



## Table des matières

---

SOMMAIRE DU PRODUIT WORLD ELITE MASTERCARD ROUGE DE ROGERS POUR ENTREPRISE – ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE OU DU PAYS, ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET RETARD DE VOYAGE.....	2
INTRODUCTION.....	2
SOMMAIRE DE LA COUVERTURE.....	2
ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE OU DU PAYS.....	3
ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET RETARD DE VOYAGE.....	5
CONDITIONS GÉNÉRALES.....	6
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	6
COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ.....	7
 SOMMAIRE DU PRODUIT WORLD ELITE MASTERCARD ROUGE DE ROGERS POUR ENTREPRISE – ASSURANCE EXONÉRATION DES DOMMAGES PAR COLLISION, PROTECTION D'ACHATS ET PROLONGATION DE GARANTIE.....	 8
INTRODUCTION.....	8
SOMMAIRE DE LA COUVERTURE.....	8
ASSURANCE EXONÉRATION DES DOMMAGES PAR COLLISION.....	9
PROTECTION D'ACHATS ET PROLONGATION DE GARANTIE.....	10
CONDITIONS GÉNÉRALES.....	11
RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES.....	11
COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ.....	12

# SOMMAIRE DU PRODUIT WORLD ELITE MASTERCARD ROUGE DE ROGERS POUR ENTREPRISE - ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE OU DU PAYS, ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET RETARD DE VOYAGE

ASSUREUR	ADMINISTRATEUR	DISTRIBUTEUR
Compagnie d'Assurance Générale CUMIS 151, North Service Road Burlington (Ontario) L7R 4C2  1 800 263-9120 Inscrite auprès de l'Autorité des marchés Financiers, sous le numéro de client 2000383675. <a href="http://www.cumis.com">www.cumis.com</a>	Allianz Global Assistance 700, Jamieson Parkway Cambridge (Ontario) N3C 4N6 1 800 670-4426 <a href="http://www.allianz-assistance.ca">www.allianz-assistance.ca</a>	Banque Rogers 1, Mt. Pleasant Road, 5th Floor Toronto, ON M4Y 2Y5 1 855 775-2265 <a href="http://www.rogersbank.com">www.rogersbank.com</a>

## RÉSIDENTS DU QUÉBEC

L'Autorité des marchés financiers peut fournir des renseignements à propos de vos droits et des obligations de l'assureur, de l'administrateur et du distributeur.

### Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, Tour  
Cominar 2640, boulevard  
Laurier, 4<sup>e</sup> étage Québec  
(Québec) G1V 5C1  
1 877 525-0337  
[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

## INTRODUCTION

Ce sommaire du produit vous donnera un aperçu des garanties comprises dans l'assurance World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise. Il vous aidera à déterminer si cette assurance correspond à vos besoins. Ce document énonce les garanties, les exclusions, les limitations et les restrictions qui s'appliquent à cette couverture. Veuillez consulter le certificat d'assurance pour connaître l'ensemble des modalités et des conditions. Si vous avez des questions au sujet de cette couverture, veuillez communiquer avec Allianz Global Assistance.

Vous trouverez le certificat d'assurance à l'adresse suivante :

<https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx>

## SOMMAIRE DE LA COUVERTURE

La couverture est en vigueur pendant la période assurée décrite dans le certificat d'assurance.

COUVERTURE	LIMITES
Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays	<b>Durée du voyage</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 à 64 ans : jusqu'à 10 jours consécutifs par voyage</li><li>• 65 à 75 ans : jusqu'à 3 jours consécutifs par voyage</li></ul> <b>Montant d'assurance maximum</b> : jusqu'à 1 000 000 \$ par personne par voyage
Annulation de voyage, interruption de voyage et retard de voyage	<b>Annulation</b> : 1 000 \$ par personne assurée (5 000 \$ par compte, par voyage) <b>Interruption et retard</b> : 1 000 \$ par personne assurée (5 000 \$ par compte, par voyage)

# ASSURANCE SOINS MÉDICAUX D'URGENCE À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE OU DU PAYS

L'assurance de soins médicaux d'urgence vous couvre à concurrence de 1 M\$ pour les soins d'urgence nécessaires en raison d'une maladie ou d'une blessure inattendue qui survient pendant votre voyage à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.

Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible, vous devez :

- être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise ;
- être âgé de 75 ans ou moins ; et
- être assuré en vertu d'un régime public d'assurance maladie pour toute la durée du voyage.

**Important** : votre compte doit être en règle.

Si vous êtes âgé de 0 à 64 ans, vous êtes couvert pour des voyages d'une durée maximale de 10 jours consécutifs (y compris la date de votre départ).



## AVIS

Vous n'avez pas besoin de porter les frais de votre voyage à votre carte de crédit pour bénéficier de la garantie Soins médicaux d'urgence.

Si vous êtes âgé de 65 à 75 ans, vous êtes couvert pour des voyages d'une durée maximale de 3 jours consécutifs (y compris la date de votre départ).

Détails de la couverture

GARANTIES	EXCLUSIONS
<p>Si une urgence médicale survient pendant votre voyage, cette assurance couvre les dépenses suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Frais de soins hospitaliers ou médicaux ou de services ambulanciers d'urgence ;</li><li>• Transport aérien d'urgence ou évacuation ;</li><li>• Accompagnateur/Retour d'un compagnon de voyage ;</li><li>• Transport au chevet du malade ;</li><li>• Retour de la dépouille (rapatriement) ;</li><li>• Frais supplémentaires de repas et d'hébergement ; et</li><li>• Retour du véhicule</li></ul>	<p>Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>États de santé préexistants</b> : toute maladie, toute blessure, ou tout trouble de santé, qui ne sont pas stables au cours de la période de stabilité indiquée dans le certificat d'assurance.</li><li>• Voyage entrepris contre l'avis d'un médecin</li><li>• Certaines situations relatives à des troubles mentaux ou émotionnels.</li><li>• Abus d'alcool ou de drogue, y compris un mauvais usage de médicaments.</li><li>• Voyage entrepris dans le but d'obtenir un traitement médical.</li><li>• Certaines situations relatives à une grossesse</li><li>• Participation à des activités dangereuses ou à des actes illégaux.</li><li>• Voyage dans une région pour laquelle le gouvernement canadien a émis un avertissement aux voyageurs.</li><li>• Actes de guerre et de terrorisme et tout événement nucléaire.</li></ul>

*Consultez la rubrique Garanties de l'Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.*

*Consultez la rubrique Exclusions de l'Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.*



#### **AVERTISSEMENT**

En cas d'urgence médicale, Allianz Global Assistance doit être informée dans les 24 heures suivant l'admission à l'hôpital, et avant toute intervention chirurgicale. Tout manquement à cette obligation peut retarder le traitement de la demande de règlement et le versement du montant dû.

