

**VISA PLATINE AFFAIRES VOYAGES RBC BANQUE ROYALE**  
**ASSURANCE RETARD DE VOL**  
**CERTIFICAT D'ASSURANCE**

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE QUI SUIT :** Le présent certificat d'assurance est une source précieuse de renseignements. Il renferme les dispositions qui peuvent limiter ou exclure la responsabilité de l'assureur au titre de la garantie. Veuillez le lire, le ranger en lieu sûr et l'emporter avec *vous* en voyage.

**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 (la « Banque Royale »). L'assurance couvre les frais engagés par les *personnes assurées* pour une correspondance manquée, un retard de vol régulier ou un refus d'embarquement (comme il est décrit ci-dessous). Toutes les *personnes assurées* sont des clients de l'assureur. Ce certificat d'assurance résume les dispositions de la présente police d'assurance collective.

**COMMENT OBTENIR DE L'AIDE**

Si *vous* avez besoin d'assistance ou avez des questions sur *votre* assurance, *vous* pouvez appeler Assistance aux Assurés Inc. (l'« Assistance aux Assurés ») aux numéros suivants :

**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 VOL**

- L'assurance commence à produire ses effets quatre (4) heures après la réalisation du sinistre attribuable à la correspondance manquée, le retard de vol, le refus d'embarquement ou l'arrivée du vol à destination, lorsque les bagages enregistrés sont perdus ou volés.
- Le montant d'assurance maximal pour les frais raisonnables et nécessaires, est de 250 \$ par jour, par *personne assurée*, jusqu'à concurrence de 500 \$ par sinistre pour l'ensemble des *personnes assurées*.
- N'oubliez pas d'obtenir le rapport du *transporteur aérien* justifiant la correspondance manquée, le retard du vol, le refus d'embarquement ou la perte ou le retard des bagages enregistrés.
- Il est important que *vous* lisiez et compreniez *votre* certificat d'assurance, car *votre* couverture est assujettie à certaines restrictions ou exclusions.

## DÉFINITIONS

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

***Achats d'articles de première nécessité*** : l'achat de vêtements et d'articles de toilette de première nécessité qui sont indispensables et absolument nécessaires 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 Visa\* Platine Affaires Voyages<sup>MC</sup> RBC Banque Royale®, à titre de *codemandeur*, et à qui une carte a été émise. Un *codemandeur* doit être un *résident permanent* du Canada.

***Cotitulaire*** – un *codemandeur* ou un *titulaire de carte autorisé*.

***Demandeur*** – une personne qui a signé ou présenté une demande à titre de titulaire principale d'une carte Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale, à qui une carte a été émise et au nom de laquelle le compte a été établi. Un *demandeur* n'est pas un *cotitulaire*. Un *demandeur* doit être un résident permanent du Canada.

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

***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 n'ont pas à satisfaire à cette demande.

***Titulaire de carte autorisé*** – une personne, autre que le *demandeur* et le *codemandeur*, à qui une carte Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale a été émise à la demande du *demandeur* ou du *codemandeur*.

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

## PRISE D'EFFET ET CESSATION DE L'ASSURANCE

L'assurance commence à produire ses effets lorsque les frais de *vos* billet d'avion émis par un *transporteur aérien* sont portés à *vos* carte Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale, ou sont payés au moyen de *vos* points RBC Récompenses®, et que *vous* êtes enregistré auprès de ce *transporteur aérien*. Si seule une partie des frais est acquittée au moyen des points RBC Récompenses, le solde des frais prépayés pour ce billet d'avion doit être intégralement porté à la carte Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale.

L'assurance entre en vigueur comme suit :

***Correspondance manquée*** – la couverture commence quatre (4) heures après l'arrivée de l'appareil du *transporteur aérien* à *vos* point de correspondance lorsqu'en raison du retard de *vos* vol d'arrivée, *vous* manquez un vol de correspondance confirmé et que le *transporteur aérien* ne *vous* propose aucune autre correspondance dans les quatre (4) heures qui suivent l'heure de départ prévue de *vos* vol de correspondance.

