



Assurance voyage avec assistance et assurance annulation de voyage



J ASSUREQ – Personnes retraitées

Octobre 2020 • Mis à jour en janvier 2021

À l'intention des personnes retraitées de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ) membres d'ASSUREQ et de l'AREQ (CSQ), Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec

Veillez noter que le présent document ne constitue pas votre police d'assurance ni votre brochure ou attestation d'assurance, et qu'il ne modifie en rien les dispositions et conditions de la police d'assurance collective. Veuillez consulter votre police d'assurance collective pour la description complète des garanties, limitations et exclusions applicables. En cas de différence entre le présent document et le texte de la police, le texte de la police prévaut. Vous avez le droit de consulter la police auprès du preneur et d'en prendre copie.

This document is available in English.

Table des matières

1.	ASSURANCE VOYAGE AVEC ASSISTANCE.....	3
1.1	Frais admissibles d'assurance voyage.....	4
1.2	Limitations à l'assurance voyage.....	7
1.3	Exclusions liées à l'assurance voyage.....	7
1.4	Réduction des prestations.....	9
2.	ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE.....	10
2.1	Définitions.....	10
2.2	Causes d'annulation.....	11
2.3	Frais admissibles d'assurance annulation de voyage.....	13
2.4	Frais maximums admissibles.....	15
2.5	Exclusions liées à l'assurance annulation de voyage.....	15
2.6	Délai pour demander l'annulation.....	17
2.7	Réduction des prestations.....	18

3.	COMMENT FAIRE UNE DEMANDE DE PRESTATIONS.....	19
3.1	Assurance voyage avec assistance.....	19
3.2	Assurance annulation de voyage.....	19

1. ASSURANCE VOYAGE AVEC ASSISTANCE

Cette garantie est incluse dans le régime Santé et Santé Plus du régime d'assurance maladie (régime A).

L'assurance voyage couvre la personne adhérente et, si elles sont assurées, ses personnes à charge.

Aux fins de la garantie d'assurance voyage avec assistance, 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.

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.

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 voyage à l'extérieur de sa province de résidence.

En d'autres termes, pour qu'une personne soit couverte, la maladie ou l'affection connue 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, avant votre départ, avec la firme d'assistance voyage. Vous obtiendrez ainsi des précisions sur la signification de l'expression « maladie subite et inattendue » de même que la confirmation que la garantie s'applique ou ne s'applique pas dans votre situation. Les numéros de téléphone pour joindre la firme apparaissent au verso de la carte qui accompagne le certificat émis par SSQ de même que dans l'encadré qui suit le point 1.3.

1.1 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'une ou 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. Cette infirmière ou cet infirmier ne doit être ni parent avec la personne assurée, ni une compagne ou un compagnon de voyage de cette personne. Ces frais sont assujettis à un remboursement maximal de 5 000 \$ par personne assurée, par séjour.
- f) Les honoraires de **chiropractie**, de **podiatrie** ou de **physiothérapie**.
- 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 une compagne ou un compagnon de voyage de cette personne.
- 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. Un certificat médical attestant qu'une maladie ou un accident rend la personne assurée incapable de s'occuper du véhicule est exigé. Ces frais sont admissibles jusqu'à concurrence d'un remboursement maximal de 2 000 \$. L'autorisation préalable de SSQ est requise.
- n) En cas de **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'une compagne ou d'un compagnon 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, jusqu'à concurrence de 2 400 \$ pour la totalité du séjour.

L'autorisation préalable de SSQ est requise.

q) Les services d'assistance voyage suivants :

- 1) diriger la personne assurée vers une clinique ou un hôpital approprié;
- 2) vérifier la couverture de la protection médicale afin d'éviter, si possible, à la personne assurée d'effectuer un dépôt monétaire;
- 3) assurer le suivi du dossier médical de la personne assurée;
- 4) coordonner le retour et le transport de la personne assurée aussitôt que médicalement possible;
- 5) apporter une aide d'urgence et coordonner les demandes de règlements;
- 6) 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;
- 7) si nécessaire, prendre les dispositions pour le retour des personnes à charge à leur domicile (frais de retour non compris);
- 8) 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;
- 9) si nécessaire, communiquer avec la famille ou avec le bureau de la personne assurée;
- 10) servir d'interprète pour les appels d'urgence;
- 11) recommander un avocat dans le cas d'un accident grave (frais d'avocat non compris);
- 12) si nécessaire, garantir le paiement des frais hospitaliers engagés;
- 13) faire les demandes de remboursement à la RAMQ au nom de la personne assurée, si cette dernière y consent.

