

Votre régime d'assurance collective

Assurance voyage avec assistance et assurance annulation de voyage

FSSS (CSN)
1^{er} juillet 2021

L'Inukshuk est une figurine inuit qui symbolise l'importance des relations interpersonnelles et qui tend à nous rappeler notre solidarité les uns envers les autres.



Table des matières

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	1
1.1 Généralités.....	1
1.2 Définitions	1
2. ASSURANCE VOYAGE AVEC ASSISTANCE	2
2.1 Généralités.....	2
2.2 Admissibilité.....	3
2.3 Portée.....	3
2.4 Coordination des prestations d'assurance voyage	4
2.5 Exclusions, limitations et restrictions.....	5
3. ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE	6
3.1 Portée.....	6
3.2 Frais couverts par l'assurance annulation de voyage	8
3.3 Coordination des prestations d'assurance annulation de voyage.....	10
3.4 Exclusions, limitations et restrictions	10
4. DEMANDE DE PRESTATIONS	12
4.1 Frais couverts par l'assurance voyage	12
4.2 Frais couverts par l'assurance annulation de voyage	13
4.3 Délai pour présenter une demande de prestations	13

Dans cette brochure, le nom SSQ désigne SSQ, Société d'assurance-vie inc.

Cette brochure est distribuée à titre de renseignements seulement et ne change en rien les dispositions et conditions du contrat d'assurance collective.

This booklet is available in English.

1. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Généralités

Les garanties d'assurance voyage et d'assurance annulation de voyage couvrent la personne adhérente qui participe à l'un des niveaux de protection (santé 1, santé 2 ou santé 3) de l'assurance santé ainsi que ses personnes à charge, le cas échéant.

Bien que présentées dans un document distinct, les garanties d'assurance voyage et d'assurance annulation de voyage font partie de l'assurance santé. Elles demeurent donc assujetties aux autres dispositions de la police d'assurance collective, que la personne assurée peut consulter dans sa brochure.

1.2 Définitions

Dans le présent document, on entend par :

« **Activité à caractère commercial** » : assemblée, congrès, colloque, exposition, foire ou séminaire, à caractère professionnel ou commercial, telle activité devant être publique, sous la responsabilité d'un organisme officiel et conforme aux lois, règlements et politiques de la région où est prévue se tenir l'activité et qui se veut la seule raison du voyage projeté.

« **Associé en affaires** » : personne avec qui la personne assurée est associée en affaires dans le cadre d'une compagnie composée de 4 coactionnaires ou moins ou d'une société commerciale ou civile composée de 4 associés ou moins.

« **Compagnon de voyage** » : personne avec qui la personne assurée partage sa chambre ou son appartement à destination ou dont les frais de transport ont été payés avec ceux de la personne assurée.

« **Frais de voyage payés d'avance** » : se dit des sommes suivantes :

- Celles qui sont déboursées pour l'achat d'un voyage, y compris pour l'achat de billets de transporteurs publics, la location de véhicules motorisés ou d'hébergement auprès de commerces ou plateformes de réservation accrédités ou autorisés par les autorités compétentes à exploiter une telle entreprise ou à rendre de tels services.
- Celles qui sont déboursées lors de réservations pour des arrangements de voyage habituellement compris dans un voyage à forfait.
- Les sommes déboursées ayant trait aux frais d'inscription à une activité à caractère commercial.

« **Hôpital** » : centre hospitalier, au sens des lois et des règlements sur les services de Santé et les Services sociaux (L.R.Q. ch. S-4.2 et ch. S-5). Par centre hospitalier, on entend une installation ou un département où l'on reçoit des personnes pour fins de prévention, de diagnostic médical, de traitement médical, de réadaptation physique ou mentale, à l'exclusion toutefois d'un cabinet privé de professionnel et d'une infirmerie où une institution religieuse ou d'enseignement reçoit les membres de son personnel ou ses élèves, ainsi que toute partie réservée aux soins de longue durée. Le terme désigne aussi tout établissement situé à l'extérieur du Québec et qui répond aux mêmes normes.

« **Hôte à destination** » : personne avec qui la personne assurée partage un hébergement prévu à l'avance, pour autant que l'hébergement réfère à la résidence principale de l'hôte à destination.

« **Médecin** » : toute personne légalement autorisée à pratiquer à titre de médecin à l'endroit où elle pratique.

