

**VOTRE RÉGIME  
D'ASSURANCE COLLECTIVE**  
**CSQ**



**Assurance voyage (avec assistance)  
et assurance annulation de voyage**

**Contrat J9999 • Janvier 2015**

**Le présent document résume les principales caractéristiques des garanties d'assurance voyage avec assistance et d'assurance annulation de voyage du Régime d'assurance collective CSQ en date du 1<sup>er</sup> janvier 2015.**

**Bien qu'il ait été conçu pour vous fournir l'essentiel de l'information sur vos garanties d'assurance voyage avec assistance et d'assurance annulation de voyage, le présent document est mis à votre disposition à titre informatif seulement. Il ne change en rien les dispositions du contrat d'assurance collective qui s'appliquent au 1<sup>er</sup> janvier 2015.**

# Table des matières

<b>1. ASSURANCE VOYAGE AVEC ASSISTANCE .....</b>	<b>1</b>
1.1 Définition .....	1
1.2 Prestations .....	1
1.3 Remboursement maximal .....	1
1.4 Admissibilité .....	1
1.5 Frais admissibles d'assurance voyage .....	2
1.6 Limitations liées à l'assurance voyage .....	4
1.7 Exclusions liées à l'assurance voyage .....	4
1.8 Réduction des prestations.....	5
1.9 Assistance voyage .....	5
<b>2. ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE .....</b>	<b>7</b>
2.1 Définitions .....	7
2.2 Prestations.....	7
2.3 Remboursement maximal .....	8
2.4 Causes d'annulation.....	8
2.5 Frais admissibles d'assurance annulation de voyage .....	9
2.6 Exclusions liées à l'assurance annulation de voyage .....	10
2.7 Délai pour demander l'annulation .....	11
2.8 Réduction des prestations.....	11
<b>3. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE DE PRESTATIONS.....</b>	<b>11</b>
3.1 Frais couverts par l'assurance voyage .....	11
3.2 Frais couverts par l'assurance annulation de voyage .....	12
3.3 Délai pour présenter une demande de prestations .....	12

## 1. ASSURANCE VOYAGE AVEC ASSISTANCE

La présente garantie d'assurance voyage couvre la personne adhérente **qui participe** à l'un des trois régimes maladie (maladie 1, 2 ou 3) du régime d'assurance maladie et, si elles sont assurées, ses personnes à charge.

### 1.1 Définition

Aux fins de la présente garantie, on entend par :

« **accident** » : un événement non intentionnel, soudain, fortuit et imprévisible qui est dû exclusivement à une cause externe de nature violente et qui occasionne, directement et indépendamment de toute autre cause, des lésions corporelles.

### 1.2 Prestations

Les frais admissibles décrits plus loin le sont dans la mesure où ils sont engagés à la suite d'un décès, d'un accident ou d'une **maladie subite et inattendue** survenus alors que la personne assurée est temporairement à l'extérieur de sa province de résidence et que son état de santé nécessite des soins d'urgence. Ils doivent s'appliquer à des fournitures ou services prescrits par une ou un médecin comme nécessaires au traitement d'une maladie ou d'une blessure.

### 1.3 Remboursement maximal

Les frais admissibles sont remboursés à 100 % sans franchise, ni coassurance et sont limités à un remboursement maximal de 5 000 000 \$ par personne assurée pour la durée du séjour à l'extérieur de la province de résidence.

### 1.4 Admissibilité

Pour être couverte par la présente garantie, la personne assurée doit être admissible à des prestations en vertu du programme gouvernemental d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation de sa province de résidence au Canada, et ce, tout au long de son séjour à l'extérieur de sa province de résidence.

**IMPORTANT**

Si une personne est déjà porteuse d'une maladie connue, elle doit s'assurer, avant son départ, que son état de santé est bon et stable, qu'elle peut effectuer ses activités régulières et qu'aucun symptôme ne laisse raisonnablement présager que des complications puissent survenir ou que des soins soient requis pendant la durée du séjour à l'extérieur de sa province de résidence.

En d'autres termes, pour qu'une personne soit couverte pour une maladie ou affection connue, cette maladie ou affection doit être sous contrôle avant son départ.

Si la maladie ou l'affection :

- s'est aggravée;
- a été l'objet d'une rechute ou d'une récurrence;
- est instable;
- est en phase terminale d'évolution;
- est chronique et présente des risques de dégradation ou de complications prévisibles pendant la durée du séjour;

il est recommandé de communiquer quelques semaines avant le départ avec la firme d'assistance voyage. Vous obtiendrez ainsi des précisions sur la signification de l'expression « maladie subite et inattendue » et saurez si votre état de santé limite votre protection de quelque manière. Les numéros de téléphone pour joindre la firme d'assistance voyage sont également indiqués au verso de votre carte d'assurance SSQ.

