

Visa Infinite[‡] British
Airways RBC[®]
Certificat d'assurance



- Assurance en cas d'urgence médicale hors de la province/hors du pays 1
- Assurance accident de voyage9
- Assurance collision/dommages pour les véhicules de location15
- Assurance retard de bagages et retard de vol23
- Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel.....27
- Couverture-achat et Garantie allongée 30
- Avis de protection des renseignements personnels – Compagnie d'assurance RBC du Canada.....35
- Avis de protection des renseignements personnels – Aviva, Compagnie d'Assurance Générale.....37

IMPORTANT – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT : Les présents certificats d'assurance sont des sources précieuses de renseignements. Ils renferment les dispositions qui peuvent limiter ou exclure la responsabilité de l'assureur au titre de la garantie. Veuillez les lire et les ranger en lieu sûr.

Assurance en cas d'urgence médicale hors de la province/du pays Certificat d'assurance

Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014451-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les frais médicaux d'urgence engagés par les *personnes assurées* hors de leur province ou territoire de résidence au Canada. Toutes les *personnes assurées* sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la présente police d'assurance collective.

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

En cas d'urgence médicale

En cas d'*urgence médicale*, vous devez nous appeler **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 la famille, ami, infirmier ou médecin) de le faire à votre place.

Si vous ne nous appelez pas ou si vous décidez d'obtenir des soins auprès d'un prestataire de soins médicaux non accrédité, vous devrez assumer une partie des frais médicaux que vous avez engagés, comme il est indiqué à la rubrique « Limitations de la garantie ».

Vous pouvez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou
905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

Avis important – à lire attentivement

- L'assurance voyage est conçue pour couvrir les pertes découlant de circonstances soudaines et imprévisibles. Il est important que vous lisiez et compreniez bien votre assurance avant de partir en voyage, car votre couverture peut être assujettie à certaines restrictions et exclusions.
- Une exclusion relative aux *problèmes de santé préexistants* s'applique à un *problème de santé* et/ou à des symptômes d'ordre médical qui se sont manifestés avant votre départ. Vérifiez si ce type d'exclusion s'applique à votre certificat d'assurance et les répercussions qu'il peut avoir sur la date de votre date de départ, la date de souscription ou la *date d'effet* de l'assurance.
- En cas d'accident, de maladie ou de blessure, il est possible que vos antécédents médicaux soient examinés si une demande de règlement est présentée.
- Votre assurance prévoit un service d'assistance-voyage. Vous devez nous appeler avant de recevoir un *traitement d'urgence*. Votre assurance limite les prestations si vous ne nous informez pas immédiatement.

IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ DE COMPRENDRE VOTRE COUVERTURE. SI VOUS AVEZ DES QUESTIONS, COMPOSEZ LE 1 800 533-2778 ou communiquez avec nous à Compagnie d'assurance RBC du Canada, Demandes de règlement, a/s d'Allianz Global Assistance, C. P. 277, Waterloo (Ontario) N2J 4A4.

Renseignements utiles sur l'assurance en cas d'urgence médicale hors de la province/du pays Assurance frais médicaux d'urgence

- L'assurance est offerte pour les trente et un (31) premiers jours consécutifs de *votre voyage*, si vous avez moins de 65 ans, ou pour les sept (7) premiers jours consécutifs de *votre voyage*, si vous avez 65 ans ou plus.
- Il est possible de souscrire une *assurance complémentaire* si *votre voyage* dure plus de trente et un (31) jours et que vous avez moins de 65 ans ou si *votre voyage* dure plus de sept (7) jours et que vous avez 65 ans ou plus. Pour obtenir plus d'information, veuillez appeler le Centre d'adhésion au **1 866 292-5233**.
- N'oubliez pas de nous appeler 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 la famille, ami, infirmier ou médecin) de le faire à votre place.

- Avant d'entreprendre votre voyage, lisez la section « Risques non couverts » pour obtenir la description complète des exclusions.

Définitions

Tout au long de ce document, les termes *en italique* ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

Alpinisme – ascension ou descente d'une montagne nécessitant l'utilisation d'un équipement spécialisé, notamment de crampons, de piolets, de relais, de pitons à expansion, de mousquetons et d'un dispositif d'ancrage pour l'ascension en moulinette ou en premier de cordée.

Assurance complémentaire – l'assurance que vous souscrivez auprès du Centre d'adhésion pour prolonger votre couverture au-delà de la durée maximale :

- les trente et un (31) jours consécutifs si vous avez moins de 65 ans ; ou
- les sept (7) premiers jours consécutifs, si vous avez 65 ans ou plus.

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale à titre de *codemandeur* et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Conjoint – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

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

Date d'effet – la date de votre départ de votre *point de départ*.

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal de la carte Visa Infinite British Airways RBC à qui une carte a été émise et au nom de laquelle le compte a été établi. Le *demandeur* n'est pas un *cotitulaire*. Un *demandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Enfant à charge – un enfant non marié (naturel, adoptif, placé en foyer d'accueil, beau-fils ou belle-fille) à la charge du *demandeur* couvert par un *régime d'assurance maladie gouvernemental* et :

- qui a moins de vingt et un (21) ans, ou
- qui a moins de vingt-six (26) ans s'il étudie à temps plein, ou
- de tout âge, s'il a une limitation physique ou intellectuelle.

État médical ou **problème de santé** – trouble de santé, maladie ou blessure (y compris les symptômes d'affections non diagnostiquées).

Hôpital (ou **hôpital**) – un établissement agréé doté de personnel offrant des soins et des *traitements* aux patients internes et externes. Les *traitements* doivent être supervisés par des *médecins*, et du personnel infirmier autorisé doit être présent 24 heures sur 24. Des services chirurgicaux et de diagnostic doivent pouvoir être effectués sur place ou dans des installations contrôlées par l'établissement. Un *hôpital* n'est pas un établissement utilisé principalement en tant que clinique, centre de soins palliatifs ou de longue durée, centre de réadaptation ou de désintoxication, maison de convalescence, de repos ou de santé, ou foyer pour personnes âgées ou station thermale.

Médecin – une personne autre que vous-même, un membre de votre proche famille ou votre *compagnon de voyage* diplômée en médecine, qui est autorisée à prescrire et à administrer un *traitement* médical dans le territoire de compétence où les services sont fournis.

Médicament sur ordonnance – médicament qui ne peut être obtenu que sur ordonnance du *médecin* ou du dentiste autorisé et qui est délivré par un pharmacien autorisé. N'est pas considéré comme *médicament sur ordonnance* un médicament dont vous avez besoin (ou que vous devez renouveler) pour stabiliser un *état médical* dont vous souffriez avant votre voyage ou une maladie chronique.

Nous, notre et **nos** – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

Personne assurée – l'une des personnes ci-après, qui est couverte par un *régime d'assurance maladie gouvernemental* :

- 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 ; et/ou
- un *cotitulaire*. (Nota : Un *cotitulaire* est une *personne assurée* de plein droit. Le *conjoint* et/ou l'*enfant à charge* d'un *cotitulaire* ne sont pas admissibles à cette assurance, à moins qu'ils ne soient autrement couverts tel qu'il est indiqué ci-dessus.)

Une *personne assurée* peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les *personnes assurées* doivent être des *résidents permanents* du Canada.

Point de départ – la province ou le territoire que vous quittez le premier jour de la durée prévue de votre voyage.

Problème de santé préexistant – tout problème de santé présent avant la date d'effet.

Régime d'assurance maladie gouvernemental – la couverture d'assurance maladie que le gouvernement d'une province ou d'un territoire canadien offre à ses résidents.

Résident permanent – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

Stable – un état médical est considéré comme stable lorsque tous les énoncés suivants sont vrais :

- aucun nouveau traitement n'a été prescrit ou recommandé, ou le traitement en cours n'a pas été modifié ni interrompu ; et
- aucun changement n'a été apporté à un médicament prescrit (augmentation ou diminution du dosage, ou arrêt de la prise du médicament), ou aucun nouveau médicament sur ordonnance n'a été recommandé ou n'a commencé à être pris ; et
- l'état médical ne s'est pas aggravé ; et
- aucun nouveau symptôme n'est apparu, ou il n'y a eu aucune aggravation ou augmentation de la fréquence des symptômes existants ; et
- il n'y a eu aucune hospitalisation ou recommandation de consulter un spécialiste ; et
- il n'y a eu aucun examen, test médical ou traitement ni aucune évaluation recommandés, mais non encore effectués, ou pour lesquels les résultats sont attendus ; et
- il n'y a aucun traitement planifié ou en attente.

Toutes les conditions ci-dessus doivent être remplies pour qu'un état médical soit considéré comme stable.

Traitement, traiter, traité – acte médical prescrit, posé ou recommandé par un médecin en lien avec un état médical. Sans se limiter à ce qui suit, voici quelques exemples : prescription de médicaments, tests médicaux à des fins d'investigation, intervention chirurgicale.

Urgence ou urgent – un problème de santé soudain et imprévu nécessitant un traitement immédiat. Une urgence cesse lorsqu'il est établi par nous qu'un traitement à destination n'est plus nécessaire ou que vous êtes en mesure de rentrer dans votre province ou territoire de résidence pour recevoir des traitements.

Utilisateur autorisé – une personne autre que le demandeur et le codemandeur, au nom de laquelle le compte de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale a été établi à la demande du demandeur ou du codemandeur. Un utilisateur autorisé doit être un résident permanent du Canada.

Voyage – tout déplacement effectué à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence au Canada d'une durée maximale de trente et un (31) jours consécutifs si vous avez moins de 65 ans ou sept (7) jours consécutifs si vous avez 65 ans ou plus.

Prise d'effet et cessation de l'assurance

L'assurance entre en vigueur à la date d'effet.

Vous serez assuré pendant les :

- trente et un (31) premiers jours consécutifs d'un voyage, date de départ comprise, si vous avez moins de 65 ans ;
- sept (7) premiers jours consécutifs d'un voyage, date de départ comprise, si vous avez 65 ans ou plus.

La protection cesse, individuellement pour chaque personne assurée, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date de votre retour dans votre province ou territoire de résidence ; ou
2. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ; ou
3. la date à laquelle votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
4. la date à laquelle vous vous êtes absenté plus de trente et un (31) jours consécutifs de votre province ou territoire de résidence, si vous avez moins de 65 ans, ou la date à laquelle vous vous êtes absenté plus de sept (7) jours consécutifs de votre province ou territoire de résidence, si vous avez 65 ans ou plus ; ou
5. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale.

Quand votre assurance est-elle prolongée d'office ?

L'assurance est prolongée d'office au-delà de la période limite de trente et un (31) ou de sept (7) jours, dans les cas suivants :

1. Lorsque vous êtes hospitalisé en raison d'une urgence médicale au-delà de la période limite de trente et un (31) ou de sept (7) jours, votre protection reste en vigueur pendant votre hospitalisation et pour une durée maximale de cinq (5) jours suivant votre congé de l'hôpital.

2. La protection est prolongée d'office pour une durée maximale de cinq (5) jours si votre retour est retardé au-delà de la période limite de trente et un (31) ou de sept (7) jours en raison d'une *urgence médicale*.
3. La protection est prolongée d'office d'une période maximale de soixante-douze (72) heures si le retard d'un avion, autocar, bateau ou train dans lequel vous voyagez à titre de passager vous oblige à prolonger votre voyage au-delà de la période limite de trente et un (31) ou sept (7) jours.

Frais assurés et garanties

La présente assurance couvre les frais raisonnables et habituels, en sus des frais médicaux remboursables par votre régime d'assurance maladie gouvernemental ou par tout autre régime d'assurance, que vous engagez pendant votre voyage pour un traitement d'urgence nécessaire en raison d'une *urgence médicale*. Sauf indication contraire dans le présent certificat d'assurance, la prestation maximale pour les frais médicaux d'urgence est illimitée.

1. Frais hospitaliers et médicaux

L'assurance couvre les frais des traitements d'urgence, notamment les traitements hospitaliers, chirurgicaux et médicaux. Les frais suivants sont remboursables à condition que les soins couverts soient prescrits par un médecin, pendant votre voyage :

- hospitalisation, jusqu'à concurrence du tarif d'une chambre à deux lits ou l'équivalent ;
- traitement par un médecin et/ou chirurgien ;
- soins médicaux en clinique externe ;
- radiographies et autres examens diagnostiques ;
- usage d'un bloc opératoire ou d'une unité de soins intensifs, anesthésie et pansements chirurgicaux ;
- médicament sur ordonnance, sauf ceux nécessaires à la stabilisation d'une maladie chronique ou d'un problème de santé dont vous souffriez avant votre voyage ;
- transport local par ambulance (ou frais de taxi, le cas échéant) à destination d'un hôpital, ou du cabinet d'un médecin ou d'un prestataire de soins médicaux en cas d'urgence médicale ;
- location ou, s'il est moins coûteux, achat d'un lit d'hôpital, d'un fauteuil roulant, de béquilles, d'appareils orthopédiques et d'autres appareils médicaux ; et
- soins en service privé d'une infirmière autorisée durant l'hospitalisation, jusqu'à concurrence de 10 000 \$, si ces soins sont recommandés par un médecin et approuvés à l'avance par nous.

2. Soins dentaires d'urgence

L'assurance couvre les soins dentaires suivants lorsqu'ils sont prescrits et donnés par un dentiste autorisé :

- réparation ou remplacement de dents naturelles ou de prothèses fixes permanentes endommagées par suite d'une blessure accidentelle à la bouche pendant votre voyage, jusqu'à concurrence de 2 000 \$. Le traitement dentaire doit être reçu dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la blessure ;
- traitement reçu pendant votre voyage et destiné à soulager la douleur, jusqu'à concurrence de 200 \$.

3. Autres services d'urgence

L'assurance couvre les frais professionnels d'un physiothérapeute, chiropraticien, ostéopathe, podologue ou podiatre, jusqu'à concurrence de 250 \$ par personne assurée, par catégorie de praticien, lorsque les soins couverts sont prescrits par un médecin pendant votre voyage.

4. Transport ou évacuation d'urgence par avion

L'assurance couvre les frais suivants lorsque le transport est nécessaire du point de vue médical, approuvé à l'avance et organisé par nous :

- coût supplémentaire d'un billet aller simple, en classe économique, à bord d'un avion de ligne par l'itinéraire le plus économique jusqu'à votre point de départ pour que vous y receviez immédiatement des soins médicaux ; ou
- prix du billet, avec civière, à bord d'un avion de ligne par l'itinéraire le plus économique, jusqu'à votre point de départ, lorsque la civière est nécessaire du point de vue médical ; et
- prix du billet aller-retour d'un accompagnateur médical qualifié, en classe économique à bord d'un avion de ligne, ainsi que les honoraires et frais habituellement exigés par un tel accompagnateur, lorsque sa présence est nécessaire du point de vue médical ou exigée par la compagnie aérienne ; ou
- transport par avion sanitaire s'il est essentiel du point de vue médical.

5. Rapatriement de la dépouille

L'assurance couvre :

- les frais de rapatriement de votre dépouille dans le conteneur ordinaire du transporteur public jusqu'à votre point de départ, et jusqu'à concurrence de 5 000 \$, pour les frais de préparation de la dépouille ainsi que le coût du conteneur ; ou

- les frais de rapatriement de votre dépouille jusqu'à votre point de départ, et jusqu'à concurrence de 5 000 \$ pour les frais d'incinération au lieu de votre décès ; ou
- les frais de préparation de votre dépouille et le prix d'un cercueil ordinaire, jusqu'à concurrence de 5 000 \$, ainsi que les frais d'inhumation au lieu de votre décès jusqu'à concurrence de 5 000 \$.

