

Remise en argent
Préférence World Elite
Mastercard[‡] RBC[®]
Certificat d'assurance



■ Assurance en cas d'urgence médicale hors de la province/hors du pays.....	1
■ Assurance collision/dommages pour les véhicules de location	10
■ Assurance retard de bagages et retard de vol.....	19
■ Couverture-achat et garantie allongée	23
■ Assurance appareil mobile.....	28
■ Avis de protection des renseignements personnels – Compagnie d'assurance RBC du Canada.....	34
■ Avis de protection des renseignements personnels – Aviva, Compagnie d'Assurance Générale.....	36

IMPORTANT – VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIV : 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/hors 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/hors du pays

- L'assurance est offerte pour les dix (10) premiers jours consécutifs de votre voyage, si vous avez moins de 65 ans, ou pour les trois (3) 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 dix (10) jours et que vous avez moins de 65 ans ou si votre voyage dure plus de trois (3) 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 dix (10) premiers jours consécutifs si vous avez moins de 65 ans ; ou
- les trois (3) premiers jours consécutifs si vous avez 65 ans ou plus.

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de *codemandeur* d'une carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et au nom de laquelle une carte a été établie. 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 d'une carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard 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 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.

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 recommandée 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 a
- 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 la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC est émise 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 dix (10) jours consécutifs si vous avez moins de 65 ans ou de trois (3) 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 :

- dix (10) premiers jours consécutifs d'un voyage, y compris la date de votre départ, si vous avez moins de 65 ans ;
- trois (3) premiers jours consécutifs d'un voyage, y compris la date de votre départ, 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 ;
2. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC;
3. la date à laquelle votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC est en souffrance depuis soixante (60) jours . Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ;
4. la date à laquelle vous vous êtes absenté plus de dix (10) jours consécutifs de votre province ou territoire de résidence au Canada, si vous avez moins de 65 ans, ou la date à laquelle vous vous êtes absenté plus de trois (3) jours consécutifs de votre province ou territoire de résidence au Canada, si vous avez 65 ans ou plus ;
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 limite de dix (10) jours ou de trois (3) jours, dans les cas suivants :

1. lorsque vous êtes hospitalisé en raison d'une *urgence médicale* au-delà de la période limite de dix (10) jours ou de trois (3) jours, votre protection reste en vigueur pendant votre hospitalisation et pour une durée maximale de cinq (5) jours suivant votre sortie 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 dix (10) jours ou de trois (3) jours en raison d'une *urgence médicale* ;
3. l'assurance 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 dix (10) jours ou de trois (3) 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
- des 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 hospitalisé 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 votre 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 votre 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 votre 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 votre 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 votre 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 votre 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 votre 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 votre voyage si nos conseillers médicaux ont déterminé que vous êtes apte à rentrer dans votre 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 votre voyage, pour une affection connexe ou pas, si nos conseillers médicaux ont déterminé que vous êtes apte à rentrer dans votre province ou territoire de résidence et que vous décidez de ne pas le faire.
4. Tout *traitement* autre 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 votre 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 votre 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 rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse 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 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 au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC en réservant le *véhicule de location* au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ;
 - 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 produit votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ; 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC au nom duquel le compte de la carte est 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 la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC a été établie 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*, effectuiez la transaction avec votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC en réservant le *véhicule de location* avec cette carte, et présentiez votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC à des fins d'autorisation avant de prendre possession du *véhicule de location*, indiquant le coût total de la transaction, y compris les taxes et les frais applicables, que l'*agence de location* portera à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC. Vous pouvez vous servir de vos points Avion pour régler la totalité des frais de location facturés par une *agence de location*, y compris les taxes et les frais applicables. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points Avion, le solde des frais de location du véhicule, y compris les taxes et les frais applicables, doit être intégralement porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC pour que la couverture s'applique ;
2. vous utilisiez votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ; ou
4. la date à laquelle votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 l'assureur ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne s'applique pas aux frais de location d'un véhicule portés à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

Frais assurés et garanties

Lorsque vous utilisez votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 :

- votre 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 fausse 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-divulcation 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 transférerez 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 – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC, 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC, et au nom de laquelle le compte de la carte est 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 la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC est émise 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 ;
3. la date à laquelle vous arrivez à la destination finale de votre voyage de retour ;
4. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ;
5. la date à laquelle votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC est en souffrance depuis soixante (60) jours. Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ;
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 s'applique pas aux frais de réservation portés à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou est 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ;
4. la date à laquelle votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC est en souffrance depuis 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 nous ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne s'applique pas aux frais de réservation portés à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou les reçus détaillés montrant le paiement total du billet d'avion au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse 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. 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 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/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.