*Consultez la rubrique Garanties de l'Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.*

## ANNULATION DE VOYAGE, INTERRUPTION DE VOYAGE ET RETARD DE VOYAGE

Si vous devez annuler, interrompre ou retarder votre voyage en raison d'un motif assuré, la portion de vos frais de déplacement réglés d'avance qui n'est pas remboursable ou qui ne peut être reportée à une date ultérieure vous sera remboursée.

- Annulation de voyage : à concurrence de 1 000 \$ par personne par voyage (maximum de 5 000 \$ par compte). Une annulation de voyage survient avant votre départ.
- Interruption de voyage/Retard de voyage : à concurrence de 1 000 \$ par personne par voyage (maximum de 5 000 \$ par compte). Une interruption de voyage et un retard de voyage surviennent pendant que vous êtes en voyage et que vous ne pouvez pas poursuivre votre voyage comme prévu.

Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible, vous devez :

- être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise, et
- avoir porté le coût total de votre voyage au compte avant le départ.

Détails de la couverture

MOTIFS ASSURÉS	EXCLUSIONS
<p>Les motifs assurés comprennent ce qui suit, mais sans s'y limiter :</p> <p><b>Travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mutation professionnelle</li><li>• Cessation involontaire</li></ul> <p><b>Santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Maladie ou blessure</li><li>• Décès</li></ul> <p><b>Autres</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Conditions météorologiques extrêmes</li><li>• Publication par le gouvernement canadien d'un avertissement aux voyageurs après la date d'entrée en vigueur</li><li>• Convocation à des fonctions de juré</li></ul>	<p>Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>États de santé préexistants</b> : toute maladie, toute blessure, ou tout trouble de santé, qui ne sont pas stables au cours de la période de stabilité indiquée dans le certificat d'assurance.</li><li>• Raisons dont vous aviez connaissance et qui vous forcent à annuler ou écourter votre voyage.</li><li>• Maladie ou décès de la personne que vous visitiez et qui vous force à interrompre votre voyage.</li><li>• Certaines situations relatives à des troubles mentaux ou émotionnels.</li><li>• Abus d'alcool ou de drogue, y compris un mauvais usage de médicaments.</li><li>• Certaines situations relatives à une grossesse.</li><li>• Actes de guerre et de terrorisme, tout événement nucléaire, ou participation à tout délit criminel.</li><li>• Les sinistres remboursés par toute autre source.</li></ul>



### AVERTISSEMENT

Si vous devez annuler votre voyage, vous devez en informer le prestataire de services de voyage dans les 48 heures, sinon, l'indemnité pourrait être réduite.

Consultez la rubrique *Annulation de voyage, interruption de voyage et retard de voyage du certificat d'assurance* pour plus de renseignements.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

**Autre assurance** – La présente assurance paie uniquement les montants qui sont en excédent des montants remboursés par votre régime public d'assurance maladie (le cas échéant) et/ou par tout autre régime d'assurance ou toute autre source.

**Devise** – Tous les montants énoncés dans le certificat sont en dollar canadien et les remboursements seront versés en devise canadienne.

**Renonciation** – Aucune disposition du présent certificat d'assurance n'est réputée avoir fait l'objet d'une renonciation, ni en tout ni en partie, à moins qu'un avis écrit signé par l'assureur n'énonce clairement cette renonciation.

**Action en justice** – Toute action en justice à l'endroit de l'assureur doit être entreprise dans la période permise par la Loi sur les assurances ou la Loi sur la prescription des actions de votre province ou territoire de résidence. Pour les résidents du Québec, le délai de prescription est énoncé dans le Code civil du Québec.

**Responsabilité d'un tiers** – Si vous engagez des frais par la faute d'un tiers, l'assureur peut intentar une action en justice contre le tiers aux frais de l'assureur. Vous aiderez l'assureur en coopérant avec lui et en lui fournissant toute la documentation dont il pourrait avoir besoin. Vous acceptez de ne rien faire qui pourrait interférer avec le droit de l'assureur de recouvrer des fonds.

*Consultez la rubrique Conditions générales dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.*

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

### Assistance-Voyage

Le centre des opérations met les services suivants à votre disposition en tout temps :

- *Services d'assistance avant le voyage* comme des renseignements au sujet des passeports et des visas.
- *Assistance en cas d'urgence médicale* comme le suivi de votre dossier médical et la coordination d'un transport médical d'urgence.
- *Assistance en cas d'urgence non médicale* comme des services de virement de fonds d'urgence et des services de messagerie.

### Prolongation d'office de l'assurance

L'assurance est automatiquement prolongée pendant toute la durée de votre hospitalisation, plus 5 jours après que vous ayez obtenu votre congé de l'hôpital. Si une attestation médicale démontre que vous n'êtes pas médicalement apte aux déplacements en raison d'une maladie assurée, l'assurance est automatiquement prolongée jusqu'à 5 jours.

Si votre retour est retardé en raison du retard d'un véhicule, d'une compagnie aérienne, d'un autocar, d'un train ou d'un système de bacs géré par le gouvernement, l'assurance est automatiquement prolongée jusqu'à 72 heures.

Consultez la rubrique Prolongation d'office de l'assurance sous la rubrique Assurance soins médicaux d'urgence à l'extérieur de la province ou du pays dans le certificat pour plus de renseignements.

### Déclaration trompeuse ou non-divulgarion

Si vous présentez une réclamation que vous savez fausse, vous ne serez pas assuré et votre réclamation ne sera pas remboursée.

