coût de remplacement d'articles assurés jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit Visa Or en dollars US RBC</li></ul>
<b>Garantie allongée</b> Dommage causé à un article assuré une fois la garantie d'origine expirée	<ul style="list-style-type: none"><li>Coût de remplacement d'articles assurés conformément à la garantie d'origine du fabricant jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit Visa Or en dollars US RBC</li></ul>

### 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 Avion) par carte Visa Or en dollars US 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 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
- La disparition inexplicquée d'un article assuré, 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 assuré fragile ou cassant d'un article assuré 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 l'article assuré est réglé en entier avec une carte Visa Or en dollars US RBC ou des points Avion.

Exemple de situation où la couverture prend fin :

- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Visa Or en dollars US 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 Or en dollars US 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. Appelez notre Service des règlements au **1 800 533-2778**. Si vous nous appelez 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

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

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

#### Délai pour l'assureur de payer une demande de règlement

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

Vous serez remboursé en dollars canadiens.

#### Fausse représentation 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/fr/nous-joindre/assurance-particuliers/index.html](http://rbcinsurance.com/fr/nous-joindre/assurance-particuliers/index.html)

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 [rbcassurances.com](http://rbcassurances.com) sous la rubrique « Formuler une plainte » à l'adresse [rbc.com/servicealaclientele/index.html](http://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 Or en dollars US RBC est établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada. La carte Visa Or en dollars US RBC est distribuée par la Banque Royale du Canada.

### **Compagnie d'assurance RBC du Canada**

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\*.

\* 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)





## 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 Or en dollars US RBC. 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 Or en dollars US RBC, 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, [rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html](http://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.

## 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 Or en dollars US 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 Or en dollars US 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 Or en dollars US RBC ou au moyen de points Avion<sup>®</sup>.

### Garanties

Quelques exemples de ce que comprend l'assurance collision et dommages pour véhicule de location offerte par la carte Visa Or en dollars US 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	<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 cotitulaire qui se présente en personne à l'agence de location, qui signe le contrat de location et qui prend possession du véhicule de location
- Vous et tous les conducteurs autorisés par vous à conduire le véhicule de location devez répondre aux exigences et respecter les dispositions du contrat de location, détenir un permis de conduire valide, en plus d'être autorisés à conduire le véhicule de location en vertu des lois du territoire où le véhicule de location est utilisé.

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

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 votre véhicule de location est utilisé hors de la période de couverture
- La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte Visa Or en dollars US 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 Visa Or en dollars US 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 **1 855 603-5568** (sans frais et/ou à frais virés), dans un délai de quarante-huit (48) heures, si vous êtes au Canada ou aux États-Unis. Le représentant répondra à vos questions et vous enverra une lettre indiquant les documents requis pour 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 à l'assureur 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'assureur 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 l'assureur 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 l'assureur. Si une demande ne peut être étudiée à la lumière des renseignements fournis, le dossier peut être fermé.

Vous serez remboursé en dollars canadiens ou en dollars US.

#### Fausse représentation 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 [aviva.ca/fr/a-propos-de-nous/nous-joindre/preoccupations-ou-plaintes-de-clients/](https://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 Or en dollars US 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](https://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](https://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](https://rbc.com)



**Banque Royale**