**Retard de vol** - la couverture commence quatre (4) heures après l'heure de départ prévue de *votre* vol régulier confirmé lorsque le vol est retardé et que le *transporteur aérien* ne *vous* propose aucune autre correspondance dans les quatre (4) heures qui suivent l'heure de départ prévue de *votre* vol d'origine.

**Refus d'embarquement** - la couverture commence quatre (4) heures après que l'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 que le *transporteur aérien* ne *vous* propose aucune autre correspondance dans les quatre (4) heures qui suivent l'heure de départ prévue de *votre* vol d'origine.

L'assurance prend fin, individuellement pour chaque *demandeur* et chaque *cotitulaire*, à la plus rapprochée des dates suivantes :

1. la date suivant de quarante-huit (48) heures l'arrivée de *votre* vol à sa destination prévue ;
2. la date d'arrivée à *votre* destination finale après avoir effectué la dernière partie de *votre* voyage ;
3. la date d'annulation de *votre* compte Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale ;
4. la date à laquelle le solde de *votre* compte Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale est en souffrance depuis soixante (60) jours ;
5. la date de résiliation de la police d'assurance collective par l'assureur ou la Banque Royale. Toutefois, la résiliation de l'assurance ne doit pas s'appliquer aux frais de réservation du voyage qui sont portés à *votre* carte Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale avant la date de résiliation de la police d'assurance collective.
6. la date de réception par la Banque Royale d'un avis écrit de *votre* part l'informant de *votre* décision de résilier *votre* carte Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale.

## FRAIS ASSURÉS ET GARANTIES

L'assurance prévoit le remboursement, jusqu'à 250 \$ par jour, des frais raisonnables et nécessaires que *vous* engagez pour une chambre d'hôtel, des repas au restaurant, rafraîchissements, *achats d'articles de première nécessité* et autres articles (revues, livres de poche et autres petits articles) en raison d'une correspondance manquée, d'un refus d'embarquement ou d'un retard de vol au cours d'une période maximale de quarante-huit (48) heures ou jusqu'à ce qu'un autre moyen de transport raisonnable soit mis à *votre* disposition.

La garantie fait l'objet d'un remboursement maximal total de 500 \$ par sinistre attribuable à une correspondance manquée, un refus d'embarquement ou un retard de vol. Dans le cas où plusieurs *personnes assurées* sont victimes d'un même sinistre, les indemnités versées au titre du présent certificat se limitent à un montant global de 500 \$

par correspondance manquée, refus d'embarquement ou retard de vol pour l'ensemble des *personnes assurées*.

## RISQUES NON COUVERTS

### EXCLUSIONS GÉNÉRALES

L'assureur ne prend pas en charge les frais imputables ou se rattachant directement ou indirectement aux causes suivantes :

1. toute perte subie à la date à laquelle *vous* arrivez à *votre* destination finale après avoir effectué la dernière partie de *votre* voyage ;
2. un délai insuffisant entre les vols de correspondance conformément aux recommandations du *transporteur aérien* ;
3. un acte d'ennemis étrangers ou rébellion, l'exposition de *votre* part, volontaire et en connaissance de cause, à un risque découlant d'un acte de guerre (déclarée ou non) ou participation volontaire à une émeute ou à des troubles civils ;
4. la perpétration ou tentative de perpétration d'actes criminels par *vous* ;
5. refus d'embarquement par les responsables de l'immigration ou par d'autres autorités ;
6. *votre* état d'ébriété.

## DEMANDES DE RÈGLEMENT

Si *vous* avez communiqué avec l'Assistance aux Assurés au moment du sinistre, tel qu'indiqué sous la rubrique « Comment obtenir de l'aide », *vous* aurez reçu l'aide nécessaire pour présenter la demande de règlement.

Si *vous* n'avez pas communiqué avec Assistance aux Assurés, *vous* devez présenter *votre* demande de règlement au Centre des règlements dans les trente (30) jours qui suivent la date du sinistre.