### Prolongation de votre voyage

Veuillez appeler Allianz Global Assistance si vous décidez de prolonger votre voyage.

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTÉ

Si vous soumettez une demande de règlement et n'êtes pas satisfait de la décision rendue, vous avez le droit de déposer une plainte en respectant le processus ci-dessous.

### 1. Communiquer avec Allianz Global Assistance

Si vous souhaitez interjeter appel de la décision, vous devez le faire par écrit en expliquant pourquoi la décision concernant votre demande de règlement est erronée et en soumettant de nouveaux documents justificatifs.

#### **Allianz Global Assistance**

Appels de décisions

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

Courriel : [appeals@allianz-assistance.ca](mailto:appeals@allianz-assistance.ca)

### 2. Communiquer avec le bureau des pratiques équitables

Si votre plainte demeure non résolue après que vous ayez suivi le processus d'appel ci-dessus, vous pouvez demander au bureau des pratiques équitables d'examiner votre demande de règlement.

#### **Bureau des pratiques équitables**

Groupe Co-operators limitée

101 Cooper Drive

Guelph, ON N1C 0A4

Téléphone : 1-877-720-6733

Courriel : [pratiquesequitables@cooperators.ca](mailto:pratiquesequitables@cooperators.ca)

Site Web : [www.cumis.cooperators.ca/fr-ca/cumis/compliment-concerns/](http://www.cumis.cooperators.ca/fr-ca/cumis/compliment-concerns/)

### 3. Recours à une expertise externe

Si, après avoir fait appel de décision et communiqué avec le bureau des pratiques équitables de l'assureur, vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision prise au sujet de votre demande de règlement, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

#### **Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)**

Téléphone : 1 877 225-0446

Site Web : [www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org)

#### **RÉSIDENTS DU QUÉBEC**

Vous pouvez demander par écrit que votre dossier soit envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

#### **Autorité des marchés financiers (AMF)**

Téléphone : 1 877 525-0337

Courriel : [www.renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:www.renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca)

### 4. Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements au sujet des produits et services financiers et informe les consommateurs de leurs droits et responsabilités. Elle assure également le respect de la conformité en ce qui concerne la Loi fédérale de la protection du consommateur qui s'applique aux institutions bancaires et aux sociétés d'assurance.

Site Web : [www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html)

## SOMMAIRE DU PRODUIT WORLD ELITE MASTERCARD ROUGE DE ROGERS POUR ENTREPRISE – ASSURANCE EXONÉRATION DES DOMMAGES PAR COLLISION, PROTECTION D’ACHATS ET PROLONGATION DE GARANTIE

ASSUREUR	ADMINISTRATEUR	DISTRIBUTEUR
Compagnie d'Assurance Générale CUMIS 151, North Service Road Burlington (Ontario) L7R 4C2 1 800 263-9120  Inscrite auprès de l'Autorité des marchés Financiers, sous le numéro de client 2000383675. <a href="http://www.cumis.com">www.cumis.com</a>	Allianz Global Assistance 700, Jamieson Parkway Cambridge (Ontario) N3C 4N6 1 800 670-4426 <a href="http://www.allianz-assistance.ca">www.allianz-assistance.ca</a>	Banque Rogers 1, Mt. Pleasant Road, 5th Floor Toronto, ON M4Y 2Y5 1 855 775-2265 <a href="http://www.rogersbank.com">www.rogersbank.com</a>

### RÉSIDENTS DU QUÉBEC

L'Autorité des marchés financiers peut fournir des renseignements à propos de vos droits et des obligations de l'assureur, de l'administrateur et du distributeur.

#### Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, Tour  
Cominar 2640, boulevard  
Laurier, 4<sup>e</sup> étage Québec  
(Québec) G1V 5C1  
1 877 525-0337  
[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca)

## INTRODUCTION

Ce sommaire du produit vous donnera un aperçu des garanties comprises dans l'assurance World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise. Il vous aidera à déterminer si cette assurance correspond à vos besoins. Ce document énonce les garanties, les exclusions, les limitations et les restrictions qui s'appliquent à cette couverture. Veuillez consulter le certificat d'assurance pour connaître l'ensemble des modalités et des conditions. Si vous avez des questions au sujet de cette couverture, veuillez communiquer avec Allianz Global Assistance.

Vous trouverez le certificat d'assurance à l'adresse suivante :

<https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx>

## SOMMAIRE DE LA COUVERTURE

La couverture est en vigueur pendant la période assurée décrite dans le certificat d'assurance.

COUVERTURE	LIMITES
Assurance exonération des dommages par collision	<i>Durée de la location</i> : 31 jours consécutifs <i>Prix de détail suggéré par le fabricant</i> : 65 000 \$
Protection d'achats et prolongation de garantie	<i>Protection d'achats</i> : 90 jours à partir de la date d'achat <i>Prolongation de garantie</i> : le double de la garantie originale, à concurrence d'une année de prolongation



## ASSURANCE EXONÉRATION DES DOMMAGES PAR COLLISION

Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible :

- le contrat de location doit être non renouvelable et sa durée ne peut dépasser 31 jours ;
- vous devez être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise ;
- le véhicule de location doit être loué par vous ;
- le véhicule de location doit être loué auprès d'une agence de location d'automobiles ;
- l'incident doit survenir pendant la période assurée ;
- les frais de location doivent avoir été portés en totalité à votre carte de crédit ;
- un seul véhicule de location peut être loué pendant la période de location ;
- vous devez renoncer à l'assurance exonération des dommages par collision offerte par l'agence de location d'automobiles ; et
- une personne dont le nom figure sur le contrat de location doit conduire le véhicule de location.

