

La Déclaration des droits et responsabilités de la THiA

Connaissez votre état de santé | Connaissez votre voyage | Connaissez votre police | Connaissez vos droits

Chacun veut voyager sans tracas et devrait pouvoir le faire en se sachant protégé par son assurance voyage. La plupart des Canadiens voyagent sans embûches, mais si quelque chose devait survenir, les sociétés membres de l'Association canadienne de l'assurance voyage (THiA) veulent que vous connaissiez vos droits. La Déclaration des droits et responsabilités de la THiA en matière d'assurance voyage repose sur les règles d'or suivantes de l'assurance voyage :

Vous avez droit à

- 1. une souscription sans obligation**
Votre fournisseur d'assurance voyage vous accordera une « période de réflexion de 10 jours sans frais ».
- 2. une information exhaustive**
Vous recevrez les documents de votre police et la confirmation de votre couverture énonçant les conditions de la police, que vous l'ayez souscrite en personne, au téléphone ou en ligne.
- 3. des éclaircissements**
Vous pouvez poser des questions sur l'assurance voyage que vous avez souscrite.
- 4. une révision de vos réponses aux questions d'ordre médical**
Vous recevrez une copie de vos réponses au questionnaire médical avant l'entrée en vigueur de votre police.
- 5. une assistance à l'échelle mondiale et un soutien sans frais**
Vous avez accès en tout temps à l'aide qu'il vous faut de la part de votre fournisseur d'assurance voyage.
- 6. un traitement juste et rapide de votre demande de réclamation**
Vous bénéficierez d'un processus rapide et transparent.
- 7. un réexamen et un recours**
Vous pouvez faire appel d'une décision et demander un réexamen à la lumière de nouvelles informations.
- 8. la confidentialité**
Vos renseignements personnels seront protégés dans le cadre de votre relation avec votre fournisseur d'assurance voyage.
- 9. la divulgation de votre assureur**
Votre police identifiera le souscripteur de votre assurance voyage et expliquera clairement le processus de traitement des plaintes.
- 10. un service dans la langue de votre choix**
Vous pouvez effectuer toute transaction ou correspondance concernant votre assurance voyage en français ou en anglais.

Vous avez la responsabilité de

- 1. fournir des renseignements exacts**
La proposition d'assurance voyage doit être remplie avec exactitude.
- 2. comprendre votre police**
Prenez le temps de lire et de comprendre votre police.
- 3. voyager muni d'une preuve d'assurance**
Gardez votre numéro de police et les coordonnées du service d'assistance d'urgence à portée de main.
- 4. tenir votre fournisseur d'assurance voyage informé**
Communiquez sans délai en cas de réclamation et fournissez tous les documents nécessaires au traitement de votre réclamation, y compris tous les reçus pertinents.