**Canada et États-Unis :**

**1 800 465-2928**

**Ailleurs dans le monde, à frais virés :**

**514 286-8412**

## 1.5 Frais admissibles d'assurance voyage

Les frais admissibles sont les suivants :

- a) les frais **d'hospitalisation** dans un hôpital où la personne assurée reçoit effectivement un traitement curatif; les frais engagés sont payables uniquement dans la mesure où ces frais sont admissibles à des prestations en vertu du régime d'assurance hospitalisation de la province de résidence de la personne assurée et uniquement pour la partie des frais qui excède les prestations payables par ce régime;
- b) les honoraires d'un **médecin** pour des soins médicaux, chirurgicaux ou d'anesthésie autres que des honoraires pour des soins dentaires; les frais engagés sont payables uniquement dans la mesure où ces frais sont admissibles à des prestations en vertu du régime d'assurance maladie de la province de résidence de la personne assurée et uniquement pour la partie des frais qui excède les prestations payables par ce régime;
- c) les frais de transport en **ambulance** à l'hôpital le plus proche par un ambulancier licencié;
- d) les **médicaments** ne pouvant être obtenus que sur ordonnance médicale;
- e) les honoraires d'une **infirmière ou d'un infirmier** privé à l'hôpital, lorsque médicalement nécessaire, qui n'est ni parent avec la personne assurée, ni sa compagne ou son compagnon de voyage. Ces frais sont assujettis à un remboursement maximal de 5 000 \$ par personne assurée, par séjour;
- f) les honoraires d'un **chiropraticien, d'un podiatre ou d'un physiothérapeute**;
- g) la location d'un **fauteuil roulant, d'un lit d'hôpital ou d'un appareil d'assistance respiratoire**;

- h) les frais **d'analyses de laboratoire ou de radiographies**;
- i) l'achat de **bandages herniaires, de corsets, de béquilles, d'attelles, de plâtres ou d'autres appareils orthopédiques**;
- j) les honoraires d'un **chirurgien dentiste** pour des lésions accidentelles aux dents naturelles pour un accident qui est survenu en dehors de la province de résidence de la personne assurée, jusqu'à concurrence d'un remboursement maximal de 1 000 \$ par accident; les frais admissibles doivent être engagés dans les 12 mois suivant l'accident et les soins peuvent être obtenus après le retour de la personne assurée dans sa province de résidence. Seuls les frais engagés alors que la présente garantie est en vigueur sont admissibles;
- k) les frais de **rapatriement** de la personne assurée en direction de sa province de résidence pour une hospitalisation immédiate et les frais de transport pour conduire la personne assurée jusqu'au lieu le plus près où les services médicaux appropriés sont disponibles; les frais de transport ou de rapatriement doivent être approuvés au préalable par SSQ et les prestations sont limitées au coût le plus bas qui peut être obtenu, selon l'évaluation de SSQ, compte tenu de l'état de la personne assurée;
- l) le coût du **transport aérien** aller et retour en classe économique d'une escorte médicale lorsqu'elle est exigée par le transporteur aérien ou le médecin traitant de la personne assurée. Ces frais doivent être approuvés au préalable par SSQ. L'escorte médicale ne doit pas être un parent de la personne assurée, ni sa compagne ou son compagnon de voyage;
- m) le coût du **retour du véhicule personnel ou de location** de la personne assurée par une agence commerciale à sa résidence ou à l'agence appropriée de location de véhicules la plus proche, jusqu'à concurrence d'un remboursement maximal de 2 000 \$. Un certificat médical attestant qu'une maladie ou un accident rend la personne assurée incapable de s'occuper du véhicule est exigé. L'autorisation préalable de SSQ est requise;
- n) en cas du **décès** de la personne assurée à l'extérieur de sa province de résidence, les frais engagés pour la préparation et le retour de la dépouille, à l'exclusion du coût du cercueil, par la route la plus directe pour se rendre au lieu de résidence de la personne assurée au Canada, jusqu'à concurrence d'un remboursement maximal de 10 000 \$. Ces frais doivent être approuvés au préalable par SSQ;
- o) les frais **d'hébergement** et de **repas**, dans un établissement commercial, que la personne assurée doit engager parce qu'elle a reporté son retour en raison d'une hospitalisation d'au moins 24 heures de la personne assurée elle-même, d'un membre de sa famille immédiate qui l'accompagne ou d'un compagnon ou d'une compagne de voyage, jusqu'à concurrence d'un remboursement maximal de 300 \$ par jour et de 2 400 \$ par séjour à l'étranger pour l'ensemble des personnes assurées en vertu de la présente garantie;
- p) les frais **d'hébergement** et de **repas** dans un établissement commercial ainsi que le coût du **transport** aller et retour d'un proche parent ou d'un ami, par le moyen le plus économique, dans le but de visiter la personne assurée hospitalisée depuis au moins 7 jours ou d'identifier la personne assurée décédée, sous réserve des remboursements maximaux suivants pour l'ensemble des personnes assurées en vertu de la présente garantie :
  - pour le transport : 2 500 \$ par séjour;
  - pour l'hébergement et les repas : 300 \$ par jour, pour un maximum de 2 400 \$ par séjour.