Détails de la couverture

GARANTIES	EXCLUSIONS
<p>Lorsque la durée de la location ne dépasse pas 31 jours consécutifs, l'Assurance exonération des dommages par collision couvre le véhicule de location, dont le prix de détail suggéré par le fabricant est d'au plus 65 000 \$, pour ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• les dommages ;</li><li>• le vol, y compris les pièces ou les accessoires ;</li><li>• les frais imputés pour perte de jouissance ; et</li><li>• le remorquage.</li></ul>	<p>Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le coût de l'assurance offerte par l'agence de location.</li><li>• Les véhicules de location utilisés pour le transport de biens ou passagers.</li><li>• Les véhicules particuliers exclus, comme les camions, les remorques, les véhicules tout-terrain, les motocyclettes ou les voitures anciennes.</li><li>• L'usure normale et la détérioration graduelle.</li><li>• La violation du contrat de location.</li><li>• La conduite hors route ou les concours de vitesse.</li><li>• Une intoxication.</li><li>• Un voyage dans une région pour laquelle le gouvernement canadien a émis un avertissement aux voyageurs.</li></ul>



### AVERTISSEMENT

La présente couverture ne comporte aucune forme d'assurance de personnes de responsabilité civile automobile, dommages corporels ou matériels. Il vous incombe de vous munir d'une assurance responsabilité civile convenable.

- Consultez la rubrique Assurance exonération des dommages par collision du certificat d'assurance pour plus de renseignements.

## PROTECTION D'ACHATS ET PROLONGATION DE GARANTIE

### Protection D'achats

#### Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible, vous devez :

- être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise ; et
- porter la totalité du prix d'achat d'un article au compte.

GARANTIES	EXCLUSIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• La Protection d'achats offre une couverture en cas de vol ou de dommages des articles assurés pendant 90 jours après la date de l'achat.</li><li>• On vous remboursera le prix d'achat ou le coût de la réparation ou du remplacement.</li><li>• Le maximum total viager de couverture pouvant s'appliquer aux assurances Protection d'achats et Prolongation de garantie est de 60 000 \$.</li></ul>	<p>Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Certains articles particuliers, y compris de l'argent comptant, des animaux, des plantes, des produits de consommation, des téléphones cellulaires, et des bijoux.</li><li>• Des articles usagés ou ayant été remis à neuf.</li><li>• Articles destinés à la revente.</li><li>• Des véhicules moteurs, leurs pièces et leurs accessoires.</li><li>• Un mauvais usage ou de l'usure.</li><li>• Un vol perpétré dans un véhicule ou une résidence lorsqu'il n'y a pas évidence d'entrée par effraction.</li></ul>

Consultez la rubrique *Protection d'achats du certificat d'assurance pour plus de renseignements.*

### Prolongation de garantie

#### Êtes-vous admissible à cette assurance ? (admissibilité)

Pour être admissible :

- vous devez être un résident canadien dont le nom figure sur un compte World Elite Mastercard Rouge de Rogers pour Entreprise ;
- vous devez porter la totalité du prix d'achat d'un article au compte ;
- la garantie originale du fabricant doit être valide au Canada ; et
- si la garantie originale du fabricant est de plus de cinq ans, vous devez inscrire l'article auprès d'Allianz Global Assistance à l'intérieur d'un an à compter de la date d'achat.

GARANTIES	EXCLUSIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• La Prolongation de garantie prolonge la garantie originale du fabricant pour une durée maximale d'un an.</li><li>• Cette couverture respecte les mêmes modalités que la garantie originale du fabricant.</li><li>• Vous serez remboursé du moindre du coût de la réparation ou du remplacement de l'article.</li><li>• Le maximum total viager de couverture pouvant s'appliquer aux assurances Protection d'achats et Prolongation de garantie est de 60 000 \$.</li></ul>	<p>Vous ne serez pas remboursé pour les frais découlant des exclusions, ou liés à ceux-ci, qui comprennent, sans s'y limiter :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• L'arrêt des activités commerciales du fabricant original.</li><li>• Des articles usagés ou ayant été remis à neuf.</li><li>• Des véhicules moteurs, leurs pièces et leurs accessoires.</li><li>• Les articles garantis à vie.</li><li>• Un mauvais usage ou l'usure.</li><li>• Un vol perpétré dans un véhicule ou une résidence lorsqu'il n'y a pas évidence d'entrée par effraction.</li></ul>



## IMPORTANT

Si la garantie originale du fabricant ne comprend pas l'option de remplacement de l'article au lieu de sa réparation, l'assurance Prolongation de garantie ne fournira pas l'option de remplacement.

*Consultez la rubrique Prolongation de garantie du certificat d'assurance pour plus de renseignements.*

## CONDITIONS GÉNÉRALES

**Autre assurance** – La présente assurance paie uniquement les montants qui sont en excédent des montants remboursés par votre régime public d'assurance maladie (le cas échéant) ou par tout autre régime d'assurance ou toute autre source.

**Devise** – Tous les montants énoncés dans le certificat sont en dollar canadien et les remboursements seront versés en devise canadienne.

**Renonciation** – Aucune disposition du présent certificat d'assurance n'est réputée avoir fait l'objet d'une renonciation, ni en tout ni en partie, à moins qu'un avis écrit signé par l'assureur n'énonce clairement cette renonciation.

**Action en justice** – Toute action en justice à l'endroit de l'assureur doit être entreprise dans la période permise par la *Loi sur les assurances* ou la *Loi sur la prescription des actions* de votre province ou territoire de résidence. Pour les résidents du Québec, le délai de prescription est énoncé dans le *Code civil du Québec*.

**Responsabilité d'un tiers** – Si vous engagez des frais par la faute d'un tiers, l'assureur peut intenter une action en justice contre le tiers aux frais de l'assureur. Vous aiderez l'assureur en coopérant avec lui et en lui fournissant toute la documentation dont il pourrait avoir besoin. Vous acceptez de ne rien faire qui pourrait interférer avec le droit de l'assureur de recouvrer des fonds.

*Consultez la rubrique Conditions générales dans le certificat d'assurance pour plus de renseignements.*

## RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

### Assistance-voyage

Le centre des opérations met les services suivants à votre disposition en tout temps :

- *Services d'assistance avant le voyage* comme des renseignements au sujet des passeports et des visas.
- *Assistance en cas d'urgence médicale* comme le suivi de votre dossier médical et la coordination d'un transport médical d'urgence.
- *Assistance en cas d'urgence non médicale* comme des services de virement de fonds d'urgence et des services de messagerie.

### Déclaration trompeuse ou non-divulgation

Si vous présentez une réclamation que vous savez fausse, vous ne serez pas assuré et votre réclamation ne sera pas remboursée.