1.2 Limitations 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.

1.3 Exclusions liées à l'assurance voyage

La présente garantie 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 paragraphe j) du point **1.1**;
- 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'une ou 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;

- g) les frais engagés à un endroit où le gouvernement du Canada a émis un avertissement d'éviter tout voyage ainsi que les frais engagés durant un voyage en croisière alors que le gouvernement du Canada a émis un avertissement d'éviter tout voyage en croisière. Si la personne assurée se trouve déjà à l'endroit en question ou en croisière au moment où l'avertissement est émis, elle doit se conformer à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission. Si la personne assurée ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission, aucuns frais engagés par la personne assurée ne seront admissibles après ce délai.

La présente garantie ne couvre pas les pertes causées par ou auxquelles ont contribué les causes suivantes :

- a) la participation active de la personne assurée à une émeute ou à une insurrection, la perpétration ou la tentative de perpétration par la personne assurée ou par sa compagne ou son compagnon de voyage ou sa participation à un acte criminel;
- b) une blessure que la personne assurée s'est infligée intentionnellement, un suicide ou une tentative de suicide, sans égard à son état d'esprit. 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 les dispositions prévues au point 1.1 n);
- c) l'absorption abusive de médicaments, de drogues ou d'alcool et les conséquences qui s'ensuivent;
- d) 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;
- e) la grossesse, la fausse couche, l'accouchement ou leurs complications se produisant dans les 2 mois précédant la date normale prévue de l'accouchement.

IMPORTANT

Ni SSQ ni le service 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.

Certains des services décrits ne sont pas disponibles dans tous les pays. Les services fournis peuvent être modifiés par SSQ sans préavis.

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 où le personnel du service d'assistance voyage peut être joint :

- | | |
|--|----------------|
| A) CANADA – ÉTATS UNIS | 1 800 465-2928 |
| B) AILLEURS DANS LE MONDE, À FRAIS VIRÉS : | 514 286-8412 |

Ces numéros de téléphone apparaissent au verso de la carte plastifiée émise par SSQ à la personne adhérente. Vous devrez 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.

1.4 Réduction des prestations

Si une personne assurée a droit à des prestations similaires à celles de la garantie d'assurance voyage avec assistance en vertu d'un contrat individuel ou d'un autre contrat collectif que celui du présent régime, 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 présent régime, les prestations sont d'abord payables en vertu de la garantie d'assurance voyage avec assistance. Cela ne doit toutefois pas limiter la portée des autres garanties du présent régime lorsqu'aucune prestation n'est payable en vertu de la garantie d'assurance voyage avec assistance.

2. ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

Par frais admissibles, on entend les frais engagés par la personne assurée à la suite de l'annulation ou 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 prendre les arrangements du voyage, ne connaisse aucun événement pouvant raisonnablement entraîner l'annulation ou l'interruption du voyage prévu.**

2.1 Définitions

Aux fins de la garantie d'assurance annulation de voyage, 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** » : se dit des sommes suivantes :
 - celles qui sont déboursées par la personne assurée pour l'achat d'un voyage, y compris pour l'achat de billets de transporteurs publics, la location de véhicules motorisés ou d'hébergement auprès de commerces ou plateformes de réservation accrédités ou autorisés par les autorités compétentes à exploiter une telle entreprise ou à rendre de tels services;
 - celles qui sont déboursées lors de réservations pour des arrangements de voyage habituellement compris dans un voyage à forfait;
 - les sommes déboursées 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 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'hôte 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) Pour l'annulation de voyage

L'émission par le gouvernement du Canada d'un avertissement :

- d'éviter tout voyage ou d'éviter tout voyage non essentiel à un endroit où la personne assurée doit se rendre; ou
- d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée doit effectuer un voyage en croisière.

L'avertissement doit être émis après que la personne assurée ait pris les arrangements relatifs au voyage. L'avertissement doit être toujours en vigueur à la date prévue de départ.

Pour l'interruption de voyage

L'émission par le gouvernement du Canada d'un avertissement :

- d'éviter tout voyage ou d'éviter tout voyage non essentiel à un endroit où la personne assurée se trouve déjà; ou
- d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée s'y trouve déjà.