L'autorisation préalable de SSQ est requise.

- q) le coût des services d'assistance voyage décrits au point 1.9.

## 1.6 Limitations liées à l'assurance voyage

Si, en raison d'un accident ou d'une maladie subite, la personne assurée a besoin de services médicaux prolongés, de traitements ou d'une chirurgie et si une preuve médicale révèle qu'après avoir reçu un diagnostic ou un traitement d'urgence pour cette raison, la personne assurée aurait pu retourner dans sa province de résidence, mais qu'elle a choisi d'obtenir les services, les traitements ou la chirurgie à l'extérieur de sa province de résidence, SSQ ne rembourse pas les frais engagés pour ces services, ces traitements ou cette chirurgie ni aucuns autres frais qui y sont liés.

SSQ se réserve le droit de rapatrier une personne assurée dans sa province de résidence lorsque son état le permet. Tout refus de rapatriement libère SSQ de toute responsabilité relativement aux frais engagés après le refus.

## 1.7 Exclusions liées à l'assurance voyage

Aux exclusions, limitations et restrictions générales qui s'appliquent à l'ensemble de la garantie d'assurance maladie s'ajoute ce qui suit pour l'assurance voyage avec assistance.

L'assurance voyage avec assistance ne couvre pas les frais suivants :

- a) les frais engagés après le retour de la personne assurée dans sa province de résidence; la présente exclusion ne s'applique toutefois pas aux frais prévus au point 1.5 j);
- b) les frais payables en vertu d'une loi sociale ou d'un régime d'assurance sociale;
- c) les frais relatifs à une chirurgie ou à un traitement facultatif ou non urgent, ainsi que les frais engagés lors d'un voyage entrepris dans le but d'obtenir ou avec l'intention de recevoir un traitement médical, une consultation médicale ou des services hospitaliers, que le voyage soit effectué sur recommandation d'un médecin ou non;
- d) les frais hospitaliers ou médicaux qui ne sont pas couverts en vertu du régime d'assurance hospitalisation ou d'assurance maladie de la province de résidence de la personne assurée;
- e) les frais engagés hors de la province de résidence de la personne assurée quand ces frais auraient pu être engagés dans sa province de résidence, sans danger pour la vie ou la santé de la personne assurée, à l'exception des frais immédiatement nécessaires par suite d'une situation d'urgence résultant d'un accident ou d'une maladie subite. Le seul fait que les soins pouvant être prodigués dans la province de résidence soient de qualité inférieure à ceux qui peuvent l'être hors de cette province ne constitue pas, au sens de la présente exclusion, un danger pour la vie ou la santé de la personne assurée;
- f) les frais hospitaliers engagés dans des hôpitaux pour malades chroniques ou dans un service pour malades chroniques dans un hôpital public ou pour des personnes assurées qui se trouvent dans des maisons de soins prolongés ou des stations thermales.

L'assurance voyage avec assistance ne couvre pas les pertes causées par ou auxquelles ont contribué les causes suivantes :

- a) le service dans les forces armées ou, directement ou indirectement, une guerre ou une guerre civile, déclarée ou non, au Canada ou dans un pays étranger, dans la mesure où le gouvernement du Canada a émis une recommandation de ne pas séjourner dans ledit pays. La présente exclusion ne s'applique pas à la personne assurée présente dans un pays étranger au moment où une guerre ou une guerre civile éclate et où une recommandation du gouvernement du Canada est par la suite émise, pour autant que la personne assurée prenne les dispositions nécessaires pour quitter le pays concerné dans les meilleurs délais;

- b) la participation active de la personne assurée à une émeute ou à une insurrection, la perpétration ou la tentative de perpétration d'un acte criminel par la personne assurée ou par sa compagne ou son compagnon de voyage ou sa participation à un acte criminel;
- c) une blessure que la personne assurée s'est infligée intentionnellement, un suicide ou une tentative de suicide, que la personne en question soit saine d'esprit ou non. Cependant, dans le cas d'un décès résultant d'un suicide, seuls les frais engagés pour la préparation et le retour de la dépouille sont couverts selon ce qui est prévu au point 1.5 n);
- d) l'absorption abusive de médicaments, de drogues ou d'alcool et les conséquences qui s'ensuivent;
- e) la participation à des sports de contacts physiques (ex. : sports extrêmes), la pratique du vol plané, de l'alpinisme, du saut en parachute ou du parachutisme en chute libre ou toute autre activité du même genre, ou la participation à toute course ou épreuve de vitesse, quelle qu'en soit la nature, ou une participation à titre de professionnel à des activités sportives ou sous-marines;
- f) la grossesse, la fausse couche, l'accouchement ou leurs complications se produisant dans les 2 mois précédant la date normale prévue de l'accouchement.