### Prolongation de votre voyage

Veuillez appeler Allianz Global Assistance si vous décidez de prolonger votre voyage.

## COMMENT DÉPOSER UNE PLAINTE

Si vous soumettez une demande de règlement et n'êtes pas satisfait de la décision rendue, vous avez le droit de déposer une plainte en respectant le processus ci-dessous.

### 1. Communiquer avec Allianz Global Assistance

Si vous souhaitez interjeter appel de la décision, vous devez le faire par écrit en expliquant pourquoi la décision concernant votre demande de règlement est erronée et en soumettant de nouveaux documents justificatifs.

#### **Allianz Global Assistance**

Services des appels

C. P. 277

Waterloo (Ontario) N2J 4A4

Courriel : [appeals@allianz-assistance.ca](mailto:appeals@allianz-assistance.ca)

### 2. Communiquer avec le bureau des pratiques équitables

Si votre plainte demeure non résolue après que vous ayez suivi le processus d'appel ci-dessus, vous pouvez demander au bureau des pratiques équitables d'examiner votre demande de règlement.

#### **Bureau des pratiques équitables**

Groupe Co-operators limitée

101 Cooper Drive

Guelph, ON N1C 0A4

Téléphone : 1-877-720-6733

Courriel : [pratiquesequitables@cooperators.ca](mailto:pratiquesequitables@cooperators.ca)

Site Web : [www.cumis.cooperators.ca/fr-ca/cumis/compliment-concerns/](http://www.cumis.cooperators.ca/fr-ca/cumis/compliment-concerns/)

### 3. Recours à une expertise externe

Si, après avoir fait appel de décision et communiqué avec le bureau des pratiques équitables de l'assureur, vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision prise au sujet de votre demande de règlement, vous pouvez communiquer avec le Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD).

#### **Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD)**

Téléphone : 1 877 225-0446

Site Web : [www.scadcanada.org](http://www.scadcanada.org)

#### **RÉSIDENTS DU QUÉBEC**

Vous pouvez demander par écrit que votre dossier soit envoyé à l'Autorité des marchés financiers (AMF).

#### **Autorité des marchés financiers (AMF)**

Téléphone : 1 877 525-0337

Courriel : [www.renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:www.renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca)

### 4. Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC)

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada fournit des renseignements au sujet des produits et services financiers et informe les consommateurs de leurs droits et responsabilités. Elle assure également le respect de la conformité en ce qui concerne la Loi fédérale de la protection du consommateur qui s'applique aux institutions bancaires et aux sociétés d'assurance.

Site Web : [www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html](http://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html)



## Table of Contents

---

ROGERS RED WORLD ELITE BUSINESS MASTERCARD PRODUCT SUMMARY for Out-of-Province/Out-of-Country Emergency Medical Coverage, Trip Cancellation and Trip Interruption and Trip Delay .....	2
INTRODUCTION .....	2
COVERAGE SUMMARY .....	2
OUT-OF-PROVINCE/OUT-OF-COUNTRY MEDICAL COVERAGE .....	3
TRIP CANCELLATION AND TRIP INTERRUPTION AND TRIP DELAY COVERAGE.....	4
GENERAL PROVISIONS .....	4
ADDITIONAL INFORMATION.....	5
HOW TO FILE A COMPLAINT .....	5
 ROGERS RED WORLD ELITE BUSINESS MASTERCARD PRODUCT SUMMARY for Rental Car Collision/Damage Insurance, Purchase Protection and Extended Warranty Insurance .....	 7
INTRODUCTION .....	7
COVERAGE SUMMARY .....	7
RENTAL CAR COLLISION/DAMAGE INSURANCE .....	8
PURCHASE PROTECTION AND EXTENDED WARRANTY COVERAGE.....	8
GENERAL PROVISIONS.....	10
ADDITIONAL INFORMATION.....	10
HOW TO FILE A COMPLAINT .....	10

## ROGERS RED WORLD ELITE BUSINESS MASTERCARD PRODUCT SUMMARY for Out-of-Province/Out-of-Country Emergency Medical Coverage, Trip Cancellation and Trip Interruption and Trip Delay

INSURER	ADMINISTRATOR	DISTRIBUTOR
<b>CUMIS General Insurance Company</b> 151 North Service Road Burlington, ON L7R 4C2 1-800-263-9120 Registered with the Autorité des marchés financiers under client number 2000383675. <a href="http://www.cumis.com">www.cumis.com</a>	<b>Allianz Global Assistance</b> 700 Jamieson Parkway Cambridge, ON N3C 4N6 1-800-670-4426 <a href="http://www.allianz-assistance.ca">www.allianz-assistance.ca</a>	<b>Rogers Bank</b> 1 Mt. Pleasant Road, 5 <sup>th</sup> Floor Toronto, ON, M4Y 2Y5 1-855-775-2265 <a href="http://www.rogersbank.com">www.rogersbank.com</a>

### QUEBEC RESIDENTS

The Autorité des marchés financiers can provide information about your rights and the duties of the insurer, administrator and distributor.

#### Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 4e étage  
Québec, QC G1V 5C1  
1-877-525-0337  
[lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

## INTRODUCTION

This Product Summary will provide an overview of the insurance benefits included with your Rogers Red World Elite Business Mastercard. It will help you determine if this insurance meets your needs. This document highlights some of the key benefits, exclusions, limitations and restrictions that apply to this coverage. Refer to the certificate of insurance for the complete terms and conditions. If you have questions about this coverage, contact Allianz Global Assistance.

The certificate of insurance can be found at:

<https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx>

## COVERAGE SUMMARY

Coverage is effective during the Coverage Period described in the certificate of insurance.

COVERAGE	LIMITS
Out-of-Province/Out-of-Country Emergency Medical Coverage	<b>Trip Duration</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Age 0-64: Up to 10 consecutive days per trip</li><li>• Age 65-75: Up to 3 consecutive days per trip</li></ul> <b>Coverage Maximum:</b> Up to \$1,000,000 per person per trip.
Trip Cancellation and Trip Interruption and Trip Delay Coverage	<i>Cancellation:</i> \$1,000 per insured person (\$5,000 per account, per trip) <i>Interruption and Delay:</i> \$1,000 per insured person (\$5,000 per account, per trip)

## OUT-OF-PROVINCE/OUT-OF-COUNTRY MEDICAL COVERAGE

Emergency Medical covers you up to \$1 million for any unexpected emergency sickness or injury that happens during your trip outside of your province or territory of residence.