« **Membre de la famille** » : conjoint, fils, fille, père, mère, beau-père, belle-mère, frère, soeur, demi-frère, demi-sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, bru, grand-père, grand-mère, petit-fils, petite-fille, oncle, tante, neveu, nièce.

« **Personne adhérente** » : la personne qui participe à l'assurance.

« **Personne assurée** » : la personne adhérente ou l'une de ses personnes à charge (conjoint, enfant) admise à l'assurance.

« **Sport extrême** » : activité comportant un niveau de danger suffisamment élevé pour que des blessures ou accidents dus à la hauteur, à la vitesse, à l'utilisation de matériel hautement spécialisé ou à l'exécution de cascades spectaculaires ne puissent pas raisonnablement être considérés comme imprévisibles.

« **SSQ** » : SSQ, Société d'assurance-vie inc.

« **Voyage** » (aux fins de l'assurance annulation de voyage) : voyage touristique ou d'agrément ou activité à caractère commercial, à condition que la période d'absence de la personne assurée de son lieu de résidence comporte au moins une nuitée et que le déplacement nécessaire à partir du lieu de résidence soit d'au moins 400 kilomètres (aller et retour); est également considérée comme voyage une croisière qui est sous la responsabilité d'un commerce accrédité et dont la durée prévue couvre au moins une nuitée.

2. ASSURANCE VOYAGE AVEC ASSISTANCE

2.1 Généralités

Les frais couverts sont ceux engagés par la personne assurée à la suite d'un décès, d'un accident ou d'une maladie subite et inattendus survenus lors d'un voyage à l'extérieur de la province de résidence et nécessitant des soins d'urgence. La protection d'assistance voyage offre divers services pour venir en aide à la personne assurée qui vit de tels événements.

IMPORTANT

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

La personne assurée devrait vérifier **avant le départ** si son état de santé limite sa protection de quelque manière.

Pour obtenir de l'information, pour demander une autorisation avant d'engager ou de payer des frais admissibles ou encore pour demander de l'assistance, la personne assurée peut communiquer avec le service d'assistance voyage de SSQ aux numéros de téléphone suivants:

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

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

2.2 Admissibilité

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

2.3 Portée

SSQ paie, selon les modalités décrites à la présente clause, les frais engagés par la personne assurée suite à un accident ou à une maladie subite et inattendue survenu lorsque l'assuré est temporairement à l'extérieur de sa province de résidence et nécessitant des soins d'urgence, dans la mesure où les frais engagés sont usuels, raisonnables et nécessaires et s'appliquent à des fournitures ou services prescrits par un médecin comme nécessaires au traitement d'une maladie ou d'une blessure. Les frais couverts en vertu de la présente clause sont limités à 5 000 000 \$ par personne assurée, pour la durée du séjour à l'étranger.

Les frais couverts sont les suivants :

- a) Les frais d'hospitalisation dans un hôpital où le patient reçoit effectivement un traitement curatif; les frais engagés sont payables uniquement pour la partie qui excède les prestations payables par le régime d'assurance hospitalisation de la province de résidence de la personne assurée.
- b) Les honoraires professionnels de médecin pour des soins médicaux, chirurgicaux ou d'anesthésie autres que des honoraires pour des soins dentaires. Les frais engagés sont payables uniquement pour la partie des frais qui excède les prestations payables par le régime d'assurance maladie de la province de résidence de la personne assurée.
- c) Les frais de transport en ambulance, en direction de l'hôpital le plus proche du lieu de l'événement, par un ambulancier licencié.
- d) Les frais engagés pour des médicaments ne pouvant être obtenus que sur prescription médicale.
- e) Les honoraires d'un infirmier diplômé, pour des soins infirmiers privés donnés exclusivement à l'hôpital, lorsqu'ils sont médicalement nécessaires et prescrits par le médecin traitant, jusqu'à concurrence d'un remboursement maximal de 5 000 \$. L'infirmier ne doit cependant avoir aucun lien de parenté avec la personne assurée, ni être un compagnon de voyage.
- f) Les honoraires d'un chiropraticien, d'un podiatre et d'un physiothérapeute.
- g) Les frais de location de fauteuil roulant, de lit d'hôpital et d'appareil d'assistance respiratoire.
- h) Les frais d'analyses de laboratoire et de radiographies.
- i) Les frais d'achat de bandages herniaires, corsets, béquilles, attelles, plâtres et autres appareils orthopédiques.
- j) Les honoraires professionnels de chirurgien dentiste pour des lésions accidentelles aux dents naturelles pour un accident qui est survenu en dehors de la province de résidence de la personne assurée, jusqu'à concurrence d'un remboursement maximal de 1 000 \$ par accident; les frais couverts doivent être engagés dans les 12 mois suivant l'accident et les soins peuvent être obtenus après le retour de la personne assurée dans sa province de résidence. Seuls les frais engagés lorsque la présente clause est en vigueur sont couverts.
- k) Les frais de rapatriement du patient en direction de sa province de résidence pour une hospitalisation immédiate et les frais de transport pour conduire la personne assurée jusqu'au lieu le plus près où les services médicaux appropriés sont disponibles. Les frais de transport ou de rapatriement doivent être