Si quelqu'un est légalement tenu d'identifier votre dépouille, la présente assurance couvre le prix d'un billet d'avion aller-retour, en classe économique, par l'itinéraire le plus économique ainsi que les frais d'hôtel et de repas engagés par cette personne, jusqu'à concurrence de 300 \$. La personne est couverte conformément aux dispositions de votre assurance pendant la période nécessaire à l'identification de votre dépouille, sous réserve d'une durée maximale de trois (3) jours ouvrables.

6. Indemnités pour débours

L'assurance couvre les frais d'hébergement commercial, de repas, d'appels téléphoniques, d'utilisation d'Internet et de taxi (de covoiturage ou de location d'un véhicule au lieu de vos frais de taxi), si ces frais sont indispensables, jusqu'à concurrence de 150 \$ par jour et d'un montant maximum total de 1 500 \$, si, sur les conseils d'un médecin :

- vous êtes transféré afin de recevoir des soins médicaux ou en raison d'un problème de santé urgent couvert par l'assurance ; ou
- vous devez retarder votre retour après la date de retour prévue afin de recevoir un traitement d'urgence pour un problème de santé urgent couvert par l'assurance.

7. Transport d'un compagnon de chevet

L'assurance couvre le prix d'un billet d'avion aller-retour, en classe économique, par l'itinéraire le plus économique, pour qu'un proche puisse se rendre à votre chevet si vous êtes hospitalisé pendant votre voyage. Si vous avez moins de vingt et un (21) ans, ou si vous avez vingt et un (21) ans ou plus et avez une limitation physique et que vous avez besoin d'une personne à votre chevet, vous bénéficiez de cette garantie dès que vous êtes admis à l'hôpital. Cette personne a droit au remboursement de ses frais d'hôtel et de repas, jusqu'à concurrence de 300 \$, et est couverte conformément aux dispositions de votre assurance aussi longtemps que sa présence est nécessaire à votre chevet. La visite doit être préalablement approuvée par nous.

8. Retour du véhicule

L'assurance couvre les frais raisonnables engagés pour faire reconduire un véhicule par une agence commerciale, à votre domicile ou à une agence de location, lorsque le retour est approuvé et organisé par nous, si vous ne pouvez retourner le véhicule en raison d'une urgence médicale. Le véhicule peut être une voiture de tourisme, une caravane motorisée, une camionnette de camping, une caravane ou une motocyclette qui vous appartient ou que vous louez et que vous utilisez pendant votre voyage.

9. Retour d'un enfant à charge ou des enfants à charge

Si votre enfant à charge ou vos enfants à charge, assurés en vertu de votre assurance voyage, voyagent avec vous ou vous rejoignent pendant votre voyage et que vous êtes hospitalisés plus de vingt-quatre (24) heures, ou si vous devez rentrer au Canada en raison d'une urgence médicale couverte, l'assurance prend en charge le coût supplémentaire du billet aller simple, en classe économique par l'itinéraire le plus économique, jusqu'au point de départ des enfants à charge, et le coût du billet aller-retour d'un accompagnateur, en classe économique, si la compagnie aérienne en exige la présence, lorsque le transport est approuvé et organisé par nous.

10. Retour des bagages excédentaires

Si vous êtes ramené à votre point de départ en avion sanitaire (avec notre autorisation) en raison d'une urgence médicale, l'assurance couvre le coût du transport de retour de vos bagages excédentaires, jusqu'à concurrence de 500 \$, lorsque le retour des bagages excédentaires est requis du point de vue médical et a été approuvé au préalable et organisé par nous.

Limitations de la garantie

Vous devez avoir un régime d'assurance maladie gouvernemental valide.

Si vous ne nous appelez pas avant de recevoir un traitement d'urgence, ou si vous choisissez un prestataire de soins médicaux non accrédité, vous devrez payer 20 % des frais médicaux couverts au titre de cette assurance et non remboursés par le régime d'assurance maladie gouvernemental, sous réserve d'un montant maximal de 25 000 \$. Si, après le remboursement des frais par votre régime d'assurance maladie gouvernemental, votre demande de règlement dépasse 25 000 \$, l'assurance remboursera la totalité des frais médicaux couverts au-delà de 25 000 \$.

Si votre état médical vous empêche de nous appeler avant de recevoir un traitement d'urgence, vous devez appeler dès qu'il vous est possible de le faire, du point de vue médical, ou demander à quelqu'un de le faire à votre place.

Risques non couverts

Exclusions relatives à un problème de santé préexistant

En lisant les exclusions relatives à un problème de santé préexistant, veuillez vous reporter à la définition de stable. Si vous avez moins de 75 ans, la présente assurance ne couvre pas les frais attribuables directement ou indirectement à ces causes :

1. *Votre état médical* ou une affection connexe (qu'un diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné au cours des quatre-vingt-dix (90) jours précédant la date de *vos* départ en voyage, *votre état médical* ou une affection connexe n'était pas stable.
2. *Votre affection cardiaque* (qu'un diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné au cours des quatre-vingt-dix (90) jours précédant la date de *vos* départ en voyage :
 - a. l'affection cardiaque n'était pas stable ; ou
 - b. vous avez pris de la nitroglycérine plus d'une fois par semaine pour des douleurs angineuses ;
3. *Votre affection pulmonaire* (qu'un diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné au cours des quatre-vingt-dix (90) jours précédant la date de *vos* départ en voyage :
 - a. l'affection pulmonaire n'était pas stable ; ou
 - b. vous avez reçu un *traitement* d'oxygène à domicile (régulièrement ou au besoin) ou on vous en a prescrit ou vous avez reçu un *traitement* de stéroïdes par voie buccale (prednisone ou prednisolone) ou on vous en a prescrit un pour une affection pulmonaire.

Si vous êtes âgé de 75 ans ou plus, la présente assurance ne couvre pas les frais attribuables directement ou indirectement à ces causes :

1. *Votre problème de santé* ou une affection connexe (qu'un diagnostic ait été posé ou non), si dans les cent quatre-vingts (180) jours précédant la date de *vos* départ en voyage, *votre problème de santé* ou affection connexe n'était pas stable.
2. *Votre affection cardiaque* (qu'un diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné au cours des cent quatre-vingts (180) jours précédant la date de *vos* départ en voyage :
 - a. l'affection cardiaque n'était pas stable ; ou
 - b. vous avez pris de la nitroglycérine plus d'une fois par semaine dans le but précis de soulager des douleurs d'angine de poitrine.
3. *Votre affection pulmonaire* (qu'un diagnostic ait été posé ou non) si, à un moment donné au cours des cent quatre-vingts (180) jours précédant la date de *vos* départ en voyage :
 - a. l'affection pulmonaire n'était pas stable ; ou
 - b. vous avez reçu un *traitement* d'oxygène à domicile (régulièrement ou au besoin) ou on vous en a prescrit ou vous avez reçu un *traitement* de stéroïdes par voie buccale (prednisone ou prednisolone) ou on vous en a prescrit un pour une affection pulmonaire.

Exclusions générales

En plus des exclusions décrites ci-dessus à la section « *Exclusions relatives à un problème de santé préexistant* », nous ne couvrons pas les pertes, sinistres ou frais, quels qu'ils soient, attribuables directement ou indirectement à ce qui suit :

1. Un *état médical* pour lequel :
 - vous attendiez de connaître les résultats d'examen médicaux ayant par la suite révélé des irrégularités ou anomalies ; ou
 - une investigation ou des *traitements* futurs (à l'exception d'un examen de routine) sont prévus avant *vos* voyage.
2. La continuation d'un *traitement*, une investigation, une récurrence ou une complication d'un *état médical* pour lequel vous avez reçu un *traitement d'urgence* pendant *vos* voyage si nos conseillers médicaux ont déterminé que vous êtes apte à rentrer dans *vos* province ou territoire de résidence et que vous décidez de ne pas le faire.
3. Le *traitement* de tout problème cardiaque ou pulmonaire, après que vous avez reçu un *traitement d'urgence* pendant *vos* voyage, pour une affection connexe ou pas, si nos conseillers médicaux ont déterminé que vous êtes apte à rentrer dans *vos* province ou territoire de résidence et que vous décidez de ne pas le faire.
4. Tout *traitement* outre qu'un *traitement d'urgence*.
5. Les soins habituels qu'exige une maladie chronique.
6. Tout *état médical* pour lequel un *traitement* ou une hospitalisation pendant *vos* voyage étaient raisonnablement prévisibles avant le départ.
7. Les symptômes qui auraient amené une personne normalement prudente à recevoir un *traitement* ou à prendre des médicaments dans les quatre-vingt-dix (90) jours précédant la *date d'effet*.
8. Une *urgence* liée de quelque façon à un avertissement officiel aux voyageurs émis par le gouvernement canadien, avant la *date d'effet*, indiquant « Évitez tout voyage non essentiel » ou « Évitez tout voyage » dans le pays, la région ou la ville de *vos* destination. Cette exclusion ne vise pas les demandes de règlement liées à une *urgence* ou à un *problème de santé* sans lien avec l'avertissement officiel aux voyageurs.
Nota : Pour voir les avertissements, consultez le site de voyage du gouvernement du Canada.
9. Une intervention chirurgicale ou un examen effractif (y compris un cathétérisme cardiaque et examen par IRM), à moins que l'acte ne soit préalablement approuvé par nous.

10. Tout *problème de santé* si vous entreprenez votre voyage en sachant que vous aurez besoin de recevoir ou que vous chercherez à obtenir un *traitement*, une intervention chirurgicale, des examens, des soins palliatifs ou une thérapie parallèle de quelque nature que ce soit, que le *traitement*, l'intervention chirurgicale, les examens, les soins palliatifs ou la thérapie parallèle en question se rapportent ou non au *problème de santé*.
11. Ce qui suit :
 - a. soins prénatals et postnatals de routine, ou
 - b. complications de la grossesse, dans les neuf (9) semaines précédant ou suivant la date prévue de l'accouchement, ou
 - c. complications associées à l'accouchement survenant dans les neuf (9) semaines précédant ou suivant la date prévue de l'accouchement.
12. Une naissance survenant pendant le voyage.
13. Votre participation à titre de professionnel à des sports ou des activités sous-marines, pratique de la plongée en scaphandre autonome à titre d'amateur, sauf si vous détenez un certificat de plongeur émis par une école reconnue ou un organisme autorisé, participation à des courses ou épreuves de vitesse d'engins motorisés, pratique du saut à l'élastique (bungee), parachutisme, escalade de rocher, *alpinisme*, deltaplane ou chute libre.
14. Votre participation à la perpétration ou à une tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal.
15. Des automutilations, votre suicide ou tentative de suicide.
16. Un *problème de santé* attribuable ou associé à votre usage chronique d'alcool ou de drogues avant ou pendant votre voyage.
17. Votre abus de médicaments, de drogues ou d'alcool, ou votre refus délibéré de suivre une thérapie ou un *traitement* médical prescrit avant ou pendant votre voyage.
18. Un *traitement* ou une intervention chirurgicale pour un *problème de santé* ou une affection connexe qui avait amené votre *médecin* à vous déconseiller de voyager.
19. Un *problème de santé* si nos conseillers médicaux vous ont recommandé de rentrer dans votre pays de résidence après avoir reçu un *traitement d'urgence* et que vous décidez de ne pas le faire.
20. Un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique.

De plus, les demandes de règlement liées à ce qui suit sont exclues :

Toute partie des frais nécessitant *notre* autorisation préalable si les frais n'ont pas été préalablement autorisés par *nous* et si les dispositions n'ont pas été prises par *nous*.

Demandes de règlement

Si vous nous appelez au moment de l'*urgence médicale*, tel qu'indiqué sous la rubrique « En cas d'*urgence médicale* », vous recevrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une *personne assurée* ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.

Pour que votre demande soit passée en revue, vous devez soumettre les pièces suivantes :

- le formulaire de demande de règlement dûment rempli. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une formule de preuve de sinistre ;
- l'original de toutes les factures et de tous les reçus des prestataires de services ;
- tout formulaire du régime d'assurance maladie gouvernemental exigé ;
- la preuve de tout paiement effectué par votre régime d'assurance maladie gouvernemental et/ou les autres assureurs ou régimes d'assurance maladie ;
- une preuve de tout paiement ou un avis de non-paiement émis par un autre régime d'assurance ; et
- le diagnostic complet du ou des *médecins* et/ou *hôpitaux* ayant prodigué le *traitement*, y compris, s'il y a lieu, le certificat écrit du *médecin* qui vous a traité pendant votre voyage, attestant que les frais ont été engagés pour des soins nécessaires du point de vue médical.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

Compagnie d'assurance RBC du Canada

Service des règlements

a/s d'Allianz Global Assistance

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

1 800 464-3211

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

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

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

Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse www.rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>.

Autres renseignements concernant la demande de règlement

Pour les besoins de votre demande de règlement, nous aurons besoin de ce qui suit :

- a. votre accord pour vérifier auprès des autorités compétentes votre numéro de carte d'assurance maladie et autres renseignements nécessaires au traitement de votre demande de règlement ;
- b. votre autorisation pour que les *médecins*, *hôpitaux* et autres prestataires de soins médicaux nous fournissent tous les renseignements qu'ils possèdent vous concernant, pendant que vous êtes en observation ou sous leurs soins, y compris vos antécédents médicaux, les diagnostics et résultats de vos tests ; et
- c. votre autorisation de transmettre les renseignements visés aux alinéas a) et b) ci-dessus à des tiers, qui les utiliseront pour déterminer les prestations qui vous sont payables le cas échéant.

Une fois que nous aurons indemnisé le prestataire de soins médicaux ou vous aurons remboursé les frais couverts, nous chercherons à nous faire rembourser auprès de votre régime d'assurance maladie gouvernemental et de tout autre régime d'assurance frais médicaux au titre desquels vous êtes couvert. Vous ne pouvez pas demander ou recevoir un remboursement dépassant la totalité de vos frais couverts ou des frais que vous avez effectivement engagés. En outre, vous devez nous rembourser toute somme payée ou autorisée pour votre compte par nous si nous établissons que cette somme n'aurait pas dû être payée au titre des dispositions de votre certificat d'assurance.

Si vous êtes à la retraite et que votre ancien employeur vous offre une assurance maladie complémentaire comportant un maximum viager de :

- 50 000 \$ ou moins, nous n'appliquons pas la coordination des prestations à cette somme ;
- plus de 50 000 \$, nous appliquons la coordination des prestations uniquement à l'excédent sur 50 000 \$.

Si vous êtes employé en service actif et que votre employeur actuel vous offre une assurance maladie collective comportant un maximum viager de :

- 50 000 \$ ou moins, nous n'appliquons pas la coordination des prestations à cette somme ;
- plus de 50 000 \$, nous appliquons la coordination des prestations uniquement à l'excédent sur 50 000 \$, pour vous, vos héritiers et vos ayants droit.

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez de renvoyer toute poursuite judiciaire devant le tribunal de la province ou du territoire d'établissement du certificat d'assurance.

Autres conditions de l'assurance

1. Cette protection est catégorisée comme une assurance complémentaire ou de deuxième ligne, car elle couvre les frais en excédent des frais remboursables par tout autre régime d'assurance.
2. Dans le présent document, votre âge s'entend de votre âge à la date d'effet de l'assurance.
3. Nous et nos agents, de même que la Banque Royale et ses agents, ne sommes pas responsables de la disponibilité, de la qualité ou des résultats de *traitements médicaux* ou de transports, ni de l'impossibilité pour vous de recevoir des *traitements médicaux*.
4. Lorsque vous communiquez avec nous, nous vous adressons ou nous pouvons vous transférer, si la situation médicale le justifie, à l'un de nos prestataires de soins médicaux recommandés. En outre, nous demanderons au prestataire de soins médicaux autorisé de nous facturer directement les frais médicaux couverts par cette assurance au lieu de vous les facturer.
5. Si vous bénéficiez auprès d'autres assureurs de garanties semblables à celles de la présente assurance, la somme de toutes les indemnités qui vous sont versées par tous les assureurs ne saurait dépasser les frais effectivement engagés. Nous coordonnerons le paiement des indemnités avec tous les assureurs auprès desquels vous bénéficiez de garanties semblables à celles de la présente assurance, jusqu'à concurrence du plus élevé des montants stipulés par chaque assureur.
6. Si vous engagez des frais couverts par cette assurance par la faute et/ou la négligence d'un tiers, nous pouvons intenter des poursuites contre le tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous ou nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à intenter, à nos frais, une poursuite en

votre nom contre le tiers. Lorsqu'un tiers est impliqué, le versement de tout règlement est subordonné à la production d'un rapport d'accident.

7. Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
8. Nous pouvons, à notre gré, invalider le présent contrat en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part ou de la part d'un membre de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.
9. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
10. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

Assurance accident de voyage Certificat d'assurance

Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective n° F-2035807-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale ») pour couvrir la perte subie par les personnes assurées se trouvant à bord d'un *véhicule de transport public*, par suite d'une blessure subie alors qu'elles voyagent hors de leur province ou territoire de résidence au Canada. Toutes les personnes assurées sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la présente police d'assurance collective.

Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou
905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

Avis important – à lire attentivement

L'assurance accident de voyage est conçue pour couvrir les pertes découlant de circonstances soudaines et imprévisibles. Il est important que vous lisiez et que vous compreniez votre assurance avant de partir en voyage, car votre protection peut être assujettie à certaines restrictions et exclusions.

CE QUE LES ORGANISMES DE RÉGLEMENTATION RÉGIONAUX VEULENT QUE VOUS SACHIEZ

Le présent certificat d'assurance contient une clause qui révoque ou limite le droit de l'assuré de nommer les personnes auxquelles ou au bénéfice desquelles le produit de l'assurance doit être versé.

Renseignements utiles

- L'assurance accident de voyage vous couvre si vous êtes victime d'une blessure corporelle accidentelle entraînant une perte, y compris le décès, pendant que vous voyagez à bord d'un *véhicule de transport public*, jusqu'à concurrence de 500 000 \$ CA.
- Veuillez consulter la liste des risques spécifiques couverts dans la section *Tableau des pertes*.
- Vous êtes couvert pour les voyages effectués hors de votre province ou territoire de résidence.

Définitions

Tout au long de ce document, les termes en *italique* ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

Accident – un événement soudain et imprévu provenant d'une cause extérieure et entraînant directement et indépendamment de toute autre cause, une *blessure* corporelle ou le décès.

Avion de transport de passagers – avion multimoteur immatriculé, piloté par un pilote détenteur d'une licence et utilisé par un transporteur aérien régulier pour effectuer des vols réguliers entre des aéroports agréés ; le transporteur doit détenir un permis valide de transport aérien régulier ou notifié délivré par la Commission canadienne des transports aériens ou sa contrepartie étrangère.

Blessure ou blessures – *blessure(s)* corporelle(s) constatée(s) par un *médecin*, entraînant une *perte* et causée(s) par un *accident* dont vous êtes victime lors d'un voyage.

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale à titre de *codemandeur* et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Conjoint – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

Contamination – un empoisonnement de personnes au moyen de substances nucléaires, chimiques et/ou biologiques causant la maladie et/ou la mort.

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

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale, à qui une carte a été émise et au nom de laquelle le compte a été établi. Le *demandeur* n'est pas un *cotitulaire*. Un *demandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Enfant à charge – un enfant célibataire (naturel, adoptif, placé en foyer d'accueil, beau-fils, belle-fille ou enfant en tutelle) du *demandeur* qui réside avec lui et :

- qui a moins de vingt et un (21) ans, ou
- qui a moins de vingt-six (26) ans s'il étudie à temps plein, ou
- de tous âges, s'il a une limitation physique ou intellectuelle.

Hôpital (ou hôpitaux) – un établissement agréé doté de personnel offrant des soins et des traitements aux patients internes et externes. Les traitements doivent être supervisés par des *médecins*, et du personnel infirmier autorisé doit être présent 24 heures sur 24. Des services chirurgicaux et de diagnostic doivent pouvoir être effectués sur place ou dans des installations contrôlées par l'établissement. Un *hôpital* n'est pas un établissement utilisé principalement en tant que clinique, centre de soins palliatifs ou de longue durée, centre de réadaptation ou de désintoxication, maison de convalescence, de repos ou de santé, ou foyer pour personnes âgées ou station thermale.

Membre(s) de la famille – votre *conjoint*, un *enfant à charge*, vos parents, beaux-parents, grands-parents, petits-enfants, famille par alliance, frères, sœurs, demi-frères et demi-sœurs.

Médecin – une personne autre que vous-même, un membre de votre proche famille ou votre compagnon de voyage diplômée en médecine, qui est autorisée à prescrire et à administrer un traitement médical dans le territoire de compétence où les services sont fournis.

Nous, notre et nos – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

Passager – *personne assurée* qui se trouve à bord d'un *véhicule de transport public*. La définition de *passager* n'inclut pas les personnes occupant les fonctions de pilote, d'opérateur ou de membre d'équipage.

Personne assurée – l'une des personnes suivantes :

- 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 ; et/ou
- un *cotitulaire*. (Nota : Un *cotitulaire* est une *personne assurée* de plein droit. Le *conjoint* et/ou l'*enfant à charge* d'un *cotitulaire* ne sont pas admissibles à cette assurance, à moins qu'ils ne soient autrement couverts tel qu'il est indiqué ci-dessus.)

Une *personne assurée* peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les *personnes assurées* doivent être des *résidents permanents* du Canada.

Perte ou pertes – décès ou perte totale et définitive de l'usage de certains des membres ou des organes suivants :

- par « *perte* », on entend, en ce qui concerne les mains et les pieds, la *perte* totale et définitive de l'usage, y compris l'articulation du poignet ou de la cheville ;

- en ce qui concerne les yeux, la perte totale et irréversible de la vue ;
- en ce qui concerne une jambe ou un bras, la perte totale et définitive de l'usage à la hauteur de l'articulation du genou ou du coude ou au-dessus ;
- en ce qui concerne le pouce et l'index, la perte totale et définitive de l'usage, y compris toutes les phalanges, mais sans qu'il y ait perte de la main ou du pied ;
- en ce qui concerne la parole et l'ouïe, la perte totale et irréversible ;
- en ce qui concerne un doigt ou un orteil, la perte totale et définitive de l'usage, y compris toutes les phalanges, mais sans qu'il y ait perte de la main ou du pied ;
- en ce qui concerne la paralysie (quadruplégie, paraplégie, hémiparésie), la perte doit consister en la paralysie totale et irréversible des membres en question.

Résident permanent – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

Terrorisme ou acte de terrorisme – un acte, y compris, mais pas exclusivement, l'usage de la force ou de la violence, et/ou la menace d'en faire usage, notamment le détournement d'un moyen de transport ou l'enlèvement d'une personne ou d'un groupe de personnes dans le but d'intimider ou de terroriser un gouvernement, un groupe, une association ou le grand public à des fins religieuses, politiques ou idéologiques, et n'inclut pas tout acte de guerre (déclarée ou pas), acte d'ennemis étrangers ou rébellion.

Transport de remplacement – un transport qui vous est offert lorsque le *véhicule de transport public* qui assure le transport pendant votre voyage assuré est retardé ou lorsque son itinéraire est modifié, obligeant ainsi la compagnie de transport qui aurait dû assurer le déplacement à recourir à un *transport de remplacement*.

Utilisateur autorisé – une personne autre que le *demandeur* et le *codemandeur*, au nom de laquelle le compte de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale a été établi à la demande du *demandeur* ou du *codemandeur*. Un *utilisateur autorisé* doit être un *résident permanent* du Canada.

Véhicule de transport public – tout *avion de transport de passagers* ou moyen de transport terrestre ou maritime (autre qu'un véhicule de location ou bateau de croisière) destiné à un service de transport régulier de *passagers*, qui est exploité sous licence pour transporter des *passagers* contre paiement ou rémunération. Ce terme comprend également tout *transport de remplacement*. *Véhicule de transport public* exclut tout moyen de transport loué, affrété ou utilisé pour une activité sportive, une manœuvre sportive, un concours, une visite touristique ou d'observation et/ou une activité de loisirs, que le moyen de transport en question soit exploité sous licence ou non. Les taxis et limousines sont exclus de cette définition sauf dans le cas particulier stipulé à la section 2 « Risques assurés ».

Voyage – déplacement à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence au Canada que vous effectuez à bord d'un *véhicule de transport public*, dont le titre de transport a été réglé entièrement par la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou les points Avion.

Prise d'effet et cessation de l'assurance

Le présent certificat d'assurance vous offre une protection lorsque vous utilisez votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou vos points Avion pour payer votre voyage à bord d'un *véhicule de transport public*, avant toute blessure entraînant une perte pour laquelle une demande de règlement est présentée au titre de la Police. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde doit être intégralement porté à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale pour que le présent certificat d'assurance entre en vigueur.

L'assurance entre en vigueur à la date à laquelle vous quittez votre province ou territoire de résidence pour votre voyage.

La protection cesse, individuellement pour chaque *personne assurée*, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte de carte de crédit Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ; ou
2. la date à laquelle votre compte de carte de crédit Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
3. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux voyages portés à votre compte avant la date de résiliation de la police d'assurance collective ; ou
4. la date à laquelle l'assurance n'est plus en vigueur comme il est décrit à la section « Risques assurés et garanties ».

Frais assurés et garanties

Risques assurés

Lorsque vous utilisez votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou vos points Avion pour payer la totalité des frais de transport de votre voyage avant votre départ, le présent certificat d'assurance vous offre une protection pour toute blessure subie par suite d'un accident qui se produit pendant votre voyage alors que vous :

1. voyagez en tant que *passager* à bord du *véhicule de transport public*, ou que vous y embarquez ou en débarquez, lorsque ce véhicule assure le transport ou le *transport de remplacement* pour votre voyage ;
2. voyagez en tant que *passager* à bord du *véhicule de transport public*, ou que vous y embarquez ou en débarquez, lorsque ce véhicule assure le transport ou le *transport de remplacement* pour votre voyage, notamment un transport complémentaire offert uniquement dans le cas où vous vous déplacez directement à destination ou en provenance d'un terminus, d'une gare, d'un quai ou d'un aéroport, soit :
 - a. immédiatement avant le départ prévu du *véhicule de transport public* pendant votre voyage ; ou
 - b. immédiatement après l'arrivée prévue du *véhicule de transport public* pendant votre voyage ;
3. voyagez en tant que *passager* dans le terminus, dans la gare, sur le quai ou dans l'aéroport avant que vous embarquiez à bord d'un *véhicule de transport public*, ou après que vous en débarquez, lorsque ce véhicule assure votre transport ou *transport de remplacement* à titre de *passager*.

Quels sont les avantages ?

A. Tableau des pertes

Lorsqu'une *personne assurée* subit une *blessure* qui entraîne une des *pertes* suivantes dans les trois cent soixante-cinq (365) jours suivant la date de l'*accident*, nous payons le montant maximal suivant :

Perte	Indemnité
Décès	500 000 \$
Les deux mains ou les deux pieds	500 000 \$
La vue des deux yeux	500 000 \$
Une main et un pied	500 000 \$
Une main ou un pied et la vue d'un œil	500 000 \$
La parole et l'ouïe	500 000 \$
Une jambe ou un bras	375 000 \$
Une main ou un pied	333 300 \$
La parole ou l'ouïe	333 300 \$
La vue d'un œil	333 300 \$
Le pouce et l'index de la même main	166 650 \$
Un doigt ou un orteil	50 000 \$
Perte d'usage	Indemnité
des membres supérieurs et inférieurs (quadriplégie)	500 000 \$
des membres inférieurs (paraplégie)	500 000 \$
d'un bras et d'une jambe du même côté du corps (hémip légie)	500 000 \$

B. Réadaptation

Lorsque les *blessures* donnent lieu au versement d'une indemnité conformément au Tableau des pertes ci-dessus (Garantie A), vous avez droit à une indemnité supplémentaire payable par nous pour couvrir ce qui suit :

Les frais raisonnables et nécessaires que vous avez effectivement engagés pour suivre des cours de formation, jusqu'à concurrence de 2 500 \$, pourvu que les conditions suivantes soient remplies :

- a. cette formation a été rendue nécessaire par les *blessures* que vous avez subies et elle vise à vous permettre d'exercer une profession que vous n'auriez pas exercée si vous n'aviez pas subi ces *blessures* ; et
- b. les frais en question sont engagés dans les deux (2) années qui suivent la date de l'*accident*.

Vous ne toucherez aucune indemnité pour vos frais de subsistance et d'habillement ni pour vos déplacements ordinaires.

C. Transport d'un membre de la famille

Si vous êtes hospitalisé en raison de blessures qui entraînent une perte ouvrant droit à indemnisation en vertu du présent certificat d'assurance, et que le médecin traitant recommande la présence à vos côtés d'un membre de la famille ou encore que, par suite de votre décès accidentel, la présence d'un membre de la famille est requise, nous rembourserons, jusqu'à concurrence de 1 000 \$, les frais de transport engagés par le membre de la famille pour se rendre à l'endroit où vous vous trouvez en empruntant la voie la plus directe à bord d'un véhicule de transport public.

Risques non couverts

Exclusions

Le présent certificat d'assurance ne couvre pas le décès ou les pertes attribuables ou reliés aux causes suivantes :

1. des automutilations, votre suicide ou tentative de suicide ;
2. un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique ;
3. votre participation ou la participation de votre bénéficiaire à un acte criminel ou à un acte illégal ou à une tentative de commettre un tel acte ou qui est liée à un tel acte ;
4. votre service à temps plein dans les forces armées de tout pays ou participation à des manœuvres ou exercices militaires ;
5. votre présence à bord d'un véhicule de transport public à titre autre que celui de passager ;
6. tout accident attribuable, ou lié de quelque façon que ce soit, à l'usage ou à l'abus chronique d'alcool ou de drogues, y compris les drogues illégales ou le refus délibéré de suivre une thérapie ou un traitement médical prescrit avant ou pendant votre voyage ;
7. une maladie ou affection, même si la cause de son apparition ou de sa réapparition est un accident ;
8. un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive provenant d'un combustible nucléaire ou de déchets radioactifs, ou par les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses d'un appareil nucléaire, ou de toute partie de cet appareil ;
9. une contamination en raison d'un acte de terrorisme ;
10. le terrorisme.

Restrictions

1. Si, par suite d'un accident, vous recevez des blessures pour lesquelles vous présentez plusieurs demandes de prestations, l'indemnité maximale versée par nous pour toutes les pertes subies sera égale au montant le plus élevé de l'une (1) de vos pertes et ne dépassera pas 500 000 \$.
2. Aucune indemnité ne sera versée si vous êtes dans un état comateux.
3. Lorsque votre décès ou perte survient plus de cinquante-deux (52) semaines après l'accident, à moins que vous ne soyez dans un état comateux à la fin de cette période ; nous déterminerons alors les prestations payables, s'il y a lieu, à la fin du coma.

Demandes de règlement

Si vous nous appelez au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nous vous enverrons alors le ou les documents à remplir pour présenter une demande de règlement et vous indiquerons les documents ou renseignements additionnels à fournir pour que votre demande soit examinée. (Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une personne assurée ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.)