### **1.8 Réduction des prestations**

Si une personne assurée a droit à des prestations similaires en vertu d'un contrat individuel ou d'un autre contrat collectif, les prestations payables en vertu de la garantie d'assurance voyage avec assistance sont réduites des prestations payables en vertu de tout autre contrat.

De plus, si la personne assurée a droit à des prestations similaires en vertu d'autres garanties du régime d'assurance maladie, les prestations sont d'abord payables en vertu de la garantie d'assurance voyage avec assistance. Cela ne doit toutefois pas être interprété comme limitant la portée des autres garanties du régime d'assurance maladie lorsqu'aucune prestation n'est payable en vertu de la garantie d'assurance voyage avec assistance.

### **1.9 Assistance voyage**

La garantie d'assurance voyage comporte un volet spécial relatif à l'assistance voyage. En cas de besoin, lors d'un voyage à l'extérieur de sa province de résidence, chaque personne assurée par cette garantie a aussi accès à un service d'assistance voyage. Ce service d'assistance est fourni par une compagnie spécialisée qui a conclu une entente à cet effet avec SSQ.

Si des soins médicaux ou hospitaliers d'urgence ou si des services prévus par l'assurance voyage deviennent nécessaires, le service d'assistance voyage peut non seulement avancer des fonds à cet égard, mais aussi intervenir pour vous aider à être admis dans un centre hospitalier ou pour avoir accès aux divers services prévus par votre régime.

Voici en détail les services d'assistance voyage qui peuvent être offerts à la suite d'un accident ou d'une maladie subite et inattendue :

- a) diriger la personne assurée vers une clinique ou un hôpital approprié;
- b) vérifier la couverture de la protection médicale afin d'éviter, si possible, à la personne assurée d'effectuer un dépôt monétaire;
- c) assurer le suivi du dossier médical de la personne assurée;
- d) coordonner le retour et le transport de la personne assurée aussitôt que médicalement possible;



- e) apporter une aide d'urgence et coordonner les demandes de règlements;
- f) prendre les dispositions nécessaires pour faciliter le transport d'un membre de la famille au chevet de la personne assurée ou pour lui permettre d'aller identifier une personne assurée décédée, puis coordonner le rapatriement de cette dernière;
- g) si nécessaire, prendre les dispositions pour le retour des personnes à charge à leur domicile (frais de retour non compris);
- h) si nécessaire, coordonner le retour du véhicule personnel de la personne assurée si une maladie ou un accident la rend incapable de s'en occuper;
- i) si nécessaire, communiquer avec la famille ou avec le bureau de la personne assurée;
- j) servir d'interprète pour les appels d'urgence;
- k) recommander un avocat dans le cas d'un accident grave (frais d'avocat non compris);
- l) si nécessaire, garantir le paiement des frais hospitaliers engagés;
- m) faire les demandes de remboursement à la RAMQ au nom de la personne assurée, si cette dernière y consent.

Certains des services d'assistance voyage décrits précédemment ne sont pas disponibles dans tous les pays. Les services offerts peuvent être modifiés par SSQ sans préavis.

### IMPORTANT

Ni SSQ ni la compagnie d'assistance voyage ne sont responsables de la disponibilité et de la qualité des soins médicaux et hospitaliers administrés, ni de la possibilité d'obtenir de tels soins.

Tous les montants prévus dans le présent document à l'égard de prestations payables sont en monnaie canadienne. SSQ utilise le taux de change en vigueur le dernier jour du mois au cours duquel les frais ont été engagés. Toutefois, si le paiement et le remboursement des frais ont lieu le même mois, le taux de change utilisé est celui en vigueur à la fin du mois précédent.

Si vous voyagez ailleurs qu'aux États-Unis et en Europe de l'Ouest, il est souhaitable de communiquer avec le service d'assistance voyage avant votre départ. Des conseils utiles pour votre santé pourront vous être fournis.

Voici les numéros de téléphone pour joindre le personnel du service d'assistance voyage :

**CANADA et ÉTATS-UNIS : 1 800 465-2928**  
**AILLEURS DANS LE MONDE, à frais virés : 514 286-8412**

Ces numéros de téléphone sont également indiqués au verso de votre carte d'assurance SSQ. **Vous devez fournir votre numéro de contrat au moment de l'appel.**

Note : le service d'assistance voyage peut servir d'intermédiaire entre SSQ et la personne assurée lorsque cette dernière est tenue d'obtenir une « autorisation préalable » de SSQ pour se prévaloir des avantages de la garantie.