convenus au préalable avec SSQ et les prestations sont limitées au coût le plus bas qui peut être obtenu, selon l'évaluation de SSQ, compte tenu de l'état du malade.

- l) Le coût du transport aérien aller et retour en classe économique d'une escorte médicale, lorsqu'elle est exigée par le transporteur aérien ou le médecin traitant de la personne assurée. Ces frais doivent être convenus au préalable avec SSQ. L'escorte médicale ne doit avoir aucun lien de parenté avec la personne assurée ni être un compagnon de voyage.
- m) Les frais de retour du véhicule personnel de la personne assurée vers sa résidence ou du véhicule loué par la personne assurée vers l'agence appropriée de location de véhicules la plus proche, jusqu'à un maximum de remboursement de 5 000 \$ par séjour. Le retour du véhicule doit être effectué par une agence commerciale. La personne assurée doit être incapable de s'en occuper en raison d'une maladie ou d'une blessure attestée par son médecin traitant; ses compagnons de voyage doivent aussi être incapables de s'en charger.
- n) Les frais de préparation de la dépouille de la personne assurée et du retour chez elle de son corps ou de ses cendres par la route la plus directe, ou de crémation ou inhumation sur place, à l'exclusion des frais engagés pour un cercueil ou pour une urne funéraire, jusqu'à un maximum de frais admissibles de 10 000 \$ au total pour la préparation du corps et le transport.
- o) Les frais d'hébergement et de repas dans un établissement commercial, si la personne assurée a dû les engager parce qu'elle a dû modifier la suite de son voyage en raison de son hospitalisation ou de l'hospitalisation d'un compagnon de voyage ou d'un membre de sa famille qui l'accompagne. L'hospitalisation doit être d'une durée d'au moins 24 heures. Les frais admissibles à ce titre ne peuvent excéder 300 \$ par jour, ni 2 400 \$ par séjour à l'extérieur de la province de résidence de la personne assurée, et cela pour l'ensemble des personnes protégées.
- p) Les frais d'hébergement et de repas d'un membre de la famille ou d'un ami dans un établissement commercial ainsi que ses frais de transport, aller et retour, en classe économique, entre son lieu de résidence et l'établissement où la personne assurée est hospitalisée pendant au moins 7 jours, ou en cas de décès, l'endroit où se trouve la dépouille. Les frais admissibles pour séjour et transport d'un membre de la famille ou d'un ami sont limités comme suit :
 - Pour le transport : 2 500 \$ par séjour pour l'ensemble des personnes assurées hospitalisées ou décédées d'une même famille.
 - Pour l'hébergement et les repas : 300 \$ pour l'ensemble des personnes assurées hospitalisées ou décédées d'une même famille, jusqu'à un maximum global de 2 400 \$ pour la totalité du séjour.

Les frais de transport admissibles à cet égard se limitent au coût qui serait exigé pour effectuer le trajet en utilisant le moyen de transport public (autobus, train, avion) le plus économique. La nécessité de la visite doit être confirmée par le médecin traitant.

- q) Les services d'assistance voyage. Ces services ne sont pas disponibles dans tous les pays et peuvent être modifiés par SSQ sans préavis.

2.4 Coordination des prestations d'assurance voyage

Si une personne assurée a droit à des prestations similaires en vertu d'un contrat individuel ou collectif souscrit auprès d'un assureur, les prestations payables en vertu de la présente assurance sont réduites des prestations payables en vertu de tout autre contrat. Toutefois, si la personne assurée a droit à des prestations similaires en vertu d'autres clauses de l'assurance santé, les prestations sont payables en vertu de la présente clause. Lorsque des prestations ne sont pas payables en vertu de la présente clause, cette dernière ne doit pas être interprétée comme limitant la portée des autres clauses de l'assurance santé.