Dans certains cas, nous pouvons vous demander de remplir une formule de consentement afin de donner :

- a. votre accord pour vérifier auprès des autorités compétentes votre numéro de carte d'assurance maladie et autres renseignements nécessaires au traitement de votre demande de règlement ;
- b. votre autorisation pour que les médecins, hôpitaux et autres prestataires de soins médicaux nous fournissent tous les renseignements qu'ils détiennent sur vous, pendant que vous êtes en observation ou sous leurs soins, y compris vos antécédents médicaux, les diagnostics et résultats de vos tests ; et
- c. votre autorisation de transmettre les renseignements visés aux alinéas a) et b) ci-dessus à des tiers, qui les utiliseront pour déterminer les prestations qui vous sont payables le cas échéant.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

Compagnie d'assurance RBC du Canada

Service des règlements

a/s d'Allianz Global Assistance

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

1 800 464-3211

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

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

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

Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse www.rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>.

Autres renseignements concernant les demandes de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

Examen et autopsie

Nous avons le droit et devons avoir la possibilité de faire examiner, à nos frais, toute personne assurée qui présente une demande de règlement en raison d'une blessure, aussi souvent qu'il est raisonnable de l'exiger pendant l'étude de la demande de règlement ; nous avons en outre le droit et devons avoir la possibilité de faire pratiquer une autopsie en cas de décès de la personne assurée là où la loi ne l'interdit pas.

Versement des indemnités

L'indemnité prévue en cas de décès sera versée à votre ou vos bénéficiaires désignés (tel qu'il est indiqué ci-après). Les indemnités relatives à toute autre perte que vous encourez vous seront versées, si vous êtes encore en vie ; sinon, elles seront versées à votre ou vos bénéficiaires désignés. Si plusieurs bénéficiaires ont été désignés et que la part respective de chacun n'est pas indiquée, ceux-ci se partageront en parts égales les sommes dues. Si aucun bénéficiaire n'a été désigné, ou si le bénéficiaire désigné meurt avant vous, les prestations seront versées à votre succession.

Bénéficiaire

Au titre du présent certificat d'assurance, vous pouvez désigner un bénéficiaire ou changer une désignation antérieure de bénéficiaire. Nulle autre personne ne peut désigner un bénéficiaire ou changer un bénéficiaire désigné antérieurement. Pour que la désignation ou le changement prenne effet, vous devez remplir la formule intitulée « Désignation, révocation ou ajout de bénéficiaire(s) » et nous la faire parvenir. **Vous pouvez vous procurer ce formulaire à votre convenance à partir de notre site Web à www.rbcassurances.com/carteformulairebeneficiaire.** Pour obtenir une copie papier par la poste, veuillez appeler la Compagnie d'assurance RBC du Canada, sans frais au **1 800 533-2778** au Canada ou aux États-Unis, ou au 905 816-2581 à frais virés de partout ailleurs dans le monde. La désignation ou le changement en question prend effet à la date à laquelle vous avez signé la formule, mais au plus tôt le 1^{er} juin 2013. Nous déclinons toute responsabilité à l'égard de versements effectués par nous avant la réception de la désignation ou du changement.

Poursuite judiciaire

Aucune poursuite judiciaire ne peut être engagée pour obtenir un recouvrement en vertu du présent certificat d'assurance dans les soixante (60) jours qui suivent la présentation d'une preuve écrite de perte, conformément aux dispositions de la section « Demandes de règlement » ci-dessus. Aucune poursuite judiciaire ne peut non plus être engagée plus de trois (3) ans après que nous avons rendu notre décision quant à votre demande de règlement.

Autres conditions de l'assurance

1. Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.

2. Toute indemnité payable à un mineur sera versée à son tuteur légal.
3. Si votre corps n'est pas retrouvé dans l'année qui suit la disparition, le naufrage ou la destruction du *véhicule de transport public* à bord duquel vous preniez place au moment de l'*accident*, on présumera que vous avez trouvé la mort par suite de dommages corporels attribuables à un *accident* survenu au moment de la disparition, du naufrage ou de la destruction du véhicule.
4. Si vous engagez des frais couverts au titre du présent certificat d'assurance par la faute d'un tiers, nous pouvons intenter des poursuites contre ce tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous ou nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à intenter, à nos frais, une poursuite en votre nom contre le tiers. Lorsqu'un tiers est impliqué, le versement de toute prestation est subordonné à la présentation d'un rapport d'*accident*.
5. Le présent certificat d'assurance constitue le contrat intégral entre vous et nous et est assujéti aux dispositions légales de la *Loi sur les sociétés d'assurances* au Canada et à toutes lois provinciales régissant les contrats d'assurance *accident*.
6. Nous pouvons, à notre gré, invalider le présent certificat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part ou de la part de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.
7. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
8. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

Assurance collision/dommages pour les véhicules de location Certificat d'assurance

Introduction

Aviva, Compagnie d'Assurance Générale (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective F-2000375-A pour la Banque Royale du Canada (la « Banque Royale ») pour couvrir les frais se rapportant à la protection d'assurance collision et dommages pour véhicule de location. Toutes les *personnes assurées* sont des clients de l'assureur.

Cette protection peut être modifiée au gré de l'assureur en tout temps avec préavis.

Le présent certificat d'assurance indique ce qu'est l'assurance collision/dommages pour les *véhicules de location* et ce qui est assuré, en même temps que les modalités de paiement d'une demande de règlement lorsqu'un titulaire de carte loue et conduit un *véhicule de location*, mais qu'il n'accepte pas l'assurance collision et dommages de l'*agence de location*, ou une protection équivalente offerte par l'*agence de location*.

Comment obtenir de l'aide

AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») est le fournisseur de tous les services d'assistance au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'assistance ou avez des questions au sujet de votre assurance, composez le :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou dans la zone continentale des États-Unis, ou
905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

Renseignements utiles sur l'assurance collision/dommages pour les véhicules de location

- Le présent certificat d'assurance ne comprend **pas** l'assurance responsabilité civile. Veuillez communiquer avec votre assureur automobile et l'*agence de location* pour vérifier si vos assurances responsabilité civile, dommages corporels et dommages à la propriété, ainsi que celles des autres conducteurs, sont adéquates.
- Cette assurance est établie seulement après que :
 - vous avez effectué la transaction de location avec votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale en réservant le *véhicule de location* avec votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ;
 - vous vous êtes présenté en personne à l'*agence de location* ;

- le *contrat de location* est signé à l'*agence de location* et que vous avez payé avec votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ; et
- la totalité des frais prévus au *contrat de location* du véhicule, y compris les taxes applicables et les frais facturés par une *agence de location*, a été réglée au moyen de votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou de vos points Avion. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde des frais de location du véhicule doit être intégralement porté à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique.
- La période de location par vous d'un même *véhicule de location* et/ou d'un autre *véhicule de location* ne doit pas dépasser quarante-huit (48) jours consécutifs, c.-à-d. qui se suivent l'un à la suite de l'autre. Afin de rompre le cycle de jours consécutifs, un jour civil complet doit s'écouler entre les périodes de location. La protection ne peut pas être prolongée pour une durée excédant quarante-huit (48) jours consécutifs au moyen du renouvellement du *contrat de location* ou d'un nouveau contrat auprès de la même *agence de location* ou d'une autre *agence de location*, pour le même *véhicule de location* ou tout autre *véhicule de location*. Voir « Prise d'effet et cessation de l'assurance » pour obtenir tous les détails.
- Si la *personne assurée* accepte la *protection EDC* de l'*agence de location* ou une protection équivalente, or si elle n'a d'autre choix que d'accepter cette protection, le présent certificat d'assurance ne couvrira que le montant de la franchise stipulé dans la *protection EDC* de l'*agence de location* ou dans une disposition semblable. De plus, les coûts engagés en acceptant la protection de l'*agence de location* ne sont pas couverts.
- La couverture se limite à un (1) *véhicule de location* à la fois. Si pendant la même période plus d'un (1) *véhicule de location* est loué par une (même) *personne assurée*, seul le premier *véhicule de location* est couvert.
- Il est possible d'assurer plus d'un *véhicule de location*, mais certaines exclusions s'appliquent. (La liste des véhicules exclus figure dans la partie du certificat intitulée Exclusions.)
- Tout véhicule dont le prix de détail suggéré par le manufacturier (PDSM), excluant les taxes, dépasse soixante-cinq mille dollars canadiens (65 000 \$ CA) n'est pas couvert. Veuillez vérifier le PDSM du *véhicule de location* avant de le louer.
- Les camionnettes font partie des véhicules qui ne sont pas assurés. Sachez qu'une *agence de location* peut remplacer votre *véhicule de location* par un autre *véhicule de location* comme une camionnette ou un autre véhicule exclu si les voitures ou les VUS sont en rupture de stock au moment où vous arrivez à l'*agence de location* et que nous vous recommandons de souscrire la *protection EDC* de l'*agence de location*.
- Vérifiez si le *véhicule de location* a des dommages, notamment des éraflures ou des bosses, avant d'en prendre possession à l'*agence de location* et lorsque vous le retournez à l'*agence de location*. Le cas échéant, prenez soin d'indiquer où se trouvent les éraflures, les bosses et les autres dommages à un représentant de l'*agence de location*. Nota : Si un *véhicule de location* est offert par un service d'autopartage, vous devez examiner le *véhicule de location* comme il est mentionné ci-dessus, prendre des photographies et signaler les dommages sur-le-champ à l'*agence de location* avant de prendre possession du *véhicule de location*.
- Vous devez déclarer les sinistres dans les quarante-huit (48) heures suivant la perte ou les dommages, en appelant au **1 855 603-5568 (sans frais et/ou à frais virés)**. Signalez-les-nous sans dépasser le délai de quarante-huit (48) heures même si vous n'avez pas tous les renseignements ou documents requis.
- Ne signez aucun bordereau de transaction en blanc relativement à la valeur des dommages et aux coûts liés à la *perte de jouissance* ou comportant une estimation des coûts de réparation du véhicule et des coûts liés à la *perte de jouissance*. Vous devez déclarer un sinistre à l'assureur en suivant les procédures indiquées aux présentes dans la section « Demande de règlement » et informer l'*agence de location* de la perte et/ou des dommages.
- Vous devez obtenir un rapport de police quand survient un accident ou si le *véhicule de location* est vandalisé ou encore volé. Si la loi du territoire dans lequel la perte et/ou les dommages sont survenus n'exige pas de rapport de police, alors vous devez obtenir le nom, le matricule et l'adresse de la division de l'agent de police avec lequel vous avez communiqué, puis les transmettre à l'assureur.
- Tous les montants mentionnés dans le présent certificat d'assurance sont en dollars canadiens.
- Il est important que vous lisiez et compreniez votre certificat d'assurance, car votre couverture est assujettie aux modalités, conditions, restrictions et exclusions énoncées dans le présent certificat d'assurance.

Définitions

Tout au long de ce document, les termes *en italique* ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

Agence de location (ou agences de location) – une *agence de location* de véhicules qui détient un permis pour louer des véhicules et qui établit des *contrats de location*. Pour plus de précisions, dans le présent certificat d'assurance, le terme « *agence de location* » se rapporte tant aux *agences de location* de véhicules qu'aux entités de *service d'autopartage*.

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale à titre de *codemandeur* et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Contrat de location – *contrat de l'agence de location* que vous signez ; il précise et indique les modalités et conditions qui vous autorisent à louer un *véhicule de location*.

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

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal de la carte Visa Infinite British Airways RBC à qui une carte a été émise et au nom de laquelle le compte a été établi. Le demandeur n'est pas un cotitulaire. Un demandeur doit être un résident permanent du Canada.

Location de véhicules entre pairs – processus par lequel les propriétaires d'automobiles existantes mettent leurs véhicules personnels à la disposition de tiers pour les louer à court terme.

Minifourgonnette – fourgonnette fabriquée par un constructeur automobile et classée par le constructeur ou une autorité gouvernementale comme une minifourgonnette conçue pour transporter un maximum de huit (8) personnes, y compris le conducteur, et qui est utilisée exclusivement pour le transport de passagers et de leurs bagages.

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

- i) qui ne doit pas dépasser quarante-huit (48) jours consécutifs, c.-à-d. qui se suivent l'un à la suite de l'autre ;
- ii) si vous avez besoin du véhicule de location après la limite des quarante-huit (48) jours consécutifs, il faut un jour civil complet entre deux locations pour rompre le cycle des quarante-huit (48) jours consécutifs ;
- iii) la location ne peut pas être prolongée pour une durée excédant quarante-huit (48) jours au moyen du renouvellement du contrat de location ou d'un nouveau contrat auprès de la même agence de location ou d'une autre agence de location, pour le même véhicule ou un autre véhicule.

Personne assurée

1. Le demandeur ou cotitulaire qui se présente en personne à l'agence de location, qui signe le contrat de location et qui prend possession du véhicule de location. Une personne assurée peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les personnes assurées doivent être des résidents permanents du Canada.
2. Vous et tous les conducteurs autorisés par vous à conduire le véhicule de location devez répondre aux exigences et respecter les dispositions du contrat de location, détenir un permis de conduire valide, en plus d'être autorisés à conduire le véhicule de location en vertu des lois du territoire où le véhicule de location est utilisé.

Perte de jouissance – montant raisonnable versé à une agence de location pour l'indemniser lorsqu'un véhicule de location n'est plus disponible à des fins de location parce qu'il est en réparation par suite de dommages subis pendant la période de couverture.

Protection EDC de l'agence de location – protection facultative d'exonération en cas de dommage par collision (EDC) ou toute autre protection équivalente offerte par les compagnies de location et les agences de location qui libère le locataire de sa responsabilité financière, si le véhicule de location est endommagé ou volé alors qu'il est sous un contrat de location. La protection EDC de l'agence de location n'est pas une assurance.

Remorquage valide – remorquage du véhicule de location par une compagnie titulaire d'un certificat, en raison d'un incident ayant causé des dommages, qui exige des frais valides, raisonnables et usuels, y compris l'entreposage, conformément aux règlements municipaux et aux lois applicables.

Résident permanent – personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année et qui doit avoir un permis de conduire canadien valide. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

Service d'autopartage – entité de location de voitures appartenant à une société, y compris les franchises, qui offre à ses membres et/ou clients l'accès à un parc de véhicules de location 24 h sur 24.

Utilisateur autorisé – une personne autre que le demandeur et le codemandeur, au nom de laquelle le compte de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale a été établi à la demande du demandeur ou du codemandeur. Un utilisateur autorisé doit être un résident permanent du Canada.

Valeur au jour du sinistre – détermination raisonnable de la valeur du véhicule de location au moment du sinistre.

Véhicule de location – véhicule que vous louez à l'agence de location et qui est couvert au titre du présent certificat d'assurance.

Véhicule exempt de taxe (type achat-rachat) – une entente de location à court terme (de dix-sept (17) jours à six (6) mois), permettant aux touristes de louer un véhicule exempt de taxe, par le biais d'un contrat de type achat-rachat. L'assureur ne fournira pas de protection pour les véhicules exempts de taxe.

Prise d'effet et cessation de l'assurance

La couverture prend effet lorsque vous prenez possession du *véhicule de location*, pourvu que :

1. vous vous présentiez en personne à l'*agence de location*, effectuez la transaction avec votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale en réservant le *véhicule de location* avec cette carte, et présentiez votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale 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 Infinite British Airways RBC Banque Royale. 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 Infinite British Airways RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique ;
2. vous utilisiez votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale pour payer intégralement les frais liés au *véhicule de location du service d'autopartage* ;
3. vous refusiez de souscrire la *protection EDC de l'agence de location* ou une protection équivalente offerte par l'*agence de location* et figurant dans le *contrat de location*. Si aucun espace n'est prévu dans le *contrat de location* aux fins d'indiquer que vous avez refusé la protection, mentionnez alors par écrit sur le contrat : « Je refuse la protection EDC fournie par cet agent ». Nota : Si vous n'avez d'autre choix que d'accepter cette protection, le présent certificat d'assurance ne couvrira que le montant de la franchise stipulé dans la *protection EDC de l'agence de location* ou dans une disposition semblable.