To be eligible, you must:

- be a Canadian resident listed on a Rogers Red World Elite Business Mastercard account;
- be age 75 or younger; and
- be covered by a government health insurance plan during the entire trip.

**Important:** Your account must be in good standing.

If you are age 0-64, you have coverage for trips up to 10 consecutive days (including your departure date). If you are age 65-75 you have coverage for trips up to 3 consecutive days (including your departure date).



### NOTICE

Your trip does not need to be charged to your credit card to be eligible for Emergency Medical Coverage.

BENEFITS	EXCLUSIONS
<p>If you experience a medical emergency while travelling, this insurance provides coverage for the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emergency Hospital, Ambulance &amp; Medical Expenses;</li> <li>• Emergency Air Transportation or Evacuation;</li> <li>• Attendant/Return of Travel Companion;</li> <li>• Transportation to Bedside;</li> <li>• Return of Deceased (Repatriation);</li> <li>• Additional Hotel and Meal Expenses; and</li> <li>• Return of Vehicle.</li> </ul>	<p>You will not be paid for expenses that arise from, or relate to the exclusions which include but are not limited to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pre-existing Conditions:</b> A sickness, injury, or medical condition that is not stable during the stability period listed in the certificate of insurance.</li> <li>• Travelling against the advice of a physician.</li> <li>• Some matters relating to mental or emotional disorders.</li> <li>• Abuse of alcohol or drugs including misuse of medication.</li> <li>• Travelling to seek medical treatment.</li> <li>• Some matters related to pregnancy.</li> <li>• Participation in dangerous activities or illegal acts.</li> <li>• Travel to regions for which the Canadian government has issued a travel advisory.</li> <li>• Acts of war and terrorism or any nuclear occurrence.</li> </ul>
<p><i>Refer to the Benefits of the Emergency Medical Coverage section in the certificate of insurance for details.</i></p>	<p><i>Refer to the Exclusions of the Emergency Medical Coverage section in the certificate of insurance for details.</i></p>



### WARNING

In a medical emergency, Allianz Global Assistance must be notified within 24 hours of admission to a hospital and before any surgery is performed. Failure to notify may delay claim processing and the amount payable.

## TRIP CANCELLATION AND TRIP INTERRUPTION AND TRIP DELAY COVERAGE

You will receive payment for non-refundable, non-transferable, prepaid travel expenses if you need to cancel, interrupt or delay your trip as a result of a covered reason.

- Trip Cancellation Insurance: Up to \$1,000 per person per trip (maximum \$5,000 per account). Trip Cancellation Insurance occurs before you leave.
- Trip Interruption/Trip Delay Insurance: Up to \$1,000 per person per trip (maximum \$5,000 per account). Trip Interruption/Trip Delay Insurance occurs while you are on trip and cannot continue as planned.

To be eligible, you must:

- be a Canadian resident listed on a Rogers Red World Elite Business Mastercard account, and
- charge the full trip cost to the account prior to departure.

COVERED REASONS	EXCLUSIONS
<p>Covered Reasons include but are not limited to the following:</p> <p><b>Work</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Job transfer</li> <li>• Involuntary termination</li> </ul> <p><b>Health</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sickness or injury</li> <li>• Death</li> </ul> <p><b>Other</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extreme weather</li> <li>• Canadian government issues a travel advisory after the effective date</li> <li>• Jury Duty</li> </ul>	<p>You will not be paid for expenses that arise from, or relate to the exclusions, which include but are not limited to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pre-existing Conditions:</b> A sickness, injury, or medical condition that is not stable during the stability period listed in the certificate of insurance.</li> <li>• Known reasons that require you to cancel your trip or return during the trip.</li> <li>• Visiting an ailing person whose sickness or death causes cancellation or interruption.</li> <li>• Certain matters related to mental and emotional disorders.</li> <li>• Abuse of alcohol or drugs including misuse of medication.</li> <li>• Certain matters related to pregnancy.</li> <li>• Acts or war and terrorism, any nuclear occurrence, or participation of any criminal offence.</li> <li>• Losses recovered from any other source.</li> </ul>



### WARNING

If you need to cancel your trip, you must notify the travel supplier within 48 hours. Failure to do so may reduce the amount payable.

*Refer to the Trip Cancellation Insurance and Trip Interruption and Trip Delay Coverage section of the certificate of insurance.*



## GENERAL PROVISIONS

**Additional Insurance** - This insurance only pays amounts that are beyond amounts payable from your government health insurance plan (if applicable) and/or any other insurance plan or source.

**Currency** - All amounts in the certificate are in Canadian currency and reimbursements will be provided in Canadian currency.

**Waiver** - no provision of this insurance shall be considered to be waived, either in whole or in part, unless clearly stated in writing and signed by the insurer.

**Legal Action** - Legal action against the insurer must begin within the timeline determined by the Insurance Act or Limitations Act of your home province or territory of residence. For Quebec residents this is in the *Quebec Civil Code*.

**Third Party Liability** - If you incur expenses due to a third party, the insurer may take legal action against the third party at the insurer's expense. You will support the insurer by co-operating with them and supplying any documentation they may need. You agree to do nothing to interfere with the insurer's right to recover funds.

*Refer to the General Provisions section of the certificate of insurance for details.*

## ADDITIONAL INFORMATION

The Operations Center has the following services available to you 24/7:

- Pre-trip assistance such as passport and visa information.
- Medical emergency assistance such as case monitoring and arranging emergency transportation arrangements.
- Non-medical emergency assistance such as emergency cash transfer and emergency message services.

Coverage automatically extends during hospitalization and for an additional 5 days after discharge from the hospital. If medical evidence shows you are medically unfit to travel due to a covered sickness, coverage automatically extends for up to 5 days.

If you are delayed due to a vehicle, airline, bus, train, or government-operated ferry system, coverage automatically extends for up to 72 hours.