2.5 Exclusions, limitations et restrictions

Aux exclusions, limitations et restrictions s'appliquant à l'ensemble de l'assurance santé s'ajoutent les exclusions du présent article pour l'assurance voyage.

L'assurance voyage de l'assurance santé ne couvre pas les frais suivants :

- a) Les frais engagés à la suite du refus de la personne assurée d'être rapatriée dans sa province de résidence alors que SSQ l'a demandé.
- b) Les frais engagés après le retour de la personne assurée dans sa province de résidence.
- c) Les frais relatifs à une chirurgie ou à un traitement facultatif ou non urgent, ainsi que les frais engagés lors d'un voyage entrepris dans le but d'obtenir ou avec l'intention de recevoir un traitement médical, une consultation médicale ou des services hospitaliers, peu importe que le voyage soit effectué sur la recommandation d'un médecin ou non.
- d) Les frais hospitaliers ou médicaux qui ne sont pas au moins en partie couverts par le régime d'assurance hospitalisation ou d'assurance maladie de la province de résidence de la personne assurée.
- e) Les frais engagés hors de la province de résidence de la personne assurée quand ces frais auraient pu être engagés dans sa province de résidence sans danger pour la vie ou la santé de la personne assurée, à l'exception des frais nécessaires immédiatement par suite d'une situation d'urgence résultant d'un accident ou d'une maladie subite. Le seul fait que les soins pouvant être prodigués dans la province de résidence soient de qualité inférieure à ceux qui peuvent l'être hors de cette province ne constitue pas, au sens de la présente exclusion, un danger pour la vie ou la santé de la personne assurée.
- f) Les frais hospitaliers engagés dans des hôpitaux pour malades chroniques, ou dans un service pour malades chroniques dans un hôpital public, ou pour des patients qui se trouvent dans des maisons de soins prolongés ou des stations thermales.
- g) Les frais engagés à un endroit où le gouvernement du Canada a émis un avertissement d'éviter tout voyage ainsi que les frais engagés durant un voyage en croisière alors que le gouvernement du Canada a émis un avertissement d'éviter tout voyage en croisière. Si la personne assurée se trouve déjà à l'endroit en question ou en croisière au moment où l'avertissement est émis, elle doit se conformer à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission. Si la personne assurée ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission, aucuns frais engagés par la personne assurée ne seront admissibles après ce délai.

S'il s'avère impossible pour la personne assurée de se conformer à l'avertissement elle doit alors communiquer avec la compagnie d'assistance voyage avant l'expiration du délai de 14 jours.

Cette exclusion n'est toutefois pas applicable s'il est démontré à la satisfaction de la compagnie d'assistance voyage que des raisons indépendantes de la volonté de la personne assurée l'ont empêché de se conformer à l'avertissement dans le délai précité.

Cette assurance voyage ne couvre pas non plus les frais occasionnés par ou auxquels ont contribué les causes suivantes :

- a) L'absorption abusive de médicaments, de drogues ou d'alcool et les conditions qui s'ensuivent.

- b) Une tentative de suicide, sans égard à l'état d'esprit de la personne assurée. Cependant, en cas de décès résultant d'une tentative de suicide, les frais engagés pour la préparation et le retour de la dépouille sont couverts selon les paramètres prévus dans la description des frais couverts par l'assurance voyage.
- c) La pratique du vol plané, du deltaplane, du parapente, du bungee, du parachutisme ou de toute autre activité du même genre.
- d) La pratique de l'alpinisme, de sports extrêmes ou de combat.
- e) La participation à toute compétition de véhicules motorisés.
- f) La participation à toute activité sportive comportant une rémunération.
- g) La grossesse, la fausse couche, l'accouchement ou leurs complications se produisant dans les 2 mois précédant la date normale prévue de l'accouchement.

Lorsqu'une personne assurée obtient un diagnostic ou reçoit un traitement d'urgence pour une affection et que cette affection ou ce diagnostic requiert des services médicaux prolongés, des traitements ou des chirurgies supplémentaires, SSQ n'assume pas le coût des services, traitements, ou chirurgies que la personne assurée choisit d'obtenir à l'extérieur de sa province de résidence si la preuve médicale révèle que la personne aurait pu retourner dans sa province pour les obtenir.

3. ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

3.1 Portée

SSQ paie, selon les modalités décrites à la présente garantie, les frais engagés pour la personne assurée à la suite de l'annulation, de l'interruption, de la prolongation de ou la modification d'un voyage par suite de l'une des causes admissibles décrites ci-après, dans la mesure où les frais engagés ont trait à des frais de voyage payés d'avance. La personne assurée, au moment de l'achat du voyage et des paiements subséquents, ne doit connaître aucune situation dont les suites pourraient raisonnablement mener à ce que ce voyage soit ainsi annulé, interrompu, prolongé ou modifié. Les frais couverts en vertu de la présente garantie sont payables par SSQ jusqu'à concurrence de 5 000 \$ par personne assurée par voyage projeté. Les causes admissibles sont les suivantes :

- a) Sous réserve des conditions spécifiques prévues pour les causes admissibles décrites ci-après, tout événement fortuit, imprévisible, hors du contrôle de la personne assurée et du contrôle de son compagnon de voyage et totalement indépendant de leur volonté, pourvu qu'il s'agisse également d'un événement suffisamment grave qui affecte directement la personne assurée et l'oblige à annuler, interrompre ou prolonger le voyage prévu ou d'en modifier la suite.
- b) Une maladie ou un accident que subit la personne assurée ou un membre de sa famille, son compagnon de voyage ou un membre de la famille de ce dernier, ou son associé en affaires, ou une personne qui s'occupe de ses affaires; lors de l'annulation ou de l'interruption du voyage de la personne assurée, la maladie ou l'accident doit empêcher la personne concernée de remplir ses fonctions habituelles et doit être raisonnablement grave pour justifier l'annulation ou l'interruption de son voyage.
- c) Le décès de la personne adhérente, de son conjoint, d'un enfant de la personne adhérente ou de son conjoint, d'un compagnon de voyage ou associé en affaires de la personne assurée.

d) Le décès de l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- un membre de la famille de la personne assurée;
- un membre de la famille du conjoint de la personne assurée;
- un membre de la famille d'un enfant de la personne assurée;
- un membre de la famille d'un enfant du conjoint de la personne assurée;
- un membre de la famille du compagnon de voyage de la personne assurée.

pourvu que les funérailles aient lieu au cours de la période qui s'étend de 31 jours avant jusqu'à 31 jours après la durée du séjour.

e) Le décès, une maladie ou un accident d'une personne dont la personne assurée est le tuteur légal.

f) Nonobstant toute autre disposition du contrat, le suicide ou la tentative de suicide d'un membre de la famille de la personne assurée ou du compagnon de voyage de la personne assurée.

g) Le décès d'une personne dont la personne assurée est le liquidateur testamentaire.

h) Le décès ou l'hospitalisation d'urgence de l'hôte de la personne assurée à destination.

i) La convocation de la personne assurée ou de son compagnon de voyage à agir comme membre d'un jury ou l'assignation d'une de ces personnes à comparaître comme témoin dans une cause à être entendue durant la période du voyage. Une telle convocation ou assignation n'est pas considérée comme admissible pour les fins de la présente assurance lorsque la personne concernée intente une poursuite ou est une partie poursuivie.

j) La mise en quarantaine de la personne assurée, pourvu que la mise en quarantaine se termine 7 jours ou moins avant la date prévue de départ ou se produise au cours de la période de voyage.

k) Le détournement de l'avion à bord duquel la personne assurée voyage.

l) Un sinistre qui rend inhabitable la résidence principale de la personne assurée ou de l'hôte à destination, pourvu que la résidence soit toujours inhabitable 7 jours ou moins avant la date prévue de départ ou que le sinistre ait lieu au cours de la période de voyage.

m) Le transfert de la personne assurée, pour le même employeur, à plus de 100 kilomètres de son domicile actuel, pourvu que ce transfert soit exigé par son employeur dans les 30 jours précédant la date fixée de départ.