La protection cesse, individuellement pour chaque *personne assurée*, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date et l'heure auxquelles l'*agence de location* récupère le *véhicule de location* ;
2. la date à laquelle votre *véhicule de location* est utilisé hors de la *période de couverture* ;
3. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ;
4. la date à laquelle votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ;
5. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par l'assureur ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux frais de *location d'un véhicule* portés à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

Frais assurés et garanties

Lorsque vous utilisez votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou vos points Avion pour payer intégralement les frais de location du véhicule, le présent certificat d'assurance vous couvre, vous et vos obligations à l'égard d'une *agence de location*, comme il est indiqué dans le *contrat de location* relativement aux pertes et aux dommages, jusqu'à concurrence de la *valeur au jour du sinistre du véhicule de location* endommagé ou volé, de même que les frais de *remorquage valide*, d'*entreposage*, la *perte de jouissance* et les frais d'administration de l'*agence de location* jusqu'à concurrence de cinquante dollars (50 \$), sous réserve des modalités, conditions, restrictions et exclusions énoncées dans le présent certificat d'assurance.

Si vous choisissez de souscrire la *protection EDC de l'agence de location* ou toute protection équivalente, le présent certificat d'assurance ne couvrira que votre franchise en cas de sinistre, sous réserve de l'ensemble des conditions, restrictions et exclusions. En outre, le coût de la *protection EDC de l'agence de location* ne fait pas partie des frais couverts.

Cette assurance est en vigueur 24 h sur 24 partout dans le monde là où la loi le permet ou aux termes du *contrat de location*.

Cette protection est une assurance de première ligne, sauf si la *personne assurée* choisit de souscrire la *protection EDC de l'agence de location* ou une protection équivalente, ou là où la législation gouvernementale sur l'assurance en stipule autrement.

Les types de *véhicules de location* ci-dessous sont couverts :

- Tous les véhicules automobiles, véhicules utilitaires sport et les *minifourgonnettes*, sauf les véhicules énumérés dans la section Risques non couverts.

De plus, vous bénéficiez de la couverture si :

- le *véhicule de location* est inclus dans un forfait de voyage prépayé, pourvu qu'il soit payé dans son intégralité avec votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou vos points Avion ;
- vous avez droit à une « location sans frais » par suite d'une campagne de promotion dans le cadre de laquelle vous avez eu à effectuer des locations que vous avez payées en entier, avec votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou vos points Avion ;

- vous avez droit à des jours de « location sans frais » dans le cadre d'un programme de points Avion RBC, pour le nombre de jours de « location sans frais ». Si ces jours de location sans frais sont combinés avec des jours de location pour lesquels vous payez les frais prévus, le solde doit être payé en entier au moyen de votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou de vos points Avion.

Exclusions

La présente assurance ne prend pas en charge les pertes, dommages et/ou frais imputables ou se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

1. utilisation d'un véhicule de remplacement dont tout ou partie du coût du *véhicule de location* est couvert par votre assurance automobile, un autre assureur ou une autre partie ;
2. responsabilité civile (c.-à-d. lorsque vous blessez quelqu'un d'autre ou endommagez sa propriété lors d'un accident de voiture) ;
3. dommages corporels ;
4. pertes matérielles ou dommages (sauf en ce qui a trait au *véhicule de location* ou à ses accessoires) ;
5. frais que l'*agence de location* vous facture et qui ne sont pas directement attribuables à un incident, y compris le retour tardif du véhicule, un retour non autorisé, les frais de nettoyage, les frais d'essence, les frais de kilométrage, l'échange ou des frais semblables ;
6. conduite du *véhicule de location* à n'importe quel moment par toute *personne assurée* qui est en état d'ébriété ou sous l'influence de substances intoxicantes comme l'alcool, un narcotique ou un médicament d'ordonnance (si ce dernier est contre-indiqué au volant par un médecin praticien) ;
7. accusations portées contre une *personne assurée* en vertu du *Code criminel* pour une offense liée à la conduite, à la négligence et/ou au contrôle du *véhicule de location* ou pour toute offense semblable en vertu d'une loi, quelle qu'elle soit ;
8. tout acte malhonnête, toute fraude ou tentative de fraude, tout acte criminel, toute fausse représentation ou non-divulgence de faits essentiels, de la part d'une *personne assurée* ou de quiconque à son gré ;
9. usure normale, détérioration graduelle, dommages préexistants ou panne ou défaillance mécanique ou électrique, dommages à l'embrayage, rappel du produit, une grève, un lock-out, un vice ou des dommages dus à la nature même du risque, insectes ou vermine ou tout problème semblable ;
10. couverture interdite par une loi ou qui déroge aux règles en vigueur dans le territoire où est conclu le *contrat de location* (autre que celles mentionnées au n° 11 (i), (ii) ou (iii) de la section Risques non couverts) ; n° 11 (i), (ii) ou (iii) ;
11. non-respect des dispositions du *contrat de location* du *véhicule de location*, sauf dans les cas suivants :
 - a. une *personne assurée* conduit le *véhicule de location* ;
 - b. le *véhicule de location* circule sur les voies de gravier publiques ;
 - c. le *véhicule de location* traverse la frontière canado-américaine ou circule d'une province à une autre et/ou d'un État à un autre ;
12. saisie ou destruction par suite d'une mise en quarantaine ou de l'application de règlements douaniers, ou encore d'une confiscation ou d'une mesure d'urgence par ordre du gouvernement ou d'autres autorités ;
13. transport de marchandises de contrebande ou d'articles illicites ou assimilés ;
14. guerre ou acte de guerre, hostilités, insurrection, rébellion, révolution, émeute, acte de terrorisme, agitation civile, guerre civile, usurpation de pouvoir ou toute mesure prise par le gouvernement ou d'autres autorités pour empêcher de tels actes ou pour les combattre ou s'en protéger ;
15. transport de biens et/ou de marchandises et/ou de passagers contre rémunération ;
16. éruption solaire, réaction nucléaire, radiations nucléaires, substances nucléaires ou contamination radioactive ;
17. dommages causés intentionnellement au *véhicule de location* par une *personne assurée* ou par une personne sous ses instructions ;
18. frais attribuables à la diminution de la valeur du *véhicule de location* et/ou aux pertes et/ou dommages consécutifs ou accessoires, y compris les frais de nettoyage, de taxi, les notes d'hôtel ou la perte de clientèle ;
19. vous utilisez le *véhicule de location* pour participer à des courses ou à des tests de vitesse, ou à une piste de course ;
20. les entités suivantes ne sont pas considérées comme des « agences de location » au titre du présent certificat :
 - a. concessionnaires automobiles ; et
 - b. entreprises de location de véhicules entre pairs qui font la location de véhicules par l'entremise de réseaux numériques ou d'autres moyens électroniques pour le grand public.

Les véhicules suivants NE SONT PAS couverts :

1. fourgonnettes, grands fourgons, fourgonnettes commerciales ou minifourgonnettes commerciales (autres que les minifourgonnettes décrites ci-dessus) ;
2. camions, camionnettes et/ou autres véhicules qui peuvent être spontanément reconfigurés en camionnettes ;

3. véhicules qui ne sont pas destinés exclusivement à un usage personnel, y compris Uber, Lyft, l'usage commercial ou les services de livraison, ou encore les services semblables ;
4. limousines ;
5. circulation hors route, sauf pour entrer ou sortir d'une propriété privée ;
6. véhicule engagé sur des voies non publiques et/ou inondées ou bloquées ou utilisé dans des conditions semblables ;
7. motocyclettes, cyclomoteurs, scooters et vélomoteurs ou véhicules assimilés ;
8. remorques, caravanes, véhicules de plaisance, véhicules tout-terrain (VTT), autodunes, tracteurs, motoneiges, voiturettes de golf et/ou véhicules non autorisés à circuler sur la voie publique, et/ou véhicules servant à pousser ou à tirer des remorques, des caravanes et/ou tout autre objet ;
9. minibus et autobus ;
10. tout véhicule dont le prix de détail suggéré par le manufacturier (PDSM), excluant les taxes, dépasse soixante-cinq mille dollars canadiens (65 000 \$ CA) au cours de l'année-modèle ;
11. les véhicules hors-série, c.-à-d. les voitures de marque Aston Martin, Bentley, Bricklin, Daimler, DeLorean, Excalibur, Ferrari, Jensen, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche ou Rolls-Royce, ou les voitures semblables et/ou tout véhicule entièrement ou partiellement fabriqué ou fini à la main, toute voiture prête-à-monter et/ou dont la production est limitée à moins de deux mille cinq cents (2 500) unités par année ;
12. les véhicules anciens, d'époque ou classiques, c.-à-d. de plus de vingt (20) ans ou n'ayant pas été fabriqués depuis au moins dix (10) ans ;
13. *véhicule exempt de taxe (type achat-rachat).*

Nota : Les voitures de luxe, comme les BMW, les Cadillac, les Lincoln et les Mercedes-Benz, sont couvertes pourvu qu'elles ne soient pas exclues par ailleurs aux termes du présent certificat d'assurance.

Demandes de règlement

En cas de perte ou de dommages causés à votre véhicule de location, composez le 1 855 603-5568 (sans frais et/ou à frais virés) dans un délai de quarante-huit (48) heures, si vous êtes au Canada ou aux États-Unis.

Le représentant répondra à vos questions et vous enverra une lettre indiquant les documents requis pour appuyer votre demande de règlement.

Comme vous êtes la *personne assurée* et le locataire du véhicule de location, vous devez déclarer votre sinistre à l'assureur. Vous devez informer l'agence de location et obtenir son autorisation avant de faire faire des réparations vous-même. Vous devez déclarer à la police tous les accidents, y compris les incidents impliquant un seul véhicule, ainsi que les vols.

Dès que vous communiquez avec l'assureur à propos de votre demande de règlement, l'assureur remplira votre déclaration de sinistre initiale en se procurant les renseignements disponibles. Vous devez vous rappeler que votre responsabilité demeure engagée relativement à la demande de règlement pour perte ou dommages et qu'on peut communiquer avec vous ultérieurement pour que vous fournissiez des renseignements complémentaires aux fins de l'étude de la demande de règlement, y compris des documents originaux ou d'autres renseignements. L'agence de location peut transmettre les pièces demandées, le cas échéant, par télécopieur, sans frais si elle est située au Canada ou aux États-Unis, au numéro 1 866 804-2228.

Ailleurs dans le monde, le numéro de télécopieur est le 905 813-4791 (appel à frais virés) ; vous pouvez aussi nous l'envoyer par courriel. Si vous avez des questions, vous pouvez nous joindre au numéro indiqué ci-dessus.

Vous devez signaler le sinistre dans les quarante-huit (48) heures suivant la perte ou les dommages. Vous devez ensuite envoyer votre demande de règlement dans les quarante-cinq (45) jours suivant la découverte de la perte ou des dommages, accompagnée de toutes les pièces demandées ci-dessous qu'il vous est possible de fournir. Vous avez un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à partir de la date de la perte ou des dommages pour fournir toutes les pièces exigées au service des règlements, à l'adresse figurant ci-dessous.

Pour que votre demande de règlement soit étudiée, vous devez présenter l'original des documents ci-dessous, au besoin :

- relevé de carte de crédit RBC et/ou les reçus montrant que les frais de location ont été entièrement réglés au moyen de votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou de vos points Avion ;
- une copie de votre facture montrant tous les frais prépayés (frais de location du véhicule prépayés) ;
- une copie de votre reçu montrant l'échange des points Avion ;
- une copie de vos anciens contrats de location ayant entraîné une location gratuite ;
- des copies du contrat de location du véhicule ouvert et fermé (le recto et le verso, y compris les conditions de l'agence de location) ;
- le rapport de l'accident ou des dommages ;
- des photos des dommages au véhicule de location, ainsi que des plaques et du numéro d'identification du véhicule ;

- la facture détaillée des réparations ou, à défaut, une copie du devis détaillé des réparations ;
- le reçu relatif à des réparations payées ;
- le rapport de police, si possible ; si la loi du territoire dans lequel la perte et/ou les dommages sont survenus n'exige pas de rapport de police, alors vous devez obtenir le nom, le matricule et l'adresse de la division de l'agent de police avec lequel vous avez communiqué, puis nous les transmettre ;
- une copie de votre relevé définitif, si les réparations ont été portées à votre compte ;
- une copie de votre relevé de carte de crédit ou une facture indiquant le montant de la franchise (si vous avez souscrit la protection EDC de l'agence de location ou une protection équivalente) ; et
- tout autre renseignement pertinent et/ou document raisonnablement exigé par l'assureur pour régler la demande de règlement.

Faites parvenir ces documents à l'adresse suivante :

Aviva, Compagnie d'Assurance Générale

À l'attention de : Assurance collision/dommages pour les véhicules de location

10, Aviva Way, Suite 10

Markham (Ontario) L6G 0G1

En règle générale, les demandes sont étudiées dans un délai de quinze (15) jours après réception des documents nécessaires par le service des règlements. Si une demande ne peut être étudiée à la lumière des renseignements fournis, le dossier peut être fermé.

Une fois que l'assureur a réglé votre demande, vos droits et recours devront être cédés à l'assureur jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par lui pour les dommages subis alors que vous étiez responsable du véhicule de location. L'assureur aura donc le droit d'intenter, à ses frais, des poursuites en votre nom. S'il décide de poursuivre un tiers en votre nom, vous devrez fournir à l'assureur toute l'assistance qu'il peut raisonnablement demander pour être en mesure d'exercer ses droits et recours. Vous pourrez être appelé à apposer votre signature sur tous les documents nécessaires pour permettre à l'assureur d'intenter des poursuites en votre nom.

Après que vous déclarez un sinistre, un dossier est ouvert et il le demeure pendant une période de six (6) mois à compter de la date de la survenance du sinistre. Le paiement de tout ou partie d'une demande de règlement appuyée de toutes les pièces justificatives exigées par le service des règlements ne saurait être effectué plus tard que six (6) mois après la survenance du sinistre. Vous prendrez toutes les précautions nécessaires et ferez tout en votre pouvoir pour éviter ou restreindre tout sinistre touchant les biens assurés au titre du présent certificat d'assurance.

Comment peut-on porter plainte ?

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

Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

Autres conditions de l'assurance

1. Seule la personne assurée peut louer un véhicule et peut choisir de refuser la protection EDC de l'agence de location ou une protection équivalente. La présente protection ne vise que l'utilisation du véhicule de location par la personne assurée à des fins personnelles ou commerciales, pourvu que la personne assurée utilise sa carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale pour assurer le véhicule de location avant d'en prendre possession.
2. L'assurance est limitée à un (1) véhicule de location à la fois, c.-à-d. que si au cours de la même période la personne assurée loue plus d'un (1) véhicule, seule la première location sera couverte.
3. Si vous présentez une demande de règlement sachant qu'elle est fautive ou frauduleuse à quelque égard que ce soit, vous n'aurez pas droit aux protections du présent certificat d'assurance ni aux indemnités prévues par le présent certificat d'assurance.
4. L'assureur peut, à son gré, invalider le présent contrat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude, de fausse déclaration ou de non-divulgence de faits essentiels de votre part, ou de quiconque sous votre contrôle relativement au certificat d'assurance et/ou au contrat de location de l'agence de location.
5. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
6. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les

procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

7. Sauvetage

- a. La *personne assurée*, en cas de perte ou de dommage au *véhicule de location* assuré par le présent certificat d'assurance, doit prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher que ce *véhicule de location* ne subisse d'autres dommages, notamment, si cela est nécessaire, le déplacer pour prévenir les dommages ou les dommages supplémentaires.
- b. L'assureur doit contribuer au prorata des intérêts respectifs des parties à toute dépense raisonnable et convenable relative aux mesures prises par la *personne assurée* et requises en application du paragraphe (a) de la présente condition.

