

## **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 notre 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.

Veuillez 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 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

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

Si vous avez acquitté vos réservations de voyage en utilisant une carte de crédit, votre réclamation doit d'abord être soumise à cette compagnie. Vous pouvez exiger une rétro facturation pour services non reçus. Vérifiez également si la compagnie offre une protection Annulation et Interruption de voyage.

Veillez 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.

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

Si vos réservations de voyages ont été acquittées avec une carte de crédit offrant une protection annulation et interruption de voyage, voir la section relative aux cartes de crédit ci-dessus.

Autrement, 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 remboursement est disponible à la section [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.**