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 :

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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de vos points Avion pendant les cent vingt (120) 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et par année civile.
- La Garantie allongée triple d'office la *garantie d'origine du fabricant*, sous réserve d'une prolongation maximale de deux (2) ans.
- 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou réglé avec les points Avion.

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC au nom duquel le compte de la carte est établi. Le *demandeur* n'est pas un *cotitulaire*. Un *demandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Disparition inexpiquée – 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 la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC a été établie 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC ; ou
2. la date à laquelle votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou obtenus au moyen de points Avion sont couverts contre les risques de perte ou de dommage matériel accidentel, pendant les cent vingt (120) 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 ou le dommage matériel accidentel d'un *article assuré* jusqu'à concurrence du montant indiqué sur votre relevé de carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC. 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 carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC pour chaque année civile.

Garantie allongée

La Garantie allongée triple d'office la *garantie d'origine du fabricant*, sous réserve d'une **prolongation maximale de deux (2) ans**. 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de points Avion. Les achats peuvent être effectués n'importe où dans le monde. La *garantie d'origine* doit être valide au Canada.

Si la *garantie d'origine du fabricant* vient à expirer pour cause de faillite du fabricant, la présente assurance intervient à sa place pendant une durée maximale de deux (2) ans, 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 illégitimement 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 de carte de crédit Visa RBC et/ou les reçus montrant que l'*article assuré* été entièrement réglé au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/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 rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse 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 Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC. 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.

Assurance appareil mobile Certificat d'assurance

Introduction

La Compagnie d'assurance RBC du Canada (l'« assureur ») a établi la police d'assurance collective F-1999989-A pour la Banque Royale du Canada (la « Banque Royale »). L'assurance couvre les pertes subies par les personnes assurées relativement à un *appareil mobile*. 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 appareil mobile

- L'assurance appareil mobile offre une couverture jusqu'à concurrence de 1 500 \$ si votre *appareil mobile* que vous avez acheté au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de points Avion est perdu ou volé, ou s'il subit un *dommage accidentel* ou une défaillance mécanique.
- Avant de prendre quelque mesure que ce soit, de faire réparer ou de remplacer votre *appareil mobile*, vous devez d'abord obtenir notre approbation. Sans cette approbation, votre demande de

règlement sera irrecevable.

- En cas de perte ou de vol de votre *appareil mobile*, vous devez en informer votre fournisseur pour qu'il suspende vos services sans fil dans les 48 heures suivant la date du sinistre. De plus, en cas de vol, vous devez également faire une déclaration auprès de la police le jour du sinistre.
- La protection prévue au titre de la présente police est de deux (2) ans à compter de la date d'achat de l'*appareil mobile* avec votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC.
- La présente assurance prévoit une limite de 1 demande de règlement par période de 12 mois consécutifs et de 2 demandes de règlement par période de 48 mois consécutifs. La présente limitation s'applique que vous déteniez une ou plusieurs cartes Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC.
- La présente assurance est considérée comme une assurance complémentaire, ce qui signifie qu'elle intervient en deuxième ligne par rapport aux autres régimes d'assurance que vous pouvez avoir.

Définitions

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

Appareil mobile – un nouveau téléphone cellulaire, téléphone intelligent ou tablette (ordinateur portatif à écran tactile unique) doté(e) de capacités de communication Internet et/ou sans fil et acheté(e) pour un usage personnel.

Codemandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande de carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC, à titre de *codemandeur*, et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

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

Demandeur – une personne qui a signé et/ou présenté une demande à titre de titulaire principal d'une carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC, à qui une carte a été émise et au nom de laquelle le compte a été établi. Le *demandeur* n'est pas un *cotitaire*. Un *demandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

Dommage accidentel – tout dommage causé par un événement externe imprévu et non intentionnel, comme des chutes, des fissures ou des éclaboussures qui se produisent lors d'un usage normal de l'*appareil mobile*.

Forfait – un contrat à durée déterminée proposé par un *fournisseur* de services sans fil.

Fournisseur – un *fournisseur* de services sans fil canadien.

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 *cotitaire*. Une *personne assurée* peut être désignée par « vous », « vos », « votre » ou « vous-même ».

Prix d'achat – le coût total de l'*appareil mobile*, y compris les taxes applicables, moins les coûts ou frais liés à l'*appareil mobile* acheté, comme les primes d'assurance, les droits de douane, les frais de livraison et de transport ou des coûts ou frais semblables.

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 la carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC est émise 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

La présente assurance entre en vigueur cent vingt et un (121) jours suivant la date à laquelle vous avez acheté et réglé intégralement le *prix d'achat* de l'*appareil mobile* à l'aide de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de points Avion.