Refer to Automatic Extension of Coverage in the Emergency Medical section of the certificate for details.

If you make a claim knowing it to be untrue in any respect, you will not have coverage and your claims will not be paid.

If you decide to extend your trip please call Allianz Global Assistance.

## HOW TO FILE A COMPLAINT

If you submit a claim and are not satisfied with the outcome, you have the right to file a complaint by following the process below.

### 1. **Contact Allianz Global Assistance**

Appeals must be submitted in writing describing why the outcome of your claim is incorrect along with any new supporting documentation.

#### **Allianz Global Assistance**

Appeals Department  
P.O. Box 277  
Waterloo, ON N2J 4A4  
[appeals@allianz-assistance.ca](mailto:appeals@allianz-assistance.ca) Contact the  
Office of Fair Client Practices

If your complaint remains unresolved after following the appeals process above, you may request additional consideration from the Office of Fair Client Practices.

#### **Office of Fair Client Practices**

The Co-operators Group Limited  
101 Cooper Drive  
Guelph, ON N1C 0A4  
Phone: 1-877-720-6733  
Email: [fairpractices@cooperators.ca](mailto:fairpractices@cooperators.ca)  
Website: [www-cumis.cooperators.ca/en/cumis/compliment-concerns](http://www-cumis.cooperators.ca/en/cumis/compliment-concerns)

### 2. **External Recourse**

If after submitting an appeal and contacting the insurer's Office of Fair Client Practices you are still unable to resolve your concerns you may contact the General Insurance OmbudService (GIO).

#### **General Insurance OmbudService (GIO)**

Phone: 1-877-225-0446  
Website: [www.giocanada.org](http://www.giocanada.org)

### 3. **QUEBEC RESIDENTS**

You may request in writing that a copy of your file be sent to Autorité des marchés financiers (AMF) within 3 years of your claim being denied.

#### **Autorité des marchés financiers (AMF)**

Phone: 1-877-525-0337  
Email: [renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca)

### 4. **The Financial Consumer Agency of Canada (FCAC)**

The Financial Consumer Agency of Canada provides consumers with information about Financial Products and your rights and responsibilities. They ensure compliance with federal consumer protection laws that apply to banks and insurance companies.

Website: <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency.html>

## ROGERS RED WORLD ELITE BUSINESS MASTERCARD PRODUCT SUMMARY for Rental Car Collision/Damage Insurance, Purchase Protection and Extended Warranty Insurance

INSURER	ADMINISTRATOR	DISTRIBUTOR
<b>CUMIS General Insurance Company</b> 151 North Service Road Burlington, ON L7R 4C2 1-800-263-9120 Registered with the Autorité des marchés financiers under client number 2000383675. <a href="http://www.cumis.com">www.cumis.com</a>	<b>Allianz Global Assistance</b> 700 Jamieson Parkway Cambridge, ON N3C 4N6 1-800-670-4426 <a href="http://www.allianz-assistance.ca">www.allianz-assistance.ca</a>	<b>Rogers Bank</b> 1 Mt. Pleasant Road, 5th Floor Toronto, ON M4Y 2Y5 1-855-775-2265 <a href="http://www.rogersbank.com">www.rogersbank.com</a>

### QUEBEC RESIDENTS

The Autorité des marchés financiers can provide information about your rights and the duties of the insurer, administrator and distributor.

#### Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier, 4e étage  
Québec, QC G1V 5C1  
1-877-525-0337  
[lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

## INTRODUCTION

This Product Summary will provide an overview of the insurance benefits included with your Rogers Red World Elite Business Mastercard. It will help you determine if this insurance meets your needs. This document highlights some of the key benefits, exclusions, limitations and restrictions that apply to this coverage. Refer to the certificate of insurance for the complete terms and conditions. If you have questions about this coverage, contact Allianz Global Assistance.

The certificate of insurance can be found at:

<https://www.cumis.com/en/information/Pages/quebec-guides-and-summaries.aspx>

## COVERAGE SUMMARY

Coverage is effective during the Coverage Period described in the certificate of insurance.

COVERAGE	LIMITS
Rental Car Collision/Damage Insurance	<i>Rental Period:</i> 31 consecutive days <i>Manufacturer's Suggested Retail Price:</i> \$65,000
Purchase Protection and Extended Warranty Insurance	<i>Purchase Protection:</i> 90 days from purchase. <i>Extended Warranty:</i> doubles original up to a 1 year extension

## RENTAL CAR COLLISION/DAMAGE INSURANCE

### Do You Qualify For This Insurance? (Eligibility)

To be eligible:

- the rental car agreement must be non-renewable and for a maximum of 31 days;
- you must be a Canadian resident listed on a Rogers Red World Elite Business Mastercard account;
- you must rent the rental car;
- the rental car must be rented from a commercial agency;
- the incident must be in the coverage period;
- the full cost of the rental must be charged to your credit card;
- only one vehicle can be rented during a rental period;
- you must decline Collision Damage Waiver benefits from the rental agency; and
- the rental car must be operated by a person on the rental agreement.

### Coverage Details

BENEFITS	EXCLUSIONS
<p>When the rental period does not exceed 31 consecutive days, Car Rental - Collision/Loss Damage Insurance provides coverage for the rental car up to a maximum Manufacturer's suggested retail price of \$65,000 for:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• damages;</li><li>• theft, including parts and accessories;</li><li>• loss-of-use charges; and</li><li>• towing.</li></ul>	<p>You will not be paid for expenses or damage that arise from, or relate to, the exclusions, which include but are not limited to:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Insurance costs from the agency.</li><li>• Rental cars to transport property or passengers.</li><li>• Specific excluded vehicles such as trucks, trailers, off-road vehicles, motorcycles, or antiques.</li><li>• Wear and tear and gradual deterioration.</li><li>• Violation of the rental car agreement.</li><li>• Off-road operation or speed contests.</li><li>• Intoxication.</li><li>• Travel to a location for which the Canadian government issued a travel advisory.</li></ul>



#### WARNING

This coverage does not provide any form of third-party automobile, property damage or personal injury liability insurance. It is your responsibility to have adequate third-party insurance.

