

## **ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE**

**La situation actuelle est sans précédent et évolue rapidement. L'information ci-dessous est à titre informatif et peut être appelée à évoluer.**

Notre assurance annulation est destinée à vous rembourser pour les pénalités encourues à la suite à l'un des risques soudains et hors de votre contrôle prévus par notre police, dans le cas où vous seriez incapable de faire votre voyage alors que celui-ci a bien lieu. Dans ce cas, nous comprenons que le fournisseur de service (compagnie aérienne, croisiériste, opérateur de voyage...) engagera les frais prévus malgré votre annulation et n'est donc pas en mesure de vous dédommager.

Situations prévues par votre contrat : Vous annulez un voyage pour l'un des risques assurés, mais le transporteur/grossiste continue de livrer les services tels que réservés. L'assurance annulation vous remboursera alors les pénalités d'annulation jusqu'à concurrence du montant choisi, à condition qu'aucun crédit n'ait été accordé par le fournisseur de voyages.

Par contre, actuellement, les compagnies aériennes et autres opérateurs de voyage annulent eux-mêmes leurs vols/services et ont pris majoritairement la décision d'accorder des crédits plutôt que des remboursements, alors qu'ils n'auront pas à engager la majorité des frais prévus (carburant, salaire des employés, autres frais...).

Situation actuelle: Le fournisseur de service annule les prestations pour lesquelles vous avez payé et refuse de vous rembourser, mais vous offre plutôt un crédit. Vous pourriez tout de même exiger un remboursement auprès du transporteur (voir le document « Alternatives de demandes de remboursement ».)

Nous estimons que si un crédit vous a été accordé par le fournisseur de service, vous avez été indemnisé et, de ce fait, nous ne pouvons considérer que vous ayez subi une perte assurable. Notre position par rapport à l'obligation d'acceptation des crédits proposés est conforme à notre texte de police et à la position de l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP), qui cite:

*Les sociétés offrant de l'assurance voyage avisent les titulaires de contrats qui se sont vu offrir un crédit intégral ou un bon pour un futur voyage de la part d'un transporteur aérien, ferroviaire ou autre, ou encore d'un fournisseur de voyages..., ils ne seront pas considérés comme ayant subi une perte assurable aux termes de leur contrat d'assurance.*

Voir le lien intégral de la position de l'ACCAP :

[https://www.clhia.ca/web/clhia\\_lp4w\\_Ind\\_webstation.nsf/page/3E70B438EAA301538525853D0064A036!OpenDocument](https://www.clhia.ca/web/clhia_lp4w_Ind_webstation.nsf/page/3E70B438EAA301538525853D0064A036!OpenDocument)

En terminant, prenez note que votre contrat d'assurance est excédentaire aux autres protections offertes, incluant tout fonds d'indemnisation.

Veillez également noter que dans l'éventualité où vous obtenez un remboursement complet (incluant l'acceptation d'un crédit complet) de la part de votre agence de voyages, transporteur aérien, croisiériste, du FICAV ou de votre fournisseur de carte de crédit, vous pourriez être admissible au remboursement complet de votre prime payée pour votre assurance individuelle annulation et interruption de voyage.

## Instructions pour soumettre votre réclamation

Si vous avez effectué vos réservations de voyage par l'entremise d'un agent/agence de voyages titulaire d'un permis du Québec, vous devez soumettre votre réclamation au Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV).

### **Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV)**

« Ce fonds peut rembourser les services touristiques comme du transport, de l'hébergement, des croisières et des excursions qui ont été payés à des agents de voyage accrédités, mais qui n'ont pas été fournis. Le FICAV peut également permettre de dédommager des voyageurs qui ont dû prolonger un séjour, notamment en raison d'une annulation de vol.

Le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) est une protection financière dont vous bénéficiez automatiquement et gratuitement en faisant affaire avec une agence de voyages titulaire d'un permis de l'Office de la protection du consommateur. » (Extrait du site de l'Office de la protection du consommateur (administrateur du FICAV).)

Si votre voyage fut acheté avant la publication de l'avertissement du gouvernement canadien et que cet avertissement est toujours en vigueur 72 heures avant votre départ, vous avez droit à un remboursement.

#### **Comment soumettre votre réclamation au FICAV?**

Pour de l'information générale, veuillez utiliser le lien suivant : <https://www.opc.gouv.qc.ca/consommateur/bien-service/voyage/fonds-indemnisation/covid-19/>

Pour vérifier si votre agent/agence est titulaire d'un permis du Québec :

<https://www.opc.gouv.qc.ca/se-renseigner/>

(Veuillez prendre note que certains sites d'achat en ligne, tel **Expedia**, sont titulaires d'un permis du Québec et ces demandes doivent donc être soumises au FICAV.)

Le formulaire de réclamation peut être rempli à partir de votre ordinateur ou encore imprimé et rempli à la main:

<https://www.opc.gouv.qc.ca/fileadmin/media/documents/consommateur/Indemnisation/covid19-fr-dynamique.pdf>

**Veuillez soumettre la réclamation à l'adresse indiquée sur le formulaire et conserver une copie de tous vos documents.**

### **Protection annulation et interruption sur votre carte de crédit**

Si vous avez acquitté vos réservations de voyage en utilisant une carte de crédit, vous pouvez exiger une rétro facturation pour services non reçus. Veuillez contacter votre compagnie de carte de crédit ou visitez leur site internet afin d'obtenir les instructions pour soumettre votre demande d'indemnité et conservez une copie de tous vos documents.

En plus d'exiger une rétro facturation pour services non reçus, vérifiez également si la compagnie émettrice offre une protection Annulation / Interruption de voyage.

## **Protection annulation et interruption de La Survivance-Voyage**

Si vos réservations de voyages ont été effectuées auprès d'un agent/agence de voyages titulaire d'un permis du Québec, voir la section ci-dessus - Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyage (FICAV).

Si vos réservations de voyage ont été acquittées avec une carte de crédit offrant une protection Annulation et Interruption de voyage, voir la section relative aux cartes de crédit.

Si aucune de ces situations ne s'applique à vous, vous pouvez nous soumettre votre réclamation en suivant les instructions suivantes :

### Étapes pour nous soumettre une demande de règlement :

Étape 1 : Rassembler toutes vos factures, preuves d'achat détaillées et tout autre document pertinent.

Étape 2 : Obtenir une preuve de l'annulation auprès de votre fournisseur de service de voyage confirmant la date de l'annulation et décrivant les pénalités imposées.

Étape 3 : Compléter et signer le formulaire *Demande de remboursement annulation et interruption de voyage*. Veillez porter attention à l'ensemble des instructions et documents requis, inscrits à la page 1 de la *Demande de remboursement*.

Le formulaire Demande de règlement est disponible sur la page [Réclamations](#) de notre site web.

**Veillez noter que votre dossier ne sera analysé que lorsque nous aurons reçu la totalité de l'information requise. Veuillez donc vous assurer de soumettre un dossier complet, sans quoi le traitement de votre demande sera retardé.**