Si seule une partie du *prix d'achat* est acquittée au moyen des points Avion, le solde doit être intégralement porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC pour que l'*appareil mobile* soit couvert.

Si l'*appareil mobile* est doté de la technologie de données cellulaires, vous devez l'activer auprès d'un *fournisseur* ; ou

Si vous financez le *prix d'achat* de votre *appareil mobile* dans le cadre d'un *forfait*, vous devez effectuer le paiement de toutes les factures mensuelles pour les services sans fil du *fournisseur* avec votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC pour toute la durée du *forfait*.

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

1. deux (2) ans après la date d'achat de votre *appareil mobile* ;
2. la date à laquelle le paiement d'une facture mensuelle pour les services sans fil n'a pas été porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC, si vous financez le coût de votre *appareil mobile* au moyen d'un *forfait* ;
3. la date à laquelle votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC est en souffrance depuis soixante (60) jours . Toutefois, l'assurance est automatiquement rétablie lorsque le compte est de nouveau en règle ;
4. la date à laquelle vous ou la Banque Royale annulez votre compte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC;
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 s'applique pas à un *appareil mobile* dont le *prix d'achat* a été porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.

Frais assurés et garanties

Un *appareil mobile* acheté au moyen de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de vos points Avion est couvert contre tous les risques de perte matérielle accidentelle, de *dommage accidentel* ou de défaillance mécanique pendant deux (2) ans suivant la date d'achat.

Nous vous rembourserons les frais de réparation ou de remplacement de votre *appareil mobile*, selon le montant le moins élevé, dans la limite de la valeur après amortissement* à la date du sinistre, moins la franchise**, jusqu'à concurrence de 1 500 \$ par demande de règlement et sous réserve des limitations et exclusions énoncées ci-après.

Si vous avez acheté et réglé votre *appareil mobile* au moyen de points Avion, vous êtes couvert pour le nombre de points Avion que vous avez échangés pour régler votre *appareil mobile*, moins l'amortissement* et la franchise** applicable, jusqu'à concurrence de 1 500 \$ par demande de règlement et sous réserve des limitations et exclusions énoncées ci-après.

La présente assurance prévoit une limite de une (1) demande de règlement par période de douze (12) mois consécutifs et de deux (2) demandes de règlement par période de quarante-huit (48) mois consécutifs. La présente limitation s'applique que le *demandeur* ou *cotitulaire* détienne une ou plusieurs cartes de crédit RBC assorties d'une assurance semblable ou comparable.

Mode de calcul du montant de vos indemnités

* Un taux d'amortissement de 2 % est appliqué pour chaque mois complet suivant la date d'achat, pourcentage qui est ensuite déduit du *prix d'achat* de l'*appareil mobile*. Par la suite, une franchise** de 10 % du montant de l'amortissement calculé s'applique.

Exemple : Si vous achetez un nouvel *appareil mobile* pour un *prix d'achat* de 900 \$ le 1^{er} novembre et que vous présentez une demande de règlement le 22 mai de l'année suivante, le montant maximal du remboursement sera calculé comme suit :

1. Calcul de la valeur après amortissement de votre *appareil mobile* :

Prix d'achat	900,00 \$
Moins amortissement	<u>- 108,00 \$ (2 % x 6 mois x 900,00 \$)</u>
Valeur après amortissement	792,00 \$

2. Calcul du montant maximal du remboursement :

Valeur après amortissement	792,00 \$
Moins la franchise	<u>- 79,20 \$</u>
Montant maximal du remboursement	712,80 \$

Si vous présentez une demande de règlement valide et que le coût total de la réparation s'élève à 600 \$, taxes applicables incluses, une fois votre demande de règlement approuvée, le montant maximal de votre remboursement sera de 600 \$.

Si votre *appareil mobile* est perdu ou volé et si, une fois votre demande de règlement approuvée, vous achetez un *appareil mobile* de remplacement à 800 \$, taxes applicables incluses, le montant maximal de votre remboursement s'élèvera à 712,80 \$.

L'*appareil mobile* de remplacement doit être de la même marque et du même modèle que l'*appareil mobile* d'origine, ou si la même marque et le même modèle ne sont pas disponibles, il doit être de mêmes nature et qualité et disposer de caractéristiques et fonctions comparables à celles de l'*appareil mobile* d'origine.

Versement des indemnités

Après approbation de votre demande de règlement par nous, vous pouvez faire effectuer la réparation de votre *appareil mobile* ou le remplacer. Les indemnités payables en vertu de cette assurance sont payables sur présentation des pièces justificatives qui attestent que le montant de la réparation ou du remplacement a été porté à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC.