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

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

- billets d'avion ;
- *votre* relevé *Visa* RBC ou des reçus détaillés montrant le paiement total de *votre* billet d'avion au moyen de *votre* carte *Visa Platine Affaires Voyages RBC Banque Royale* ou de *vos* points RBC Récompenses ;

- rapport du *transporteur aérien* attestant la correspondance manquée, le retard, le refus d'embarquement, ou la perte ou du vol des bagages enregistrés ;
- reçus des frais d'hébergement à l'hôtel, des repas au restaurant, rafraîchissements, *achats d'articles de première nécessité* et autres articles.

Quelle que soit la province d'où elles proviennent, les demandes de règlement doivent être envoyées au Centre des règlements :

Compagnie d'assurance RBC du Canada  
 Centre des règlements  
 C. P. 97, Succursale A  
 Mississauga (Ontario) L5A 2Y9

**1-800-464-3211**

*Vous* devez soumettre les renseignements pertinents à *votre* demande 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 la date du sinistre, sinon *votre* demande ne sera pas étudiée.

#### **AUTRES RENSEIGNEMENTS**

Si *vous* contestez la décision de l'assureur à l'égard du sinistre, le cas sera soumis à l'arbitrage conformément aux lois régissant les arbitrages dans *votre* province ou territoire de résidence permanente au Canada. La procédure d'arbitrage pour faire valoir une demande d'indemnité se prescrit par douze (12) mois à compter de la date du sinistre. Cependant, si ce délai est invalide selon les lois de *votre* province ou territoire de résidence permanente au Canada, *vous* devez commencer à faire valoir *votre* demande d'indemnité dans le plus court délai permis par ces lois. Seul sera compétent un tribunal situé dans *votre* province ou territoire de résidence permanente au Canada. Si l'assureur le demande, *vous* acceptez de renvoyer l'affaire devant le tribunal de *votre* province ou territoire de résidence permanente au Canada.

#### **AUTRES CONDITIONS DE L'ASSURANCE**

1. La présente assurance est jugée être une assurance complémentaire car elle couvre les frais en excédent des frais remboursables par tout autre régime d'assurance.
2. Si *vous* bénéficiez auprès d'autres assureurs de garanties semblables à celles de la présente assurance, les indemnités totales qui *vous* sont versées par l'ensemble des assureurs ne peuvent dépasser les frais que *vous* avez 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, l'assureur peut tenter des poursuites contre le tiers. *Vous* acceptez de collaborer pleinement avec l'assureur ou ses agents et

l'autorisez, ainsi que ses agents, à ses ou leurs frais, à tenter une poursuite en *votre* nom contre le tiers.

4. Tous les montants sont en dollars canadiens. Si *vous* avez réglé des frais couverts, *vous* serez remboursé en dollars canadiens au taux de change pratiqué par RBC Banque Royale à la date à laquelle le dernier service *vous* a été donné. Les intérêts ou toute variation du taux de change ne sont pas remboursés au titre de la présente assurance.
5. L'assureur peut, à son gré, invalider le présent contrat en cas de fraude ou de tentative de fraude de *votre* part, ou de toute réticence ou fausse déclaration sur des faits essentiels ou des circonstances concernant la présente assurance.

## **COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

### **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 auprès 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 l'un de nos fournisseurs de services est situé à l'extérieur du Canada, ce fournisseur est lié par les lois en vigueur dans le territoire dans lequel il est situé, et les renseignements ne peuvent être divulgués qu'en vertu de 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.

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.

#### **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, avoir accès 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 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 vos 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 : 1 800 464-3211  
Télécopieur : 1 888 298-6262

### **NOS POLITIQUES EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ**

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements au sujet de nos politiques en matière de confidentialité en demandant un exemplaire de notre dépliant « L'essentiel sur la protection de la vie privée des clients<sup>®</sup> », en téléphonant au numéro sans frais indiqué ci-dessus ou en consultant notre site Web à l'adresse [www.rbc.com/privee](http://www.rbc.com/privee).

® Marques déposées de la Banque Royale du Canada. RBC et la Banque Royale sont des marques déposées de la Banque Royale du Canada.

‡ Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.