n) **Pour l'annulation de voyage**

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

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

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

Pour l'interruption de voyage

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

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

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

- o) Le retard du moyen de transport utilisé par la personne assurée pour se rendre au point de départ du voyage projeté ou au point de départ d'une correspondance prévue après le départ du voyage projeté, pourvu que la personne assurée ait fait en sorte d'arriver au point de départ de correspondances dans les délais recommandés et que le retard soit totalement indépendant de sa volonté et hors de son contrôle; à cet égard, il est entendu que des difficultés mécaniques à une automobile privée ne sont pas considérés comme hors du contrôle de la personne assurée.
- p) Des conditions atmosphériques qui sont telles que le départ du transporteur public utilisé par la personne assurée au point de départ du voyage projeté soit annulé ou retardé, ou que la personne assurée ne puisse effectuer après le départ une correspondance prévue avec un autre transporteur, si la correspondance prévue est annulée ou retardée.
- q) Un sinistre survenant à la place d'affaires ou sur les lieux physiques où doit se tenir une activité à caractère commercial, tel sinistre rendant impossible la tenue de l'activité prévue de sorte qu'un avis écrit annulant l'activité est émis par l'organisme officiel responsable de l'organisation de cette activité.
- r) Le décès ou l'hospitalisation de la personne avec laquelle la personne assurée a pris des arrangements pour une réunion d'affaires ou une activité à caractère commercial. Le remboursement est limité aux frais de transport et à un maximum de 3 jours d'hébergement.
- s) L'impossibilité pour la personne assurée ou pour son compagnon de voyage de faire le voyage ou de le poursuivre en raison d'erreur relative à son identité.

3.2 Frais couverts par l'assurance annulation de voyage

Les frais couverts par l'assurance annulation de voyage sont les suivants :

- a) En cas d'annulation avant le début du voyage
 - La portion non remboursable, inutilisable, non transférable et irrécouvrable des frais de voyage payés d'avance. Toute forme de crédit, compensation ou dédommagement (avec ou sans restriction quant à l'utilisation) offerts par un fournisseur de voyage, une agence de voyage, un transporteur public, un lieu d'hébergement ou un organisme sont considérés comme des remboursements des frais de voyage payés d'avance.
 - Les frais supplémentaires engagés pour la personne assurée dans le cas où la personne qui devait l'accompagner et partager la chambre ou l'appartement à destination doit annuler pour une des raisons mentionnées à la section « Portée » et que la personne assurée décide d'effectuer le voyage comme prévu initialement, jusqu'à concurrence de la pénalité d'annulation applicable au moment où la personne accompagnatrice doit annuler.
 - La portion non remboursable des frais de voyage payés d'avance, si le départ de la personne assurée est retardé à cause des conditions atmosphériques et qu'elle décide de ne pas effectuer le voyage. Dans ce cas toutefois, si le retard représente moins de 30 % de la durée prévue du voyage, le remboursement maximal est limité à 70 % de la portion non remboursable des frais de voyage

payés d'avance. S'il représente 30 % ou plus de la durée prévue du voyage, ces frais sont remboursés à 100 %.

- b) En cas de départ manqué, à l'aller, au retour, ou lors d'un transit, ou si le retour est anticipé ou retardé en raison d'annulation de vol ou d'interruption temporaire de voyage

- Le coût supplémentaire d'un billet simple en classe économique par la route la plus directe (y compris les frais de changement d'horaire), pour permettre à la personne assurée de se rendre à destination ou revenir au point de départ, et cela par le moyen de transport prévu initialement.

Dans le cas où le moyen de transport prévu initialement ne peut être utilisé, et ce, que des frais de voyage aient été payés d'avance ou non, les frais couverts correspondent aux frais exigés par un transporteur public à horaire fixe, en classe économique, selon le moyen de transport le plus économique, par la route la plus directe, jusqu'à la destination prévue ou pour le voyage de retour de la personne assurée jusqu'au point de départ. S'il s'agit d'une interruption temporaire de voyage, toutefois, elle doit résulter d'une maladie ou d'un accident dont est victime la personne assurée ou son compagnon de voyage, aux conditions énoncées dans les causes pouvant entraîner des frais admissibles d'annulation. Dans tous les cas, ces frais doivent être au préalable convenus avec SSQ.

Restriction

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

Dans le cas où des frais de voyage n'ont pas été payés d'avance, les frais engagés pour la personne assurée sont couverts, pourvu que cette dernière, avant la date du début du voyage, ne connaisse aucune situation dont les suites pourraient raisonnablement mener à l'interruption du voyage prévu.

- La portion non utilisée et non remboursable de la partie terrestre des frais de voyage payés d'avance.
- Lorsque des frais admissibles équivalents ne sont pas déjà prévus par l'assurance voyage du présent régime, les frais d'hébergement et de repas que doit engager la personne assurée dans un établissement commercial, ainsi que les frais d'appels téléphoniques essentiels et de transport en taxi, le tout sous réserve d'une allocation maximale de 300 \$ par jour par personne assurée et d'un maximum global de 3 000 \$ par personne assurée pour la durée totale du séjour :
 - durant le transit pour se rendre à destination lorsque la personne assurée doit modifier son voyage, ou;
 - durant le transit pour revenir au point de départ lorsque la personne assurée ne peut pas revenir par le moyen prévu, ou;
 - lors de la prolongation du voyage.