## 2. ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

La présente garantie d'assurance annulation de voyage couvre la personne adhérente qui participe à l'un des trois régimes maladie (maladie 1, 2 ou 3) du régime d'assurance maladie et, si elles sont assurées, ses personnes à charge.

### 2.1 Définitions

Aux fins de la présente garantie, on entend par :

- a) « **accident** » : un événement non intentionnel, soudain, fortuit et imprévisible qui est dû exclusivement à une cause externe de nature violente et qui occasionne, directement et indépendamment de toute autre cause, des lésions corporelles;
- b) « **activité à caractère commercial** » : assemblée, congrès, convention, exposition, foire ou séminaire, à caractère professionnel ou commercial, telle activité devant être publique, sous la responsabilité d'un organisme officiel et conforme aux lois, règlements et politiques de la région où est prévue se tenir l'activité et qui se veut la seule raison du voyage projeté;
- c) « **associée ou associé en affaires** » : la personne avec qui la personne assurée est associée en affaires dans le cadre d'une compagnie composée de 4 coactionnaires ou moins ou d'une société commerciale ou civile composée de 4 associés ou moins;
- d) « **compagne ou compagnon de voyage** » : la personne avec qui la personne assurée partage la chambre ou l'appartement à destination ou dont les frais de transport ont été payés avec ceux de la personne assurée;
- e) « **frais de voyage payés d'avance** » : sommes déboursées par la personne assurée pour l'achat d'un voyage à forfait, d'un billet d'un transporteur public ou pour la location d'un véhicule motorisé auprès d'un commerce accrédité. Sont également incluses les sommes déboursées par la personne assurée ayant trait à des réservations pour des arrangements terrestres habituellement compris dans un voyage à forfait, que les réservations soient effectuées par la personne assurée ou par l'intermédiaire d'une agence de voyages, de même que les sommes déboursées par la personne assurée ayant trait aux frais d'inscription à une activité à caractère commercial;
- f) « **hôtesse ou hôte à destination** » : la personne dont il est prévu qu'elle hébergera la personne assurée à sa résidence principale pendant au moins une partie du voyage;
- g) « **membre de la famille** » : personne conjointe, fils, fille, père, mère, frère, sœur, beau-père, belle-mère, grands-parents, petits-enfants, demi-frère, demi-sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, bru;
- h) « **voyage** » : voyage touristique ou d'agrément ou activité à caractère commercial comportant une absence de la personne assurée de son lieu de résidence pour une période d'au moins 2 nuitées consécutives et nécessitant un déplacement d'au moins 400 kilomètres (aller et retour) de son lieu de résidence; est également considérée comme voyage une croisière d'une durée prévue d'au moins 2 nuitées consécutives, sous la responsabilité d'un commerce accrédité.

### 2.2 Prestations

SSQ paie, selon les modalités décrites à la présente garantie, les frais engagés par la personne assurée à la suite de l'annulation ou de l'interruption d'un voyage, dans la mesure où les frais engagés ont trait à des frais de voyage payés d'avance par la personne assurée et que cette dernière, **au moment de finaliser les arrangements du voyage, ne connaît aucun événement pouvant raisonnablement entraîner l'annulation ou l'interruption du voyage prévu.**

### 2.3 Remboursement maximal

Les frais admissibles sont remboursables à 100 %, sans franchise, ni coassurance, ne comprennent que les frais qui sont effectivement à la charge de la personne assurée et sont limités à un remboursement maximal de 5 000 \$ par personne assurée, par voyage.

### 2.4 Causes d'annulation

Le voyage doit être annulé ou interrompu en raison d'une des causes suivantes :