8. Accès, contrôle, délaissement

Après que le *véhicule de location* a subi une perte ou des dommages, l'assureur doit immédiatement avoir pour ses agents accrédités un droit d'accès suffisant pour permettre à ces derniers d'inspecter et d'examiner le *véhicule de location*, et de faire une estimation du sinistre et, après que le *véhicule de location* a été mis à l'abri, un autre droit d'accès suffisant pour leur permettre de faire une évaluation ou une estimation détaillée du sinistre, mais l'assureur n'a pas droit au contrôle ou à la possession du *véhicule de location*, et il ne peut y avoir délaissement du *véhicule de location* sans consentement de l'assureur.

9. Estimation

En cas de différend sur la valeur du *véhicule de location*, ou du montant du sinistre, ces questions doivent être tranchées par estimation conformément à la *Loi sur les assurances* avant tout recouvrement au titre du présent certificat d'assurance, que le droit de recouvrement soit contesté ou non et indépendamment de toutes autres questions. Il ne peut y avoir de droit à une estimation avant qu'une demande spécifique à cette fin ait été faite par écrit et que tous les documents requis aient été présentés.

10. Arbitrage

Tout différend lié au présent certificat d'assurance, notamment si le différend porte sur la demande de règlement, sera réglé par voie d'arbitrage. Avant de demander un arbitrage, l'assureur ou *vous* ou l'*agence de location* tenterez de régler le différend pendant la période de trente (30) jours suivant la survenance du différend. Si après cette période de trente (30) jours le différend n'est toujours pas réglé, ce différend sera soumis à un arbitre unique, ou bien un avocat convenu par l'assureur ou *vous* ou encore l'*agence de location*, ou bien, à défaut d'entente, une personne désignée par un juge ou par la Cour supérieure de justice de l'Ontario, sinon une personne détenant un pouvoir judiciaire équivalent dans un territoire autre que l'Ontario, à la demande de l'assureur, de *vous-même* ou de l'*agence de location*. Dans la mesure où ils ne contredisent pas les dispositions expresses du présent certificat d'assurance, les dispositions de la *Loi sur l'arbitrage* de l'Ontario, ou de lois équivalentes dans un territoire autre que l'Ontario, et de leurs modifications s'appliqueront à toute procédure d'arbitrage ouverte au titre du présent certificat d'assurance et l'arbitre détiendra le pouvoir nécessaire pour accomplir tous les actes et rendre toutes les ordonnances de la façon indiquée aux présentes. Tous les différends seront tranchés par les lois applicables de la province ou du territoire où le différend est survenu. C'est la partie contre laquelle la décision a été rendue qui paiera la totalité des coûts de la procédure d'arbitrage. Si la décision n'a pas été clairement rendue contre l'assureur ou *vous* ou encore l'*agence de location*, l'arbitre aura le pouvoir de répartir les coûts entre *vous*, l'assureur et l'*agence de location*.

11. Subrogation

L'assureur sera autorisé à intenter une action en *votre* nom, à ses frais, pour recouvrer tout montant de règlement versé au titre du présent certificat d'assurance, y compris ses frais et dépenses. L'assureur sera en droit d'exercer vos droits et recours ; *vous* ferez tout ce qui est en *votre* pouvoir pour aider l'assureur comme il le souhaite.

12. Droit de recouvrement

Si *vous* êtes en droit de recouvrer une partie ou la totalité d'un montant assuré au titre du présent certificat d'assurance auprès de toute autre source, ces droits sont cédés à l'assureur. *Vous* ne devez rien faire après une demande de règlement qui puisse porter atteinte aux droits de recouvrement de l'assureur. À la demande de l'assureur, *vous* intenterez une action en justice ou *vous* transférez vos droits de recouvrement à l'assureur et l'aidez à les faire valoir, si l'assureur le décide.

Assurance retard de bagages et retard de vol

Certificat d'assurance

Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014455-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les frais engagés par les *personnes assurées* relativement à une correspondance manquée, un départ retardé ou un refus d'embarquement (décrits ci-dessous). La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014456-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les *personnes assurées* relativement aux *achats de première nécessité* attribuables à la perte ou au retard de bagages enregistrés auprès d'un *transporteur aérien*. Toutes les *personnes assurées* sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la police d'assurance collective.

Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou
905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

Renseignements utiles sur l'assurance retard de bagages et retard de vol

- L'assurance commence à produire ses effets quatre (4) heures après la réalisation du *sinistre* attribuable à la correspondance manquée, au retard de vol, au refus d'embarquement ou à l'arrivée du vol à destination, lorsque les bagages enregistrés sont perdus ou volés.
- L'assurance retard de vol prévoit le remboursement des frais raisonnables et nécessaires jusqu'à 250 \$ par *sinistre* par *personne assurée*, et un maximum total de 500 \$ par *sinistre* pour toutes les *personnes assurées*.
- L'assurance retard de bagages prévoit le remboursement des *achats de première nécessité* jusqu'à 500 \$ par *sinistre* pour chaque *personne assurée*. Le montant maximal pour toutes les *personnes assurées* est de 2 500 \$ par *sinistre*.
- N'oubliez pas d'obtenir un rapport du *transporteur aérien* justifiant la correspondance manquée, le retard de vol, le refus d'embarquement ou la perte ou le vol de vos bagages enregistrés.

Définitions

Tout au long de ce document, les termes en *italique* ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

Achats de première nécessité – les articles de toilette et les vêtements dont l'achat est absolument nécessaire en raison de la perte ou du retard de vos bagages enregistrés.

Codemandeur – personne qui a signé ou présenté une demande de carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale à titre de *codemandeur*, et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Conjoint – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

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

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale, à qui une carte a été émise et au nom de laquelle le compte a été établi. Le *demandeur* n'est pas un *cotitulaire*. Un *demandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Enfant à charge – un enfant naturel, adoptif, placé en foyer d'accueil, en tutelle ou d'un deuxième lit du *demandeur*, qui n'est pas marié et :

- qui a moins de vingt et un (21) ans, ou
- qui a moins de vingt-six (26) ans s'il étudie à temps plein, ou

- de tous âges, s'il a une limitation physique ou intellectuelle.

Nous, notre et **nos** – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

Personne assurée – l'une des personnes suivantes :

- 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 ; et/ou
- un *cotitulaire*. (Nota : Un *cotitulaire* est une *personne assurée* de plein droit. Le *conjoint* et/ou l'*enfant à charge d'un cotitulaire* ne sont pas admissibles à cette assurance, à moins qu'ils ne soient autrement couverts tel qu'il est indiqué ci-dessus.)

Une *personne assurée* peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les *personnes assurées* doivent être des *résidents permanents* du Canada.

Résident permanent – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

Sinistre – un préjudice ou des préjudices découlant d'un seul événement ou incident auquel une *personne assurée* ne s'attend pas ou qu'elle n'a pas provoqué intentionnellement.

Transporteur aérien – une entreprise de transport aérien commercial autorisée à exercer ses activités par les autorités aériennes du pays ayant délivré le certificat d'immatriculation.

Utilisateur autorisé – une personne autre que le *demandeur* et le *codemandeur*, au nom de laquelle le compte de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale a été établi à la demande du *demandeur* ou du *codemandeur*. Un *utilisateur autorisé* doit être un *résident permanent* du Canada.

Partie 1 – Assurance retard de bagages

Prise d'effet et cessation de l'assurance

L'assurance prend effet lorsque le prix total de *votre* billet d'avion émis par un *transporteur aérien* est porté à *votre* carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou est payé au moyen de vos points Avion, et que vos bagages sont enregistrés auprès de ce *transporteur aérien*. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde du billet d'avion doit être intégralement porté à *votre* carte Visa Infinite British Airways pour que la couverture s'applique.

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.

La protection cesse, individuellement pour chaque *personne assurée*, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date et l'heure auxquelles vos bagages vous sont retournés ;
2. quatre (4) jours après l'arrivée de *votre* vol à la destination prévue ; ou
3. la date à laquelle vous arrivez à la destination finale de *votre* voyage de retour ; ou
4. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez *votre* compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ; ou
5. la date à laquelle *votre* compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
6. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux frais de réservation portés à *votre* carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

Frais assurés et garanties

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 montant maximal pour toutes les *personnes assurées* est de 2 500 \$ par *sinistre*.

Achats de première nécessité – les articles de toilette et les vêtements dont l'achat est absolument nécessaire en raison de la perte ou du retard de vos bagages enregistrés.

Partie 2 – Assurance retard de vol

Prise d'effet et cessation de l'assurance

L'assurance prend effet lorsque le prix total de votre billet d'avion émis par un transporteur aérien est porté à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou payé au moyen de vos points Avion et que vous vous êtes enregistré auprès de ce transporteur aérien. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde du billet d'avion doit être intégralement porté à votre carte Visa Infinite British Airways pour que la couverture s'applique.

La couverture commence quatre (4) heures après ce qui suit :

Correspondance manquée – L'appareil du transporteur aérien est arrivé à votre point de correspondance pour votre vol de correspondance lorsqu'en raison du retard de votre vol d'arrivée :

- vous manquez un vol de correspondance confirmé ; et
- le transporteur aérien ne vous propose aucune autre correspondance.

Vol retardé – L'heure de départ prévue de votre vol régulier confirmé lorsque le vol est retardé :

- et le transporteur aérien ne vous propose aucune autre correspondance.

Embarquement refusé – On vous a refusé, en raison de la survente de billets, l'accès à bord de l'appareil pour lequel vous aviez une réservation confirmée :

- et le transporteur aérien ne vous propose aucune autre correspondance.

La protection cesse, individuellement pour chaque personne assurée, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. quarante-huit (48) heures suivant l'heure de départ prévu de votre vol d'origine ;
2. la date à laquelle vous arrivez à la destination finale de votre voyage de retour ;
3. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ; ou
4. la date à laquelle votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
5. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux frais de réservation portés à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

Frais assurés et garanties

L'assurance couvre les frais raisonnables et nécessaires engagés en raison d'une correspondance manquée, d'un embarquement refusé ou d'un vol retardé, jusqu'à concurrence de 250 \$ par jour, par personne assurée.

La garantie fait l'objet d'un remboursement maximal total de 500 \$ par sinistre. Dans le cas où plus d'une (1) personne assurée présente une demande de règlement, la somme maximale payable pour l'ensemble des personnes assurées au titre du présent certificat se limite à une somme de 500 \$ par sinistre.

Les frais raisonnables et nécessaires comprennent les frais d'hébergement commercial et de repas, les achats de première nécessité, les frais d'appels téléphoniques essentiels, d'utilisation d'Internet et de taxi (de covoiturage ou de location d'un véhicule au lieu de vos frais de taxi), et les achats d'autres articles divers (comme une revue, un livre de poche et autres menus articles).

Partie 3 – Assurance retard de bagages et retard de vol

Risques non couverts

Exclusions générales

L'assurance ne prendra pas en charge les pertes se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

1. les achats de première nécessité effectués après que vos bagages vous ont été retournés ;
2. le non-respect de votre part des délais minimums d'enregistrement des bagages fixés par le transporteur aérien ;

3. un délai insuffisant entre les vols de correspondance, conformément aux recommandations du *transporteur aérien* ;
4. un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique ;
5. *votre participation à la perpétration ou à une tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal ;*
6. *votre refus d'embarquement par les responsables de l'immigration ou par d'autres autorités ;*
7. *votre consommation abusive d'alcool, de drogues ou d'autres substances intoxicantes.*

En plus des exclusions générales mentionnées ci-dessus, cette assurance ne couvrira pas ce qui suit :
toute perte subie à la destination finale de *votre voyage de retour.*

Demandes de règlement

Si *vous nous appelez* au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », *vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.*

Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une *personne assurée* ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.

Pour que *votre demande soit examinée, vous devez soumettre l'original des justificatifs suivants :*

- le formulaire de demande de règlement dûment rempli. Veuillez communiquer avec *nous* pour obtenir une formule de preuve de sinistre ;
- les billets d'avion ;
- *votre relevé Visa RBC ou les reçus détaillés montrant le paiement total du billet d'avion au moyen de votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou de vos points Avion ;*
- le rapport du *transporteur aérien* faisant état de la raison pour *votre correspondance manquée, le retard de vol, le refus d'embarquement ou la perte ou le vol de vos bagages enregistrés ;* et
- les reçus pour l'hôtel, les repas au restaurant, les rafraîchissements ainsi que les *achats de première nécessité* et autres articles.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

Compagnie d'assurance RBC du Canada

Service des règlements

a/s d'Allianz Global Assistance

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

1 800 464-3211

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

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

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

Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse www.rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>.

Autres renseignements concernant les demandes de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

Autres conditions de l'assurance

1. La présente assurance est une assurance complémentaire ; *nous sommes le dernier payeur.* Toutes les autres sources de recouvrement, d'indemnisation et d'assurance doivent avoir été épuisées avant qu'un paiement soit effectué aux termes de celle-ci.
2. Si *vous bénéficiez* auprès d'autres assureurs de garanties semblables à celles de la présente assurance, la somme de toutes les indemnités qui *vous sont versées* par tous les assureurs ne saurait dépasser les frais effectivement engagés. *Nous coordonnerons le paiement des indemnités avec tous les assureurs auprès desquels vous bénéficiez de garanties semblables à celles de la présente assurance, jusqu'à concurrence du plus élevé des montants stipulés par chaque assureur.*

3. Si vous engagez des frais couverts par cette assurance par la faute et/ou la négligence d'un tiers, nous pouvons tenter des poursuites contre le tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous ou nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à tenter, à nos/leurs frais, une poursuite en votre nom contre le tiers.
4. Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
5. Nous pouvons, à notre gré, invalider le présent contrat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, ou de la part de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.
6. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
7. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

Assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel Certificat d'assurance

Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014454-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les frais engagés par les *personnes assurées* relativement à un *cambriolage* à l'hôtel ou au motel. Toutes les *personnes assurées* sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la présente police d'assurance collective.

Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou
905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

Renseignements utiles sur l'assurance cambriolage à l'hôtel ou au motel

- Le remboursement prévu par cette assurance en cas de réparation ou de remplacement de vos biens personnels, perdus ou endommagés en raison d'un *cambriolage*, se limite à un montant total de 2 500 \$ par *sinistre*.
- Le *cambriolage* doit être attribuable à une entrée illégale, caractérisée par des marques d'effraction, dans votre chambre d'hôtel ou de motel, ou votre cabine sur un navire de croisière.
- La présente assurance est une assurance complémentaire ; nous sommes le dernier payeur. Toutes les autres sources de recouvrement, d'indemnisation et d'assurance doivent avoir été épuisées avant qu'un paiement soit effectué aux termes de celle-ci.

Définitions

Tout au long de ce document, les termes *en italique* ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

Cambriolage – perte de biens personnels ou 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).

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale à titre de *codemandeur* et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Conjoint – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

Cotitulaire – un codemandeur ou un utilisateur autorisé.

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale, à qui une carte a été émise et au nom de laquelle le compte a été établi. Le demandeur n'est pas un cotitulaire. Un demandeur doit être un résident permanent du Canada.

Enfant à charge – un enfant naturel, adoptif, placé en foyer d'accueil, en tutelle ou d'un deuxième lit du demandeur, qui n'est pas marié et :

- qui a moins de vingt et un (21) ans, ou
- qui a moins de vingt-six (26) ans s'il étudie à temps plein, ou
- de tous âges, s'il a une limitation physique ou intellectuelle.

Nous, notre et nos – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

Personne assurée – l'une des personnes suivantes :

- 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 ; et/ou
- un cotitulaire. (Nota : Un cotitulaire est une personne assurée de plein droit. Le conjoint et/ou l'enfant à charge d'un cotitulaire ne sont pas admissibles à cette assurance, à moins qu'ils ne soient autrement couverts tel qu'il est indiqué ci-dessus.)