*Refer to the Car Rental Collision/Loss section of the certificate of insurance.*

## PURCHASE PROTECTION AND EXTENDED WARRANTY COVERAGE

### Purchase Protection Coverage

#### Do You Qualify For This Insurance? (Eligibility)

To be eligible, you must:

- be a Canadian resident listed on a Rogers Red World Elite Business Mastercard account; and
- charge the full price of the item to the account.

BENEFITS	EXCLUSIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Purchase Protection provides coverage against theft or damage to covered items for 90 days from the purchase date.</li><li>• You will receive payment for the purchase price, repair or replacement.</li><li>• There is a lifetime maximum for Purchase Protection and Extended Warranty combined of \$60,000.</li></ul>	<p>You will not be paid for expenses or damage that arise from, or relate to, the exclusions, which include but are not limited to:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Specific items including money, animals, plants, consumables, cell phones, and jewelry.</li><li>• Used and refurbished items.</li><li>• Items for resale.</li><li>• Motorized vehicles and their parts and accessories.</li><li>• Misuse and wear and tear.</li><li>• Theft from a vehicle or residence when there are no signs of a forced entrance.</li></ul>

Refer to the Purchase Protection section in the certificate of insurance

### Extended Warranty Coverage

#### Do You Qualify For This Insurance? (Eligibility)

To be eligible:

- you must be a Canadian resident listed on a Rogers Red World Elite Business Mastercard account;
- you must charge the full price of the item to the account;
- the original manufacturer's warranty must be valid in Canada; and
- if the original warranty exceeds five years, you must register the item with Allianz Global Assistance within one year of purchase.

BENEFITS	EXCLUSIONS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Extended Warranty coverage extends the original manufacturer's warranty to a maximum extension of 1 year.</li><li>• This coverage follows the terms and conditions of the original manufacturer's warranty.</li><li>• You will receive payment for the lesser cost of repair or replacement.</li><li>• There is a lifetime maximum for Purchase Protection and Extended Warranty combined of \$60,000.</li></ul>	<p>You will not be paid for expenses or damages that arise from, or relate to, the exclusions, which include but are not limited to:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• The original manufacturer stops business for any reason.</li><li>• Items for resale</li><li>• Used and refurbished items.</li><li>• Motorized vehicles and their parts and accessories.</li><li>• Items with a lifetime warranty.</li><li>• Misuse and wear and tear.</li><li>• Theft from a vehicle or residence when there are no signs of a forced entrance.</li></ul>



#### IMPORTANT

If the original manufacturer's warranty did not offer the option to replace instead of repair the item the Extended Warranty Coverage will not offer replacement.

Refer to the Extended Warranty section in the certificate of insurance

## GENERAL PROVISIONS

**Additional Insurance** - This insurance only pays amounts that are beyond amounts payable from your government health insurance plan (if applicable), any other insurance plan or source.

**Currency** - All amounts in the certificate are in Canadian currency and reimbursements will be provided in Canadian currency.

**Waiver** - no provision of this insurance shall be considered to be waived, either in whole or in part, unless clearly stated in writing and signed by the insurer.

**Legal Action** - Legal action against the insurer must begin within the timeline determined by the Insurance Act or Limitations Act of your home province or territory of residence. For Quebec residents this is in the *Quebec Civil Code*.

**Third Party Liability** - If you incur expenses due to a third party, the insurer may take legal action against the third party at the insurer's expense. You will support the insurer by co-operating with them and supplying any documentation they may need. You agree to do nothing to interfere with the insurer's right to recover funds.

*Refer to the General Provisions section of the certificate of insurance for details.*

## ADDITIONAL INFORMATION

### Travel Assistance

The Operations Center has the following services available to you 24/7:

- Pre-trip assistance such as passport and visa information.
- Medical emergency assistance such as case monitoring and arranging emergency transportation arrangements.
- Non-medical emergency assistance such as emergency cash transfer and emergency message services.

### Misrepresentation And Nondisclosure

If you make a claim knowing it to be untrue in any respect, you will not have coverage and your claims will not be paid.

### Extending Your Trip

If you decide to extend your trip please call Allianz Global Assistance.

## HOW TO FILE A COMPLAINT

If you submit a claim and are not satisfied with the outcome, you have the right to file a complaint by following the process below.

### 1. **Contact Allianz Global Assistance**

Appeals must be submitted in writing describing why the outcome of your claim is incorrect along with any new supporting documentation.

#### **Allianz Global Assistance**

Appeals Department  
P.O. Box 277  
Waterloo, ON N2J 4A4  
[appeals@allianz-assistance.ca](mailto:appeals@allianz-assistance.ca)

### 2. **Contact the Office of Fair Client Practices**

If your complaint remains unresolved after following the appeals process above, you may request additional consideration from the Office of Fair Client Practices.

#### **Office of Fair Client Practices**

The Co-operators Group Limited  
101 Cooper Drive  
Guelph, ON N1C 0A4  
Phone: 1-877-720-6733  
Email: [fairpractices@cooperators.ca](mailto:fairpractices@cooperators.ca)  
Website: [www-cumis.cooperators.ca/en/cumis/compliment-concerns](http://www-cumis.cooperators.ca/en/cumis/compliment-concerns)

### 3. **External Recourse**

If after submitting an appeal and contacting the insurer's Office of Fair Client Practices you are still unable to resolve your concerns you may contact the General Insurance OmbudService (GIO).

#### **General Insurance OmbudService (GIO)**

Phone: 1-877-225-0446  
Website: [www.giocanada.org](http://www.giocanada.org)

#### **QUEBEC RESIDENTS**

You may request in writing that a copy of your file be sent to Autorité des marchés financiers (AMF) within 3 years of your claim being denied.

#### **Autorité des marchés financiers (AMF)**

Phone: 1-877-525-0337  
Email: [renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca](mailto:renseignement-consommateur@lautorite.qc.ca)

### 4. **The Financial Consumer Agency of Canada (FCAC)**

The Financial Consumer Agency of Canada provides consumers with information about financial products and your rights and responsibilities. They ensure compliance with federal consumer protection laws that apply to banks and insurance companies.

Website: <https://www.canada.ca/en/financial-consumer-agency.html>