- a) une maladie ou un accident qui empêche la personne assurée, sa compagne ou son compagnon de voyage, une associée ou un associé en affaires ou un membre de la famille de la personne assurée, de remplir ses fonctions habituelles et qui est raisonnablement grave pour justifier l'annulation ou l'interruption du voyage;
- b) le décès de la personne adhérente, de la personne conjointe, d'un enfant de la personne adhérente ou de la personne conjointe, d'une compagne ou d'un compagnon de voyage, ou d'une associée ou d'un associé en affaires;
- c) le décès d'un autre membre de la famille de la personne assurée ou d'un membre de la famille de la compagne ou du compagnon de voyage de la personne assurée, si les funérailles ont lieu au cours de la période projetée du voyage ou dans les 14 jours qui la précèdent;
- d) le décès ou l'hospitalisation d'urgence de l'hôtesse ou de l'hôte à destination;
- e) la convocation de la personne assurée ou de sa compagne ou son compagnon de voyage à agir comme membre d'un jury ou l'assignation à comparaître comme témoin dans une cause à être entendue durant la période du voyage, pour autant que la personne concernée ne soit pas partie au litige et ait entrepris les démarches nécessaires pour obtenir une remise de la cause. Toutefois, une assignation à comparaître n'est pas considérée comme une cause d'annulation ou d'interruption de voyage si la personne assurée a été assignée dans le cadre de ses fonctions de policière ou de policier;
- f) la mise en quarantaine de la personne assurée, sauf si cette quarantaine se termine plus de 7 jours avant la date prévue de son départ;
- g) le détournement de l'avion à bord duquel la personne assurée voyage;
- h) un sinistre qui rend inhabitable la résidence principale de la personne assurée ou de l'hôtesse ou de l'hôte à destination. La résidence doit toujours être inhabitable 7 jours ou moins avant la date prévue de départ; sinon, le sinistre doit avoir lieu pendant la période du voyage;
- i) le transfert de la personne assurée, pour le même employeur, à plus de 100 kilomètres de son domicile actuel, si exigé dans les 30 jours précédant le départ;
- j) le terrorisme, la guerre déclarée ou non, ou une épidémie, dans la mesure où le gouvernement du Canada émet une recommandation en ce sens, alors que les arrangements relatifs au voyage ont déjà été convenus;
- k) un départ manqué dû au retard du moyen de transport utilisé pour se rendre au point de départ, dans la mesure où l'horaire du moyen de transport utilisé prévoyait une arrivée au point de départ au moins 3 heures avant le départ (2 heures si la distance à parcourir est de moins de 100 kilomètres). La cause du retard doit être soit les conditions atmosphériques, soit des difficultés mécaniques (sauf pour une automobile privée), soit un accident de la circulation, soit une fermeture de route (les 2 dernières causes devant être appuyées par un rapport de police);

- l) des conditions atmosphériques qui sont telles :
  - 1) que le départ du transporteur public, au point de départ du voyage projeté, soit retardé d'au moins 30 % (minimum de 48 heures) de la durée prévue du voyage; ou
  - 2) que la personne assurée ne peut effectuer une correspondance prévue, après le départ, avec un autre transporteur, pour autant que la correspondance prévue après le départ soit retardée pour une période d'au moins 30 % (minimum de 48 heures) de la durée prévue du voyage;
- m) un sinistre survenant à la place d'affaires ou sur les lieux physiques où doit se tenir une activité à caractère commercial, tel sinistre rendant impossible la tenue de l'activité prévue, de sorte qu'un avis écrit annulant l'activité est émis par l'organisme officiel responsable de l'organisation de cette activité;
- n) le décès, une maladie ou un accident d'une personne dont la personne assurée est la tutrice légale;
- o) le suicide ou la tentative de suicide d'un membre de la famille de la personne assurée ou d'un membre de la famille de la compagne ou du compagnon de voyage de la personne assurée;
- p) le décès d'une personne dont la personne assurée est la liquidatrice testamentaire;
- q) le décès ou l'hospitalisation de la personne avec laquelle la personne assurée a pris des arrangements pour une réunion d'affaires ou une activité à caractère commercial. Le remboursement est limité aux frais de transport et à un maximum de 3 jours d'hébergement.

## 2.5 Frais admissibles d'assurance annulation de voyage

### 2.5.1 En cas d'annulation avant le départ, les frais admissibles sont les suivants :

- a) la portion non remboursable des frais de voyage payés d'avance;
- b) les frais supplémentaires engagés par la personne assurée dans le cas où la compagne ou le compagnon de voyage doit annuler son voyage pour une des raisons mentionnées au point 2.4 et que la personne assurée décide d'effectuer le voyage tel que prévu initialement, jusqu'à concurrence de la pénalité d'annulation applicable au moment où la compagne ou le compagnon de voyage doit annuler;
- c) la portion non remboursable des frais de voyage payés d'avance, jusqu'à concurrence de 70 % desdits frais, si le départ de la personne assurée est retardé à cause des conditions atmosphériques et qu'elle décide de ne pas effectuer le voyage.

### 2.5.2 Si un départ est manqué (au début ou au cours du voyage), les frais admissibles sont les suivants :

- le coût supplémentaire exigé par un transporteur public à horaire fixe (avion, autobus, train) en classe économique par la route la plus directe jusqu'à la destination initialement prévue.

### 2.5.3 Si le retour est anticipé ou retardé, les frais admissibles sont les suivants :

- a) le coût supplémentaire d'un billet simple, en classe économique, par la route la plus directe, pour le voyage de retour jusqu'au point de départ, par le moyen de transport prévu initialement.