L'avertissement doit être en vigueur durant le voyage. La personne assurée doit se conformer à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission.

- 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 :
- 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

- 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 le tuteur légal;
- 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 le liquidateur 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.

2.3 Frais admissibles d'assurance annulation de voyage

- a) **En cas d'annulation avant le départ**, les frais admissibles sont les suivants :
 - i) la portion non remboursable, inutilisable, non transférable et irrécouvrable des frais de voyage payés d'avance. Toute forme de crédit, compensation ou dédommagement (avec ou sans restriction quant à l'utilisation) offerts par un fournisseur de voyage, une agence de voyage, un transporteur public, un lieu d'hébergement ou un organisme sont considérés comme des remboursements des frais de voyage payés d'avance, qu'ils soient acceptés ou non par la personne assurée;
 - ii) 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 **2.2** 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;
 - iii) 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.

- b) **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.

- c) **Si le retour est anticipé ou retardé**, les frais admissibles sont les suivants :

- i) 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 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 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;

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

- d) **En cas de nécessité d'un transport aller-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 firme 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 :

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

2.4 Frais maximums admissibles

Les frais admissibles ne comprennent que les frais qui sont effectivement à la charge de la personne assurée et sont limités à 5 000 \$ par personne assurée, par voyage.

2.5 Exclusions liées à l'assurance annulation de voyage

- a) La présente garantie ne couvre pas les pertes causées par ou auxquelles ont contribué les causes suivantes :
 - i) la participation active de la personne assurée à une émeute ou à une insurrection, la commission ou la tentative de commission d'un acte criminel par la personne assurée ou par son compagnon de voyage ou sa participation à un acte criminel;
 - ii) l'absorption abusive de médicaments, de drogues ou d'alcool et les conséquences de cette absorption abusive;
 - iii) une blessure que la personne assurée ou son compagnon de voyage s'est infligée intentionnellement, ou le suicide ou la tentative de suicide de la personne assurée, sans égard à son état d'esprit;
 - iv) la pratique des activités ou sports suivants : vol plané, deltaplane, parapente, alpinisme, bungee, saut en parachute, parachutisme en chute libre ou toute autre activité du même genre, la pratique de sports de contacts physiques ou de sports extrêmes ou de combat, la participation à toute compétition de véhicules motorisés ou à toute activité sportive ou sous-marine pour laquelle la personne visée par l'assurance est rémunérée;
 - v) la raison pour laquelle le voyage est acheté, dans les cas où il est acheté 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 acheté sur la recommandation d'un médecin ou non;
 - vi) dans les cas où un voyage est acheté dans le but de visiter ou de veiller une personne malade ou une personne qui a été victime d'un accident, le décès de cette personne ou l'évolution de sa condition médicale;
 - vii) une cause qui n'empêchait pas hors de tout doute possible la personne assurée de faire le voyage.

b) Aucuns frais ne sont payables si la personne assurée a pris les arrangements de voyage alors qu'un avertissement du gouvernement du Canada était en vigueur à l'effet :

- d'éviter tout voyage à un endroit où la personne assurée doit se rendre;
- d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée doit effectuer un voyage en croisière;

Toutefois, la présente exclusion ne s'applique pas :

- à toute annulation de voyage pour une cause admissible d'annulation autre que l'avertissement du gouvernement du Canada, s'il y a une modification à la baisse du niveau de risque de l'avertissement avant la date prévue de départ en voyage; et
- à toute interruption de voyage pour une cause admissible d'interruption autre que l'avertissement du gouvernement du Canada, s'il y a une modification à la baisse du niveau de risque de l'avertissement avant la date prévue de départ en voyage ou durant le voyage de la personne assurée.

c) Aucuns frais d'interruption de voyage ne sont payables si la personne assurée part en voyage alors qu'un avertissement du gouvernement du Canada est en vigueur à l'effet :

- d'éviter tout voyage à un endroit où la personne assurée doit se rendre;
- d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée doit effectuer un voyage en croisière;

Toutefois, la présente exclusion ne s'applique pas à toute interruption de voyage pour une cause admissible d'interruption autre que l'avertissement du gouvernement du Canada, s'il y a une modification à la baisse du niveau de risque de l'avertissement durant le voyage de la personne assurée.

d) Aucuns frais d'interruption de voyage ayant pour cause l'avertissement ci-après ne sont payables si la personne assurée part en voyage alors qu'un avertissement du gouvernement du Canada est en vigueur à l'effet d'éviter tout voyage non essentiel à un endroit où la personne assurée doit se rendre.