Une personne assurée peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ». Toutes les personnes assurées doivent être des résidents permanents du Canada.

Résident permanent – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

Sinistre – un préjudice ou des préjudices découlant d'un seul événement ou incident auquel une personne assurée ne s'attend pas ou qu'elle n'a pas provoqué intentionnellement.

Utilisateur autorisé – une personne autre que le demandeur et le codemandeur, au nom de laquelle le compte de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale a été établi à la demande du demandeur ou du codemandeur. Un utilisateur autorisé doit être un résident permanent du Canada.

Prise d'effet et cessation de l'assurance

L'assurance prend effet à l'heure réelle d'enregistrement à la réception et de prise de possession de votre chambre d'hôtel ou de motel, ou de votre cabine sur un navire de croisière, pour autant qu'elle soit réglée avec votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou au moyen de vos points Avion. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde de la chambre d'hôtel ou de motel, ou de votre cabine sur un navire de croisière doit être intégralement porté à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique.

La protection cesse, individuellement pour chaque personne assurée, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. l'heure à laquelle vous libérez votre chambre d'hôtel ou de motel ou votre cabine sur le navire de croisière ; ou
2. La date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ; ou
3. la date à laquelle votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
4. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer à un cambriolage s'étant produit avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

Frais assurés et garanties

L'assurance prévoit le remboursement, jusqu'à 2 500 \$ par cambriolage, des dommages à vos biens personnels, ou de leur perte, en raison 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. Dans le cas où plus d'une personne assurée présente une demande de règlement, la somme maximale payable pour l'ensemble des

personnes assurées au titre de ce certificat d'assurance se limite à une somme de 2 500 \$ par cambriolage. Nous verserons le moindre des montants suivants :

1. 2 500 \$ au total par cambriolage ;
2. la valeur réelle de remplacement de vos biens personnels au moment du cambriolage ;
3. le montant déboursé pour remplacer vos biens personnels par des biens de même nature et qualité s'il n'est pas raisonnablement possible de trouver des objets identiques ;
4. le montant des frais engendrés par des travaux de réparation pour restaurer vos biens personnels à leur état original avant le cambriolage.

Risques non couverts

Exclusions générales

L'assurance ne prendra pas en charge les pertes se rattachant directement ou indirectement à ce qui suit :

1. perte d'argent liquide ou de chèques de voyage ;
2. votre manquement à observer les mesures de prévention raisonnables consistant à mettre vos biens personnels à l'abri ou à verrouiller votre chambre d'hôtel ou de motel, ou votre cabine sur un navire de croisière ;
3. un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique ;
4. votre participation à la perpétration ou à une tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal ;
5. le cambriolage de votre propriété locative.

Demandes de règlement

Si vous nous appelez au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une personne assurée ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.

Pour que votre demande soit examinée, vous devez soumettre l'original des justificatifs suivants :

- le formulaire de demande de règlement dûment rempli. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une formule de preuve de sinistre ;
- le bordereau d'achat pour la chambre d'hôtel ou de motel, ou la cabine sur un navire de croisière ;
- votre relevé Visa RBC et/ou reçu montrant le paiement total la chambre d'hôtel ou de motel, ou de la cabine sur un navire de croisière au moyen de votre carte et/ou de vos points Avion ;
- un rapport de police confirmant le cambriolage ;
- le rapport de cambriolage de l'hôtel, du motel ou de la cabine de croisière ; et
- les reçus pour la réparation ou le remplacement de vos biens personnels.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

Compagnie d'assurance RBC du Canada

Service des règlements

a/s d'Allianz Global Assistance

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

1 800 464-3211

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

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

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

Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse www.rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>.

Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement

du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

Autres conditions de l'assurance

1. Si vous bénéficiez auprès d'autres assureurs de garanties semblables à celles de la présente assurance, la somme de toutes les indemnités qui vous sont versées par tous les assureurs ne saurait dépasser les frais effectivement engagés. Nous coordonnerons le paiement des indemnités avec tous les assureurs auprès desquels vous bénéficiez de garanties semblables à celles de la présente assurance, jusqu'à concurrence du plus élevé des montants stipulés par chaque assureur.
2. Si vous engagez des frais couverts par cette assurance par la faute et/ou la négligence d'un tiers, nous pouvons tenter des poursuites contre le tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous ou nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à tenter, à nos frais, une poursuite en votre nom contre le tiers.
3. Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
4. Nous pouvons, à notre gré, invalider le présent contrat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, ou de la part de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.
5. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
6. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

Couverture-achat et Garantie allongée Certificat d'assurance

Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective U-1014457-A pour la Banque Royale du Canada (« Banque Royale »). L'assurance couvre les pertes subies par les personnes assurées relativement à l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée. Toutes les personnes assurées sont des clients de la Compagnie d'assurance RBC du Canada. Le présent certificat d'assurance renferme les dispositions de la présente police d'assurance collective.

Comment obtenir de l'aide

La Compagnie d'assurance RBC du Canada a nommé AZGA Service Canada Inc. (exerçant ses activités sous le nom d'« Allianz Global Assistance ») comme fournisseur de tous les services d'assistance et de règlement au titre du présent certificat d'assurance.

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions au sujet de votre assurance, veuillez nous appeler au :

**1 800 533-2778 sans frais au Canada ou aux É.-U., ou
905 816-2581 à frais virés, de partout ailleurs dans le monde.**

Renseignements utiles sur la Couverture-achat et la Garantie allongée

- La Couverture-achat offre une protection contre la perte ou le dommage matériel accidentel d'un article assuré acheté au moyen de votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou de vos points Avion pendant les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date d'achat. Le montant d'assurance maximal est de 50 000 \$, ou l'équivalent en nombre de points Avion, par carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et par année civile.
- La Garantie allongée double d'office la garantie d'origine du fabricant, sous réserve d'une prolongation maximale d'un (1) an.
- N'oubliez pas d'obtenir le rapport de police ou d'incendie, ou la déclaration de sinistre ou de perte au titre d'une assurance habitation ou autre étant donné que ce document est nécessaire pour déterminer l'admissibilité aux indemnités.

IMPORTANT !

La Couverture-achat est une assurance complémentaire ; nous sommes le dernier payeur. Toutes les autres sources de recouvrement, d'indemnisation et d'assurance doivent avoir été épuisées avant qu'un paiement soit effectué aux termes de celle-ci. Par exemple, si vous êtes couvert au titre d'une assurance habitation, cette assurance ne couvrira que la franchise.

Définitions

Tout au long de ce document, les termes en *italique* ont le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après.

Article assuré – un article (une paire ou un ensemble étant un seul article) de bien meuble (non acheté par une entreprise ou destiné à être utilisé par elle à des fins commerciales) ou un cadeau à un *membre de votre famille*, dont le prix d'achat total est porté à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou réglé avec les points Avion.

Codemandeur – personne qui a signé ou présenté une demande de carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale à titre de *codemandeur*, et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Conjoint – la personne à laquelle vous êtes légalement marié ou qui vit maritalement avec vous et avec laquelle vous cohabitez sans interruption depuis au moins un an.

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

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal de la carte Visa Infinite British Airways RBC à qui une carte a été émise et au nom de laquelle le compte a été établi. Le *demandeur* n'est pas un *cotitulaire*. Un *demandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Disparition inexpliquée – situation dans laquelle l'*article assuré* en question ne peut être localisé, et les circonstances de sa disparition ne peuvent être expliquées et ne permettent pas de déduire raisonnablement qu'une perte assurée a eu lieu.

Garantie du fabricant ou **garantie d'origine du fabricant** – une garantie expressément écrite, émise par le fabricant de l'*article assuré* au moment de l'achat. La *garantie du fabricant* doit être fournie sans frais supplémentaires et être valide au Canada.

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

Nous, notre et **nos** – font référence à la Compagnie d'assurance RBC du Canada et aux services fournis par Allianz Global Assistance.

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

Résident permanent – une personne qui réside au Canada pendant au moins six (6) mois par année. Toutefois, les personnes autrement admissibles à la couverture qui sont des membres du Service extérieur canadien ou de l'armée canadienne n'ont pas à satisfaire à cette exigence.

Utilisateur autorisé – une personne autre que le *demandeur* et le *codemandeur*, au nom de laquelle le compte de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale a été établi à la demande du *demandeur* ou du *codemandeur*. Un *utilisateur autorisé* doit être un *résident permanent* du Canada.

Prise d'effet et cessation de l'assurance

Ces assurances prennent effet le jour où vous utilisez votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou vos points Avion pour acheter et régler intégralement un *article assuré*. Si l'*article assuré* vous est livré à vous ou à un *membre de votre famille*, vous ou le *membre de votre famille* devez vous assurer de le recevoir en bon état. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde du prix d'achat de l'*article assuré* doit être intégralement porté à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale pour que la couverture s'applique.

La protection cesse, individuellement pour chaque *personne assurée*, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ; ou
2. la date à laquelle votre compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ; ou
3. la date à laquelle la police d'assurance collective est résiliée par nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne s'applique pas aux *articles assurés* portés à votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

Frais assurés et garanties

Couverture-achat

Les *articles assurés* achetés au moyen de votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou obtenus au moyen de points Avion sont couverts contre les risques de perte ou de dommage matériel accidentel, pendant les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la date d'achat.

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

Vous êtes assuré contre la perte d'un *article assuré* ou le dommage matériel accidentel d'un *article assuré* jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale. Si vous avez acheté et réglé un *article assuré* au moyen de points Avion, vous êtes couvert pour le nombre de points Avion que vous avez échangés pour régler votre achat. Nous pouvons, à notre gré, remplacer ou faire réparer l'*article assuré* ou encore vous en rembourser le montant.

Le montant d'assurance maximal est de 50 000 \$, ou l'équivalent en nombre de points Avion par compte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et par année.

Garantie allongée

La *garantie allongée* double d'office la *garantie d'origine du fabricant*, sous réserve d'une **prolongation maximale d'un (1) an**. La *Garantie allongée* entre en vigueur dès l'expiration de la *garantie d'origine du fabricant* du produit. Cependant, la *Garantie allongée* et la *garantie d'origine du fabricant* ne peuvent, en aucun cas, dépasser à elles deux une durée de cinq (5) ans. Si vous présentez une demande de règlement au titre du présent certificat d'assurance, elle sera examinée conformément à la *garantie d'origine du fabricant*, qui énonce toutes les dispositions relatives à votre *article assuré*. Les conditions et exclusions du présent certificat d'assurance prévaudront en cas de conflit.

Les *articles assurés* couverts par la *Garantie allongée* doivent avoir été achetés au moyen de votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale et/ou de vos points Avion. Les achats peuvent être effectués n'importe où dans le monde. La *garantie d'origine* doit être valide au Canada.

Si votre *garantie d'origine du fabricant* vient à expirer pour cause de faillite du fabricant, la présente assurance intervient à la place de cette *garantie d'origine du fabricant* pendant une durée maximale d'un (1) an, à compter de la date de faillite du fabricant.

Risques non couverts

Articles assurés – Exclusions

L'assureur ne prend pas en charge les réclamations, dommages, pertes ou frais pour les éléments suivants :

1. plantes naturelles, animaux, poissons ou oiseaux ;
2. produits de consommation ou périssables ;
3. fonds en espèces, chèques de voyage, métaux précieux en lingots, timbres, billets, jetons, preuves de titre ou tout autre effet négociable (notamment les cartes-cadeaux et chèques-cadeaux) ;
4. bijoux, pierres précieuses, montres et fourrures ou vêtements garnis de fourrure s'ils se trouvent dans des bagages, sauf lorsqu'ils sont constamment portés à la main par vous, votre *compagnon de voyage* ou un *membre de votre famille* ;
5. véhicules motorisés terrestres ou aquatiques, véhicules amphibies ou à coussin d'air, aéronefs, drones, engins spatiaux, remorques ou moteurs hors-bord et autres accessoires fixés ou montés sur ces biens ;
6. *article assuré* endommagé livré et reçu par vous ou un *membre de votre famille* ;
7. un *article assuré* assorti d'une *garantie du fabricant* non valable au Canada ;
8. un *article assuré* assorti d'une *garantie à vie* ;
9. biens obtenus, détenus ou entreposés illégalement ou biens saisis ou confisqués en raison d'une infraction à la loi ou par ordre des autorités civiles ;
10. tout bien et équipement d'une entreprise destiné à un usage commercial.

Exclusions générales

La présente assurance ne prend pas en charge les réclamations, dommages, pertes ou frais imputables ou se rattachant directement ou indirectement aux causes suivantes :

1. la *disparition inexplicquée* d'un *article assuré* ;
2. la fraude ;
3. toute usure normale, détérioration graduelle, défauts cachés ou vice propre, marques ou égratignures sur tout *article assuré* fragile ou cassant d'un *article assuré* reçu en bon état ;
4. des conditions météorologiques et toute catastrophe naturelle, y compris inondation ou tremblement de terre ;

5. un acte de guerre, que celle-ci soit déclarée ou non ; une rébellion ; une exposition à la réaction ou au rayonnement nucléaires ; la contamination radioactive, biologique ou chimique ;
6. votre participation ou la participation d'un *membre de votre famille* à la perpétration ou à une tentative de perpétration d'un acte criminel ou illégal ;
7. des oiseaux, vermine, rongeurs ou insectes ;
8. dommages aux équipements et biens de sport lorsqu'ils sont utilisés aux fins prévues ;
9. le tassement, l'expansion, la contraction, la dilatation, le renflement ou la fissuration, l'humidité ou la sécheresse de l'atmosphère, la variation de température, le gel, le chauffage, l'évaporation, la perte de poids, les fuites des récipients, l'exposition à la lumière, la contamination, le changement de couleur, de texture ou de finition, la rouille ou la corrosion ;
10. les retards, la privation de jouissance ou les dommages indirects ;
11. la perte ou les dommages aux appareils ou installations de tout genre (y compris les fils électriques) par des courants artificiels, y compris l'arc électrique, sauf en ce qui concerne l'incendie et les explosions non exclus par ailleurs ;
12. les dommages subis par les *articles assurés* lors d'un processus d'installation ou lorsqu'ils résultent de celui-ci.

Demandes de règlement

Si vous nous appelez au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », vous obtiendrez l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Nota : Un tuteur légal doit entreprendre le processus de demande de règlement au nom d'une *personne assurée* ayant moins de dix-huit (18) ans qui réside au Québec ou moins de seize (16) ans qui réside ailleurs au Canada.

Pour que votre demande soit examinée, vous devez soumettre l'original des justificatifs suivants :

- la formule de preuve de sinistre indiquant l'heure, le lieu de survenance, la cause et le montant de la perte ou du dommage. Veuillez communiquer avec nous pour obtenir une formule de preuve de sinistre ;
- une copie de l'original du reçu du commerçant ;
- votre relevé Visa RBC et/ou les reçus détaillés montrant le paiement total de l'*article assuré* au moyen de votre carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale ou de vos points Avion ;
- la confirmation de la franchise d'assurance habitation ou locataire ;
- une copie du rapport de police ou de perte ;
- un devis de réparation, si l'article est réparable ;
- des photos, si l'article n'est pas réparable ;
- la *garantie d'origine du fabricant* (pour les sinistres liés à la Garantie allongée seulement) ;
- un devis écrit de la réparation par un concessionnaire agréé (uniquement pour les demandes de règlement liées à la Garantie allongée) ; et
- tout document supplémentaire demandé et nécessaire à l'examen de la demande. À défaut de quoi, l'assureur ne donnera pas suite à votre demande de règlement.

Selon la nature du sinistre, vous devrez, au moment de la perte ou du dommage, fournir un rapport de police ou d'incendie, une déclaration de sinistre ou de perte au titre d'une assurance habitation ou tout autre rapport connexe, suffisamment explicite pour qu'on puisse déterminer si vous avez droit aux indemnités au titre de la présente assurance.