Dans le cas où le moyen de transport prévu initialement ne peut être utilisé, et ce, que des frais de voyage aient été payés d'avance ou non, les frais admissibles correspondent aux frais exigés par un transporteur public à horaire fixe, en classe économique, selon le moyen de transport le

plus économique, par la route la plus directe, pour le voyage de retour de la personne assurée jusqu'au point de départ; ces frais doivent être approuvés au préalable par SSQ.

**Restriction**

Si le retour de la personne assurée est retardé de plus de 7 jours à la suite d'une maladie ou d'un accident subi par la personne assurée ou sa compagne ou son compagnon de voyage, les frais engagés sont admissibles pour autant que la personne concernée ait été admise dans un hôpital à titre de patiente ou de patient interne pendant plus de 48 heures à l'intérieur de ladite période de 7 jours.

Dans le cas où des frais de voyage n'ont pas été payés d'avance, les frais engagés par la personne assurée sont admissibles pourvu que cette dernière, avant la date du début du voyage, ne connaisse aucun événement pouvant raisonnablement entraîner l'interruption du voyage prévu.

- b) la portion non utilisée et non remboursable de la partie terrestre des frais de voyage payés d'avance.

**2.5.4 En cas de nécessité d'un transport aller et retour**, les frais admissibles sont les suivants :

Les frais de transport par le moyen le plus économique à la suite de l'approbation par SSQ ou la compagnie d'assistance voyage pour revenir dans la province de résidence de la personne assurée et pour retourner celle-ci à l'endroit où elle était en voyage pour autant que la raison du retour découle de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- a) le décès ou l'hospitalisation d'un membre de la famille de la personne assurée, d'une personne dont elle est la tutrice légale ou d'une personne dont elle est la liquidatrice testamentaire;
- b) si un sinistre a rendu la résidence principale de la personne assurée inhabitable ou a causé des dommages importants à son établissement commercial.

**2.6 Exclusions liées à l'assurance annulation de voyage**

Aux exclusions, limitations et restrictions générales qui s'appliquent à l'ensemble de la garantie d'assurance maladie s'ajoute ce qui suit pour l'assurance annulation de voyage.

L'assurance annulation de voyage ne couvre pas les pertes causées par ou auxquelles ont contribué les causes suivantes :

- a) le service dans les forces armées ou, directement ou indirectement, une guerre ou une guerre civile, déclarée ou non, au Canada ou dans un pays étranger, dans la mesure où le gouvernement du Canada a émis une recommandation de ne pas séjourner dans ledit pays. La présente exclusion ne s'applique pas à la personne assurée présente dans un pays étranger au moment où une guerre ou une guerre civile éclate et où une recommandation du gouvernement du Canada est par la suite émise, pour autant que la personne assurée prenne les dispositions nécessaires pour quitter le pays concerné dans les meilleurs délais;
- b) la participation active de la personne assurée à une émeute ou à une insurrection, la perpétration ou la tentative de perpétration d'un acte criminel par la personne assurée ou par sa compagne ou son compagnon de voyage ou sa participation à un acte criminel;

- c) une blessure que la personne assurée ou sa compagne ou son compagnon de voyage s'est infligée intentionnellement, un suicide ou une tentative de suicide, que la personne en question soit saine d'esprit ou non;
- d) l'absorption abusive de médicaments, de drogues ou d'alcool et les conditions qui s'ensuivent;
- e) la participation à des sports de contacts physiques (ex. : sports extrêmes), la pratique du vol plané, de l'alpinisme, du saut en parachute ou du parachutisme en chute libre ou toute autre activité du même genre, ou la participation à toute course ou épreuve de vitesse, quelle qu'en soit la nature, ou une participation à titre de professionnel à des activités sportives ou sous-marines;
- f) la grossesse, la fausse couche, l'accouchement ou leurs complications se produisant dans les 2 mois précédant la date normale prévue de l'accouchement;
- g) si le voyage est entrepris dans le but d'obtenir ou avec l'intention de recevoir un traitement médical ou des services hospitaliers, que le voyage soit effectué sur recommandation d'un médecin ou non;
- h) si le voyage est entrepris dans le but de visiter ou de veiller sur une personne malade ou ayant subi un accident et que la condition médicale ou le décès subséquent de cette personne résulte en une annulation, un retour prématuré ou un retour retardé.

## **2.7 Délai pour demander l'annulation**

Advenant une cause d'annulation avant le départ, le voyage doit être annulé auprès de l'agence de voyages ou du transporteur concerné dans un délai maximal de 48 heures, ou le premier jour ouvrable suivant s'il s'agit d'un jour férié, et SSQ doit en être avisée au même moment. La responsabilité de SSQ est limitée aux frais d'annulation stipulés au contrat de voyage 48 heures après la date de la cause d'annulation, ou le premier jour ouvrable suivant s'il s'agit d'un jour férié.