Toutefois, la présente exclusion ne s'applique pas à toute interruption de voyage ayant pour cause l'avertissement, s'il y a une modification à la hausse du niveau de risque de l'avertissement durant le voyage de la personne assurée.

e) Aucuns frais d'interruption de voyage ayant pour cause un des avertissements ci-dessous ne sont payables si, durant le voyage de la personne assurée, le gouvernement du Canada émet un avertissement :

- d'éviter tout voyage ou d'éviter tout voyage non essentiel à un endroit où la personne assurée se trouve déjà et qu'elle ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission; ou
- d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée s'y trouve déjà et qu'elle ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission.

Si la personne assurée ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission, aucuns frais engagés par la personne assurée ne seront admissibles après ce délai.

f) Aucuns frais d'interruption de voyage pour une cause admissible d'interruption autre qu'un des avertissements ci-dessous ne sont payables si, durant le voyage de la personne assurée, le gouvernement du Canada émet un avertissement :

- d'éviter tout voyage à un endroit où la personne assurée se trouve déjà et qu'elle ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission; ou
- d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée s'y trouve déjà et qu'elle ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission.

Si la personne assurée ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission, aucuns frais engagés par la personne assurée ne seront admissibles après ce délai.

2.6 Délai pour demander l'annulation

Pour toute annulation de voyage avant le départ ayant pour cause un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada, la personne assurée doit communiquer avec la compagnie d'assistance voyage pour connaître la procédure à suivre, et ce, 72 heures avant qu'un dépôt devienne exigible ou 72 heures avant la date prévue de départ, selon la première éventualité.

Pour toute autre cause d'annulation de voyage avant le départ, la personne assurée doit communiquer avec la compagnie d'assistance voyage pour connaître la procédure à suivre, et ce, au plus tard 48 heures après le moment où est survenue la cause pouvant entraîner des frais admissibles d'annulation.

Les numéros de téléphone pour communiquer avec la compagnie d'assistance voyage sont les suivants :

Du Canada ou des États-Unis : 1 800 465-2928

D'ailleurs dans le monde : (514) 286-8412 (à frais virés)

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

La responsabilité de SSQ est limitée aux frais d'annulation prévus au contrat de voyage à l'égard du moment où la personne assurée aurait dû communiquer avec la compagnie d'assistance voyage. 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.

2.7 Réduction des prestations

Si une personne assurée a droit à des prestations similaires à celles de la garantie d'assurance annulation de voyage en vertu d'un contrat individuel ou d'un autre contrat collectif que celui du présent régime, 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 présent régime, les prestations sont d'abord payables en vertu de la présente garantie. Cela ne doit toutefois pas limiter la portée des autres garanties du présent régime 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 Assurance voyage avec assistance

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 aient terminé l'étude de la demande et versé des prestations, le cas échéant.

Toute demande de prestations liée à d'autres frais admissibles en vertu de cette garantie peut être présentée directement à SSQ, accompagnée de pièces justificatives satisfaisantes (factures, reçus, ordonnances, etc.). Dans tous les cas, la demande doit être présentée à l'intérieur d'un délai de 12 mois.

3.2 Assurance annulation de voyage

Lors d'une demande de prestations, la personne assurée doit fournir les preuves suivantes :

- a) les titres de transport inutilisés;
- b) les reçus officiels pour les frais de transport supplémentaires;
- c) les 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) un 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) un 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) un rapport officiel émis par les autorités concernées portant sur les conditions atmosphériques;
- g) une 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.

Dans tous les cas, la demande de prestations doit être présentée à l'intérieur d'un délai de 12 mois.

Espace client

**2 minutes pour s'inscrire.
48 h pour recevoir un remboursement.
Qui dit mieux?**



+ **Connectez-vous**
espace-client.ssq.ca

**Découvrez nos services en ligne en vous inscrivant
dès aujourd'hui au site sécurisé dédié aux assurés.**

Siège social

2525, boulevard Laurier
Case postale 10500, Succ. Ste-Foy
Québec (Québec) G1V 4H6

Région de Québec : 418 651-6962
Autres régions : 1 888 833-6962

ssq.ca

Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à communiquer avec le Service à la clientèle de SSQ, du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00.