- c) Transport aller-retour

L'assurance annulation de voyage couvre les frais de transport par le moyen le plus économique, après approbation par SSQ ou la compagnie d'assistance voyage, pour revenir dans la province de résidence de la personne assurée et pour retourner celle-ci à l'endroit où elle était en voyage pourvu que la raison de retour découle de l'une ou l'autre des situations suivantes :

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

3.3 Coordination des prestations d'assurance annulation de voyage

Si une personne assurée a droit à des prestations similaires en vertu d'un contrat individuel ou collectif souscrit auprès d'un assureur, les prestations payables en vertu de la présente assurance sont réduites des prestations payables en vertu de tout autre contrat. Toutefois, si la personne assurée a droit à des prestations similaires en vertu d'autres clauses de l'assurance santé, les prestations sont payables en vertu de la présente clause. Lorsque des prestations ne sont pas payables en vertu de la présente clause, cette dernière ne doit pas être interprétée comme limitant la portée des autres clauses de l'assurance santé.

3.4 Exclusions, limitations et restrictions

Aux exclusions, limitations et restrictions s'appliquant à l'ensemble de l'assurance santé s'ajoutent les exclusions du présent article pour l'assurance annulation de voyage.

1. L'assurance annulation de voyage de la présente assurance santé ne couvre pas les pertes occasionnées par ou auxquelles ont contribué les causes suivantes :
 - a) L'absorption abusive de médicaments, de drogues ou d'alcool et les conséquences qui s'ensuivent.
 - b) La pratique de vol plané (deltaplane, parapente, etc.), bungee, parachutisme ou toute autre activité du même genre.
 - c) La pratique de l'alpinisme, de sports extrêmes ou de combat.
 - d) La participation à toute compétition de véhicules motorisés ou à toute activité sportive comportant une rémunération.
 - e) La raison pour laquelle le voyage est acheté, dans les cas où il est acheté dans le but d'obtenir ou avec l'intention de recevoir un traitement médical, une consultation médicale ou des services hospitaliers, peu importe que le voyage soit effectué sur la recommandation d'un médecin ou non.
 - f) Un voyage entrepris dans le but de visiter ou de veiller une personne malade ou ayant subi un accident, et que la condition médicale ou le décès subséquent de cette personne occasionne une annulation, un retour prématuré ou un retour retardé.
 - g) Des difficultés financières ou la perte d'un emploi autre qu'un emploi permanent pour lequel la période de probation a déjà été complétée.
 - h) Des difficultés conjugales ou toute forme de mésentente avec un compagnon de voyage.
 - i) Incapacité d'obtenir les logements désirés ou l'alimentation désirée.
 - j) Toute forme d'aversion à l'égard du voyage prévu ou du moyen de transport à utiliser.
 - k) Tout problème ayant trait au visa de la personne assurée ou à son passeport, à son passage aux contrôles de sécurité ou aux douanes, à moins qu'il s'agisse d'une erreur concernant son identité.
 - l) Toute situation connue au moment d'acheter le voyage et d'en faire les paiements subséquents

et dont les suites pourraient raisonnablement mener à ce que ce voyage soit annulé, interrompu, prolongé ou modifié.

2. Aucuns frais ne sont payables si la personne assurée a pris les arrangements de voyage alors qu'un avertissement du gouvernement du Canada était en vigueur à l'effet :
 - d'éviter tout voyage à un endroit où la personne assurée doit se rendre;
 - d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée doit effectuer un voyage en croisière.

Toutefois, la présente exclusion ne s'applique pas :

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

3. Aucuns frais d'interruption de voyage ne sont payables si la personne assurée part en voyage alors qu'un avertissement du gouvernement du Canada est en vigueur à l'effet :
 - d'éviter tout voyage à un endroit où la personne assurée doit se rendre;
 - d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée doit effectuer un voyage en croisière.

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

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

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

5. Aucuns frais d'interruption de voyage ayant pour cause un des avertissements ci-dessous ne sont payables si, durant le voyage de la personne assurée, le gouvernement du Canada émet un avertissement :
 - d'éviter tout voyage ou d'éviter tout voyage non essentiel à un endroit où la personne assurée se trouve déjà et qu'elle ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission; ou
 - d'éviter tout voyage en croisière alors que la personne assurée s'y trouve déjà et qu'elle ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission.