Risques non couverts

Cette couverture complète, mais ne remplace pas la garantie du fabricant ni ses obligations de garantie. Elle offre toutefois certaines protections supplémentaires qui ne sont pas forcément offertes par le fabricant. Les pièces et les services couverts par la garantie du fabricant ou ses obligations de garantie relèvent uniquement de la responsabilité du fabricant.

Limitations et exclusions

L'assureur ne versera aucune indemnité pour ce qui suit :

1. Les accessoires inclus avec votre *appareil mobile* dans l'emballage d'origine du fabricant ou achetés séparément.
2. Les piles.
3. Un *appareil mobile* qui a été acheté pour un usage professionnel ou pour la revente.
4. Un *appareil mobile* qui a déjà été utilisé, détenu ou remis à neuf.
5. Un *appareil mobile* qui a été modifié par rapport à son état d'origine.
6. Un *appareil mobile* qui est en cours d'expédition, jusqu'au moment où vous le recevez et l'acceptez à l'état neuf et non endommagé.
7. Un *appareil mobile* volé dans les bagages, sauf si ces bagages sont transportés à la main sous la surveillance de la *personne assurée* ou du compagnon de voyage de la *personne assurée* et que la *personne assurée* en est informée.

Exclusions générales

L'assureur ne versera aucune indemnité pour ce qui suit :

1. La perte de votre *appareil mobile* et/ou les dommages intentionnels causés à celui-ci, et/ou les actes frauduleux de votre part ou de la part d'un membre de votre famille.
2. Les *appareils mobiles* endommagés en raison d'une mauvaise utilisation ou d'un manque de soins, d'une usure normale, d'une détérioration graduelle, d'un vice caché ou d'un vice propre ou d'une mauvaise installation.
3. Les *appareils mobiles* perdus ou endommagés pendant une catastrophe naturelle, notamment une inondation ou un tremblement de terre.
4. Les *appareils mobiles* endommagés par une surtension, un courant électrique artificiel ou une défectuosité électrique.
5. Les *appareils mobiles* ayant subi des dommages esthétiques qui ne perturbent pas leur fonctionnement.
6. Les retards, la privation de jouissance ou les dommages accessoires et indirects, y compris les dommages corporels et matériels, les dommages-intérêts exemplaires et punitifs et les frais juridiques.

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.

Avant de prendre quelque mesure que ce soit, de faire réparer ou de remplacer votre *appareil mobile*, vous devez d'abord obtenir notre approbation. Sans cette approbation, votre demande de règlement sera irrecevable.

En cas de perte ou de vol de votre *appareil mobile*, vous devez en informer votre fournisseur pour qu'il suspende vos services sans fil dans les 48 heures suivant la date du sinistre. De plus, en cas de vol, vous devez également faire une déclaration auprès de la police le jour du sinistre.

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 du devis de réparation (pour les demandes relatives à une défaillance mécanique ou à un *dommage accidentel*) ;
- un rapport de police ou d'incendie, la demande de règlement ou déclaration de sinistre ou de perte ou tout autre rapport connexe, suffisamment explicite pour qu'on puisse déterminer si vous avez droit aux indemnités au titre de la présente police d'assurance ;
- une copie de l'original du reçu du commerçant concernant l'*appareil mobile* ;
- si vous avez porté le *prix d'achat* total de l'*appareil mobile* à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC, le relevé et/ou le reçu indiquant que l'*appareil mobile* a été entièrement réglé à l'aide de votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC et/ou de vos points Avion ;
- si votre *appareil mobile* a été financé au moyen d'un *forfait*, la preuve que les paiements mensuels pour les services sans fil ont été portés de façon continue à votre carte Remise en argent Préférence World Elite Mastercard RBC pendant les 12 mois précédant la date du sinistre ;
- la date et l'heure auxquelles vous avez informé votre fournisseur de la perte ou du vol ; et
- une copie de la garantie initiale du fabricant (pour les demandes relatives à une défaillance mécanique).

Pour les demandes relatives à une défaillance mécanique ou à un *dommage accidentel*, vous devez obtenir un devis écrit du coût de réparation de votre *appareil mobile* auprès d'un centre de réparation agréé par le fabricant d'origine de l'*appareil mobile*. 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.

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 rbcassurances.com sous la rubrique « Adresser une plainte », à l'adresse 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 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. Toutes les autres sources de recouvrement, d'indemnisation et d'assurance doivent avoir été épuisées avant qu'un paiement soit effectué aux termes de la présente assurance.
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 le présent contrat d'assurance en cas de fraude ou de tentative de fraude de votre part, de la part d'un membre de votre famille ou de la part d'une autre personne agissant pour votre compte, ou en cas de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant la présente assurance.
4. 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.
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.

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 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.