

Sommaire du produit – Couverture de la carte Visa Platine[‡] RBC[®]

Table des matières

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

Assurance établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance accident de voyage

Page 2

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

Assurance établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

- Assurance Couverture-achat et Garantie allongée

Page 5

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 8



Couverture d'assurance intégrée

Sommaire de produit – Assurance voyage avec la carte Visa Platine[‡] RBC[®]

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 Platine 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 Platine RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances[®] sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, rbcinsurance.com/fr/assurance-voyage/distributeur/polices-assurance-voyage-et-documents-quebec.html.

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

- Assurance accident de voyage

Page 2

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 Platine 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 Platine RBC.

Assurance voyage incluse qui est établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada

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 Platine 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 Platine 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">▪ Montants maximums stipulés dans le certificat d'assurance pour le décès ou la perte de la parole, de l'ouïe, de la vue ou d'un membre

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

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

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
<ul style="list-style-type: none">▪ Automutilations	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 titulaire de carte additionnel

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 Platine 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 Platine 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 Platine 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 ou **1 888 728-6666** ou
- 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 sous la rubrique « Formuler une plainte » à l'adresse rbc.com/servicealaclientele/index.html.

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

L'assurance accident de voyage offerte par la carte Visa Platine RBC est établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada. La carte Visa Platine 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

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

Distributeur : Banque Royale du Canada

Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5

Téléphone : **1 800 769-2540**

Site Web : rbc.com

Couverture d'assurance intégrée

Sommaire de produit – Assurance de la carte de crédit ou de débit avec la carte Visa Platine[‡] RBC[®]

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 Platine 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 Platine RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances[®] sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, 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 5

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 Platine RBC; toutefois, aucune prime, aucun frais ou aucun 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 Platine 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 Platine RBC ou au moyen de points Avion[®].

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 Platine 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 Platine RBC sont fournis ci-dessous. Consultez le [certificat d'assurance](#) pour connaître tous les détails.

Exemples de risque assuré	Exemples de garanties
Couverture-achat Articles assurés volés	<ul style="list-style-type: none">▪ Coût de remplacement d'articles assurés jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte de crédit Visa Platine RBC
Garantie allongée Dommage causé à un article assuré une fois la garantie d'origine expirée	<ul style="list-style-type: none">▪ 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 Platine RBC

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

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

La somme assurée maximale est de 50 000 \$ (ou l'équivalent de points Avion) par carte Visa Platine 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 inexplicable 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 Platine 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 Platine 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 Platine 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.

Fausses représentations et réticence

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

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

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

- brpc@rbc.com ou **1 888 728-6666** ou
- rbcinsurance.com/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 sous la rubrique « Formuler une plainte » à l'adresse 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 Platine RBC est établie par la Compagnie d'assurance RBC du Canada. La carte Visa Platine 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

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

Distributeur : Banque Royale du Canada

Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5

Téléphone : 1 800 769-2540

Site Web : 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 Platine 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 Platine RBC, veuillez consulter le certificat d'assurance au complet, qui se trouve sur le site Web de RBC Assurances[®] sous la rubrique Renseignements pour les résidents du Québec, 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 Platine 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 Platine 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 Platine RBC ou au moyen de points Avion[®].

Garanties

Quelques exemples de ce que comprend l'assurance collision et dommages pour véhicule de location offerte par la carte Visa Platine 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">Coût lié aux dommages ou à la perte du véhicule de locationFrais de remorquage valables engagés par l'agenceCoûts liés à la perte de jouissance

Limitations de la garantie, Risques non couverts et Exclusions générales

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

Exemples de risques non couverts et d'exclusions générales	
<ul style="list-style-type: none">Lésion corporelle subie par vous ou une autre personneDommages causés à un autre véhicule	<ul style="list-style-type: none">Dommages causés à un bien autre que le véhicule de locationVéhicules répertoriés dans le certificat d'assurance comme n'étant pas couverts

Cette assurance ne couvre pas l'assurance responsabilité civile. Veuillez communiquer avec votre assureur automobile et l'agence de location pour vérifier si vos assurances responsabilité civile, dommages corporels et dommages à la propriété, ainsi que celles des autres conducteurs, sont adéquates.

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

Qui peut être assuré ?

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

- Le 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 Platine RBC en réservant le véhicule de location avec cette carte, et présentez votre carte Visa Platine 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 Platine 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 Platine RBC pour que la couverture s'applique ;
- vous utilisiez votre carte Visa Platine 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 Platine 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 Platine 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 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.

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/.

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 Platine RBC est distribuée par Banque Royale du Canada.

Aviva, Compagnie d'Assurance Générale

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

Téléphone : 1 855 603-5568

Site Web : aviva.ca

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

* Lien vers le registre des assureurs de l'Autorité des marchés financiers (AMF) :

lautorite.qc.ca/grand-public/registres/registre-assureurs-institutions-de-depots-et-societes-de-fiducie

Comment puis-je communiquer avec le distributeur ?

Banque Royale du Canada

Royal Bank Plaza, C.P. 1, Toronto (Ontario) M5J 2J5

Téléphone : 1 800 769-2540

Site Web : rbc.com



Banque Royale