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

S'il s'avère impossible pour la personne assurée de se conformer à l'avertissement elle doit alors communiquer avec la compagnie d'assistance voyage avant l'expiration du délai de 14 jours.

Cette exclusion n'est toutefois pas applicable s'il est démontré à la satisfaction de la compagnie d'assistance voyage que des raisons indépendantes de la volonté de la personne assurée l'ont empêché de se conformer à l'avertissement dans le délai précité.

6. Aucuns frais d'interruption de voyage pour une cause admissible d'interruption autre qu'un des avertissements ci-dessous ne sont payables si, durant le voyage de la personne assurée, le gouvernement du Canada émet un avertissement :
 - d'éviter tout voyage à un endroit où la personne assurée se trouve déjà et qu'elle ne se conforme pas à l'avertissement dans les 14 jours suivant son émission; ou

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

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

S'il s'avère impossible pour la personne assurée de se conformer à l'avertissement elle doit alors communiquer avec la compagnie d'assistance voyage avant l'expiration du délai de 14 jours.

Cette exclusion n'est toutefois pas applicable s'il est démontré à la satisfaction de la compagnie d'assistance voyage que des raisons indépendantes de la volonté de la personne assurée l'ont empêché de se conformer à l'avertissement dans le délai précité.

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

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

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

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

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

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

La responsabilité de SSQ est limitée aux frais d'annulation prévus au contrat de voyage à l'égard du moment où la personne assurée aurait dû communiquer avec la compagnie d'assistance voyage. Toutefois, la présente limitation ne s'applique pas s'il est démontré, à la satisfaction de SSQ, que la personne assurée et son conjoint sont dans l'incapacité totale et absolue d'agir; le cas échéant, le voyage doit être annulé aussitôt que l'une de ces personnes est en mesure de le faire et la responsabilité de SSQ est limitée aux frais d'annulation stipulés au contrat de voyage à cette date.

Les frais payables pour une personne qui n'est pas assurée par le présent régime ne sont pas couverts par l'assurance annulation de voyage.

4. DEMANDE DE PRESTATIONS

4.1 Frais couverts par l'assurance voyage

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

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

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

Aucun remboursement des frais hospitaliers ou médicaux n'est effectué en vertu de l'assurance voyage avant que les organismes gouvernementaux n'aient terminé l'étude de la demande de règlement de la personne assurée et n'aient versé de prestations, le cas échéant.

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

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

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

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

4.2 Frais couverts par l'assurance annulation de voyage

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

- a) les titres de transport inutilisés;
- b) les reçus officiels pour les frais de transport supplémentaires;
- c) les reçus pour les arrangements de voyage; les reçus doivent inclure les contrats émis officiellement par l'intermédiaire d'un agent de voyages ou d'un commerce accrédité et dans lesquels il est fait mention des montants non remboursables en cas d'annulation;
- d) une preuve écrite de la demande de remboursement ou d'annulation ainsi que la réponse de l'agent de voyages ou du transporteur;
- e) les documents officiels attestant la cause de l'annulation; si le voyage a été annulé pour des raisons médicales, la personne assurée doit fournir un certificat médical rempli par un médecin autorisé par la loi et pratiquant là où la maladie ou l'accident est survenu; le certificat médical doit indiquer le diagnostic complet qui confirme la nécessité d'annuler, de retarder ou d'interrompre le voyage;
- f) le rapport de police, lorsque le retard du moyen de transport utilisé est causé par un accident de la circulation ou par la fermeture d'urgence d'une route;
- g) un rapport officiel portant sur les conditions atmosphériques;
- h) la preuve écrite émise par l'organisateur officiel de l'activité à caractère commercial, attestant que l'événement est annulé et indiquant les raisons précises justifiant son annulation;
- i) tout autre rapport exigé par SSQ et permettant de justifier la demande de prestations de la personne assurée.

4.3 Délai pour présenter une demande de prestations

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

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

**Obtenez un
remboursement en
48 heures avec nos
services électroniques!**



Profitez du service de
réclamation en ligne sur
le site **sécurisé dédié aux assurés.**

espace-client.ssq.ca

Siège social

2525, boulevard Laurier
Case postale 10500, Succ. Ste-Foy
Québec (Québec) G1V 4H6
1 877 651-8080