Toutefois, la présente limitation ne s'applique pas s'il est démontré, à la satisfaction de SSQ, que la personne assurée et la personne conjointe sont dans l'incapacité totale et absolue d'agir; le cas échéant, le voyage doit être annulé aussitôt que l'une de ces personnes est en mesure de le faire et la responsabilité de SSQ est limitée aux frais d'annulation stipulés au contrat de voyage à cette date.

## **2.8 Réduction des prestations**

Si une personne assurée a droit à des prestations similaires en vertu d'un contrat individuel ou d'un autre contrat collectif, les prestations payables en vertu de la garantie d'assurance annulation de voyage sont réduites des prestations payables en vertu de tout autre contrat.

De plus, si la personne assurée a droit à des prestations similaires en vertu d'autres garanties du régime d'assurance maladie, les prestations sont d'abord payables en vertu de la garantie d'assurance annulation de voyage. Cela ne doit toutefois pas être interprété comme limitant la portée des autres garanties du régime d'assurance maladie lorsqu'aucune prestation n'est payable en vertu de la garantie d'assurance annulation de voyage.

# **3. COMMENT FAIRE UNE DEMANDE DE PRESTATIONS**

## **3.1 Frais couverts par l'assurance voyage**

Lors d'une situation d'urgence survenant durant un séjour à l'extérieur de la province de résidence de la personne assurée, tous les services d'assistance voyage et la majorité des frais admissibles d'assurance voyage sont pris en charge par le service d'assistance voyage de SSQ, pourvu que la personne assurée communique avec ses représentants.

Au retour de la personne assurée, le service d'assistance voyage de SSQ lui achemine les documents lui permettant de transmettre :

- a) sa demande de prestations accompagnée de l'original des reçus pour les frais admissibles déboursés;
- b) l'autorisation d'obtenir, en son nom, le remboursement des frais admissibles en vertu des régimes publics d'assurance hospitalisation et d'assurance maladie.

Les frais hospitaliers ou médicaux payables en vertu de la garantie d'assurance voyage avec assistance ne sont remboursés qu'après que les organismes gouvernementaux ont terminé l'étude de la demande et versé des prestations, le cas échéant.

Tous les autres frais admissibles à un remboursement en vertu de cette garantie peuvent être réclamés directement à SSQ, sur présentation de pièces justificatives satisfaisantes (factures, reçus et prescriptions).

### 3.2 Frais couverts par l'assurance annulation de voyage

Lors de la demande, la personne assurée doit fournir les preuves justificatives suivantes :

- a) titres de transport inutilisés;
- b) reçus officiels pour les frais de transport supplémentaires;
- c) reçus pour les arrangements terrestres et autres déboursés. Les reçus doivent inclure les contrats émis officiellement par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou d'un commerce accrédité dans lesquels il est fait mention des montants non remboursables en cas d'annulation. Une preuve écrite de la demande de la personne assurée à cet effet de même que les résultats de sa demande doivent être transmis à SSQ;
- d) document officiel attestant la cause de l'annulation. Si l'annulation est consécutive à des raisons de santé, la personne assurée doit fournir un certificat médical rempli par une ou un médecin habilité à le faire et pratiquant dans la localité où est survenu la maladie ou l'accident; le certificat médical doit indiquer le diagnostic complet qui confirme la nécessité pour la personne assurée d'annuler, de retarder ou d'interrompre son voyage;
- e) rapport de police lorsque le retard du moyen de transport utilisé par la personne assurée est causé par un accident de la route ou la fermeture d'urgence d'une route;
- f) rapport officiel émis par les autorités concernées portant sur les conditions atmosphériques;
- g) preuve écrite émise par l'organisateur officiel de l'activité à caractère commercial à l'effet que l'événement est annulé et indiquant les raisons précises justifiant l'annulation de l'événement;
- h) tout autre rapport exigé par SSQ permettant de justifier la demande de prestations de la personne assurée.

### 3.3 Délai pour présenter une demande de prestations

Les demandes de prestations devraient être présentées à SSQ dans les plus brefs délais. Dans tous les cas, SSQ refuse les demandes de prestations qui sont présentées plus de **12 mois** après la date à laquelle les frais ont été engagés.

La personne assurée devrait conserver une copie des documents transmis puisque ceux-ci ne seront pas retournés.

Pour effectuer une demande de prestations ou pour obtenir toute information en lien avec l'assurance voyage, la personne assurée doit communiquer avec le service d'assistance voyage de SSQ aux numéros de téléphone suivants :

<b>Canada et États-Unis :</b>	<b>1 800 465-2928</b>
<b>Ailleurs dans le monde, à frais virés :</b>	<b>514 286-8412</b>

Le numéro de contrat indiqué sur la carte SSQ doit être fourni au moment de l'appel.