En cas de sinistre concernant un *article assuré* qui fait partie d'une paire ou d'un ensemble, nous remboursons le prix d'achat intégral de la paire ou de l'ensemble en question, à condition que les *articles assurés* soient inutilisables individuellement ou ne puissent être remplacés individuellement.

Avant que vous n'engagiez des frais de réparation, vous êtes tenu de nous prévenir et d'obtenir l'approbation des services de réparation et l'établissement qui les dispense, conformément à la garantie allongée.

Nous pouvons, à notre gré, vous demander de nous faire parvenir, à une adresse désignée par nous et à vos frais, l'article endommagé faisant l'objet de la demande de règlement, conformément à l'assurance Couverture-achat et Garantie allongée.

Les demandes de règlement peuvent être soumises à l'adresse suivante :

Compagnie d'assurance RBC du Canada
Service des règlements
a/s d'Allianz Global Assistance
C. P. 277
Waterloo (Ontario) N2J 4A4
1 800 464-3211

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

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

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

Comment peut-on porter plainte ?

Vous pouvez accéder au processus complet de dépôt d'une plainte auprès de la Compagnie d'assurance RBC du Canada sur le site Web public de celle-ci à l'adresse www.rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse <https://www.rbc.com/servicealaclientele/index.html>.

Autres renseignements concernant la demande de règlement

Vous pouvez entamer des poursuites judiciaires uniquement dans la province ou le territoire d'établissement du certificat d'assurance. Vous, vos héritiers et vos ayants droit acceptez que toute poursuite judiciaire soit transférée dans la province ou le territoire d'établissement du certificat.

Autres conditions de l'assurance

1. Si vous engagez des frais couverts par cette assurance par la faute et/ou la négligence d'un tiers, nous pouvons intenter des poursuites contre le tiers. Vous acceptez de collaborer pleinement avec nous ou nos agents et vous nous autorisez ou vous autorisez nos agents à intenter, à nos frais, une poursuite en votre nom contre le tiers.
2. Tous les paiements sont effectués dans la devise ayant cours légal au Canada. Tous les plafonds de garantie indiqués sont exprimés en dollars canadiens. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
3. Nous pouvons, à notre gré, invalider la présente assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, ou de la part de votre famille ou d'autres personnes agissant en votre nom, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant le présent contrat d'assurance.
4. Nous nous réservons le droit de récupérer tous articles à l'origine du remplacement, y compris les équipements et accessoires.
5. Vous devez nous rembourser toute somme que nous aurons payée ou autorisée pour votre compte, si nous établissons que cette somme n'est pas payable selon les dispositions de la présente assurance.
6. Notre responsabilité se limite au prix d'achat du ou des articles assurés figurant sur le relevé de la carte Visa Infinite British Airways RBC Banque Royale. Si vous avez acheté et réglé vos articles assurés au moyen de points Avion, notre responsabilité se limite au nombre de points Avion que vous avez échangés pour régler votre achat.
7. L'indemnité maximale est de 10 000 \$ par article pour les bijoux, pierres précieuses, montres et fourrures ou vêtements garnis de fourrure, si ces articles sont considérés comme remboursables selon les dispositions du présent certificat d'assurance.
8. Cette assurance ne s'applique qu'en votre faveur. Aucune autre personne ou entité ne peut se prévaloir de tout droit, recours ou demande de règlement, judiciaires ou équitables, ayant trait aux garanties. Vous ne pouvez en aucun cas céder votre droit à l'assurance sans en demander au préalable notre autorisation écrite. Nous vous autoriserons à céder votre droit à l'assurance en ce qui concerne les articles assurés offerts en cadeaux aux membres de votre famille comme il est stipulé dans cette description de l'assurance et le certificat d'assurance.
9. Vous avez le droit de demander une copie de la police d'assurance collective.
10. Toute procédure ou tout recours judiciaire contre un assureur pour le recouvrement des sommes assurées exigibles au titre du contrat est absolument exclu, à moins qu'il ne soit entamé dans les délais prescrits par la loi intitulée *Insurance Act* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Alberta et de la Colombie-Britannique), la *Loi sur les assurances* (pour les procédures ou recours régis par les lois du Manitoba), la *Loi de 2002 sur la prescription des actions* (pour les procédures ou recours régis par les lois de l'Ontario), ou toute autre loi applicable dans votre province de résidence. Pour les procédures ou recours régis par les lois du Québec, le délai de prescription est indiqué dans le Code civil du Québec.

COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Avis de protection des renseignements personnels – Compagnie d'assurance RBC du Canada

Collecte de vos renseignements personnels

Nous (Compagnie d'assurance RBC du Canada) pouvons, de temps à autre, recueillir des renseignements financiers ou d'autres renseignements sur vous, notamment :

- des renseignements permettant d'établir votre identité (nom, adresse postale, numéro de téléphone, date de naissance, etc.) et vos antécédents personnels ;
- des renseignements que vous nous communiquez au cours du processus de souscription et de règlement pour n'importe lequel de nos produits ou services d'assurance ;
- des renseignements nécessaires à la fourniture de produits ou à la prestation de services d'assurance.

Nous pouvons recueillir ces renseignements auprès de vous directement ou par l'intermédiaire de nos représentants. Nous pouvons recueillir ou vérifier ces renseignements à tout moment au cours de notre relation. Nous pouvons les recueillir de diverses sources, notamment des hôpitaux, des médecins et autres professionnels de la santé, du gouvernement (incluant les régimes d'assurance maladie gouvernementaux) et d'autres organismes gouvernementaux, d'autres compagnies d'assurance, de prestataires de services de voyages, des autorités chargées de l'application des lois, de détectives privés, de votre famille et de vos amis, et de toute référence que vous nous fournissez.

Utilisation de vos renseignements personnels

Ces renseignements peuvent être utilisés aux fins suivantes :

- vérifier votre identité et examiner vos antécédents personnels ;
- établir et renouveler les produits et services d'assurance que vous pourriez demander ;
- évaluer le risque d'assurance, gérer et coordonner les demandes de règlement, modifier la tarification des frais médicaux et négocier le remboursement des frais de règlement ;
- mieux comprendre votre situation sur le plan de l'assurance ;
- déterminer votre admissibilité aux produits et services d'assurance que nous offrons ;
- nous aider à mieux comprendre les besoins actuels et futurs de nos clients ;
- vous communiquer les avantages, les caractéristiques ou tout autre renseignement ayant trait aux produits et services d'assurance que vous détenez chez nous ;
- nous aider à mieux gérer nos affaires et notre relation d'affaires avec vous ;
- comme la loi l'exige ou le permet.

À ces fins, nous pouvons rendre ces renseignements accessibles à nos employés, mandataires, fournisseurs de services ou tierces parties, qui sont tenus d'en assurer la confidentialité.

Si notre prestataire de service se trouve à l'extérieur du Canada, il est lié par les lois du territoire où il est situé, et les renseignements peuvent être communiqués conformément à ces lois. Les tierces parties peuvent être d'autres compagnies d'assurance, d'autres institutions financières, des organismes de la santé, le gouvernement (notamment les régimes d'assurance maladie gouvernementaux) et les organismes gouvernementaux.

Vos renseignements personnels peuvent être transmis par des territoires autres que celui où vous vous trouvez ou peuvent y être stockés ou traités, auquel cas les renseignements sont assujettis aux lois de ces territoires. Si vos renseignements personnels sont transférés vers un pays ou une province autre que votre territoire d'origine, nous prendrons les mesures nécessaires pour protéger vos renseignements personnels au moyen de clauses contractuelles appropriées ou de toute autre mesure de sécurité applicable.

À votre demande, nous pouvons transmettre ces renseignements à d'autres personnes.

Nous pouvons aussi utiliser ces renseignements et les communiquer aux sociétés membres de RBC® (i) pour gérer nos risques et nos activités et ceux d'autres sociétés de RBC, (ii) pour nous conformer aux demandes d'information valables vous concernant en provenance des autorités de contrôle, des organismes de l'État, des organismes publics ou d'autres entités habilitées à soumettre de telles demandes, et (iii) pour faire connaître à d'autres sociétés de RBC vos choix au titre de la section « *Autres utilisations de vos renseignements personnels* » dans le seul but de les faire respecter.

Nous pouvons également prendre des décisions à votre sujet par traitement automatisé, y compris pour ce qui a trait à la tarification et à l'évaluation des demandes de règlement, le cas échéant.

Autres utilisations de vos renseignements personnels

Nous pouvons nous servir de vos renseignements personnels pour promouvoir nos produits et services, de même que ceux de certains tiers de notre choix qui sont susceptibles de vous intéresser. Nous pouvons communiquer avec vous par divers moyens, notamment le téléphone, le courrier électronique ou la poste, en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies.

Nous pouvons aussi, si la loi ne l'interdit pas, communiquer ces renseignements aux sociétés membres de RBC, en vue de vous recommander à elles ou de faire la promotion de produits et services pouvant vous intéresser. Nous et les sociétés membres de RBC pouvons communiquer avec vous par divers moyens, notamment le téléphone, le courrier électronique ou la poste, en utilisant les coordonnées que vous nous avez fournies. Nous convenons que, si un tel échange de renseignements se produit, ces sociétés pourraient nous informer des produits ou services fournis.

Si vous faites également affaire avec des sociétés membres de RBC et que la loi ne l'interdit pas, nous pouvons combiner les renseignements que nous détenons sur vous avec ceux que ces sociétés détiennent à votre sujet, afin de nous permettre, à nous ou à n'importe laquelle d'entre elles, de gérer votre relation avec nous.

Vous comprenez que chaque société membre de RBC et nous sommes des entités distinctes mais affiliées. Les sociétés membres de RBC désignent nos sociétés affiliées qui offrent à la population un ou plusieurs des services suivants : dépôts, prêts et autres services financiers personnels, services de cartes de crédit, de débit ou de paiement, services de fiducie et de garde des valeurs, services liés aux valeurs mobilières, services de courtage, et services d'assurance.

Vous pouvez nous demander de ne pas échanger ni utiliser ces renseignements personnels aux fins décrites au paragraphe « Autres utilisations de vos renseignements personnels » en communiquant avec nous de la manière indiquée ci-dessous. Dans un tel cas, vous ne vous verrez pas refuser des produits ou services d'assurance pour cette seule raison. Nous respecterons vos choix et comme nous l'avons mentionné ci-dessus, nous pouvons faire connaître ces choix en vertu de la section Autres utilisations de vos renseignements personnels aux sociétés membres de RBC dans le seul but de faire respecter vos choix.

Votre droit d'accéder à vos renseignements personnels

Vous pouvez, en tout temps, accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, en vérifier l'exactitude et les faire rectifier au besoin. Ce droit d'accès peut toutefois être restreint en vertu de la loi. Pour demander l'accès à ces renseignements, pour en apprendre davantage sur l'utilisation du traitement automatisé, pour poser des questions sur nos politiques de protection des renseignements personnels ou pour demander de ne pas utiliser ces renseignements aux fins décrites dans le paragraphe *Autres utilisations de mes renseignements personnels*, il vous suffit en tout temps de communiquer avec nous à l'adresse :

Compagnie d'assurance RBC du Canada

C. P. 97, succursale A

Mississauga (Ontario) L5A 2Y9

Téléphone : 1 866 863-6970

Télécopieur : 1 888 298-6262

Avis de protection des renseignements personnels

La collecte, l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels se fera conformément au contenu des sections Avis de protection des renseignements personnels à l'échelle mondiale et Modes de prestation numériques – Confidentialité (voir www.rbc.com/rensperssecurite), qui font partie intégrante des présentes conditions.

Notre politique sur la protection des renseignements personnels et notre engagement à cet égard

Aviva Canada Inc. et ses sociétés membres (« Aviva ») s'engagent à protéger et à maintenir la confidentialité des renseignements personnels de leurs assurés. Notre politique sur la protection des renseignements personnels établit les détails de la collecte, la conservation, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. Tous les employés doivent se conformer à cette politique dans l'exécution de leurs activités quotidiennes.

À Aviva, nous indiquons à nos clients, avant la collecte ou au moment de celle-ci, la raison pour laquelle nous recueillons les renseignements personnels. En retour, nos clients doivent consentir implicitement ou explicitement à la collecte des renseignements pour que nous puissions les utiliser aux fins prévues. Nous nous engageons à veiller à ce que les renseignements personnels recueillis sur nos clients ne soient utilisés qu'aux fins auxquelles ils étaient destinés.

Aviva veillera à recueillir, à conserver, à utiliser et à divulguer vos renseignements personnels conformément à sa politique sur la protection des renseignements personnels. Si nous avons besoin de renseignements personnels pour toute autre raison que celles définies dans notre politique, nous vous demanderons votre consentement avant de les utiliser.

Lorsque nous établissons un contrat d'assurance, il est entendu que non seulement vous fournissez votre consentement, mais que vous avez également obtenu le consentement de toutes les personnes mentionnées dans votre contrat d'assurance à l'égard de la collecte, de la conservation, de l'utilisation et de la divulgation de leurs renseignements personnels aux fins établies.

Ce que nous ne ferons PAS de vos renseignements personnels

Nous ne vendons **pas** les renseignements sur les clients à qui que ce soit. Nous ne communiquons pas les renseignements sur les clients à d'autres organisations que nos sociétés membres qui les utiliseront pour communiquer avec vous au sujet de leurs propres produits et services.

Nous nous efforçons de protéger vos renseignements personnels

Tous les employés, courtiers indépendants, agents, fournisseurs et autres parties qui ont accès aux dossiers des clients selon les critères établis dans notre politique sur la protection des renseignements personnels comprennent l'importance de protéger la confidentialité de ces renseignements. Ils sont clairement avisés qu'ils ne doivent utiliser les renseignements qu'aux fins prévues.

Nous avons également mis en place des mesures de protection physique et de protection des systèmes, ainsi que des processus adéquats pour protéger les renseignements des clients de tout accès ou utilisation non autorisés.

Les sociétés membres d'Aviva Canada Inc. peuvent partager entre elles vos renseignements personnels, tel qu'il a été établi dans la politique sur la protection des renseignements personnels. Toujours selon cette politique, nous pouvons également faire appel à des fournisseurs de service ou à des sociétés liées de l'extérieur du Canada pour recueillir, utiliser, conserver ou divulguer vos renseignements personnels. Nous tenterons alors de protéger vos renseignements personnels par voie contractuelle, mais ceux-ci pourraient être régis par les lois du pays concerné et accessibles par les tribunaux et les organismes d'application de la loi et de sécurité nationale de ce pays.

Vos choix en matière de protection des renseignements personnels

Vous pouvez en tout temps retirer votre consentement (sous réserve des obligations juridiques ou contractuelles et d'un préavis raisonnable) en communiquant par écrit avec notre responsable de la protection des renseignements personnels. Veuillez noter que le retrait de votre consentement peut nous empêcher de vous fournir les produits ou services demandés.

De temps à autre, il est possible que nous apportions des modifications à notre politique sur la protection des renseignements personnels. Pour obtenir un exemplaire de cette politique ou davantage d'information sur celle-ci, sur les procédures connexes et sur nos sociétés membres, ou pour consulter les pays où vos renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés, conservés ou divulgués, visitez www.aviva.ca/fr ou communiquez avec notre responsable de la protection des renseignements à l'adresse :

Aviva Canada Inc.

10 Aviva Way, bureau 100

Markham (Ontario) L6G 0G1

Téléphone : 1 844 398-2009

Télécopieur : 416 755-4075

Courriel : privacyoffice.ca@aviva.com



® / ^{MC} Marques de commerce de Banque Royale du Canada. RBC et Banque Royale sont des marques déposées de Banque Royale du Canada.

‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif.