

Programme d'assurance collision / dommages de *Visa*[®]

Assurance pratique pour les
véhicules de location



Gracieuseté de Hertz

VISA
COMMERCIALE

Programme d'assurance collision / dommages de Visa

Une autre façon pour les entreprises de compter sur les programmes de cartes Visa commerciales.

Lorsque les entreprises clientes doivent s'occuper de leurs affaires, les programmes de cartes Visa commerciales sont là pour les aider à le faire. Et lorsque leur personnel doit se rendre en dehors de la ville pour affaires, ils comptent sur le programme d'assurance collision / dommages de Visa (assurance CD) pour assurer les véhicules de location.

Le programme d'assurance CD de Visa est une protection complète qui couvre la perte ou les dommages subis par un véhicule de location lorsque le titulaire d'une carte Visa commerciale le loue et le conduit. La protection est automatique pour les compagnies assurées dans la mesure où le titulaire de carte n'accepte pas la protection d'exonération pour les dommages par collision (EDC) ou toute autre protection équivalente offerte par l'agence de location.

Cette brochure explique le programme d'assurance CD de Visa et donne les instructions pour présenter une demande d'indemnité. Veuillez prendre quelques minutes pour étudier les détails du programme d'assurance CD de Visa puis gardez cette brochure à portée de la main pour vous y reporter à l'avenir. Pour plus de renseignements, vous pouvez soit voir la section intitulée **Demandes de renseignements** ou communiquer avec le représentant du programme de cartes Visa commerciales à votre institution financière ou encore visiter le site www.visa.ca/edc (français) ou www.visa.ca/cldi (anglais).

Veuillez noter que cette protection ne s'étend pas à la responsabilité civile ou à la perte d'effets personnels. Pour plus d'information sur comment vous êtes peut-être déjà couvert, ou comment vous pouvez vous procurer cette couverture, veuillez visiter la section **On vous protège... et voici comment** sur le site web EDC de Visa.

Cette brochure n'est pas un contrat d'assurance. Les descriptions et les explications de l'assurance définies dans cette brochure ne sont qu'un résumé du programme d'assurance CD de VISA. Veuillez vous reporter à la police et aux certificats d'assurance pour avoir une description complète des conditions, des limites et des exclusions qui s'appliquent. Cette assurance peut être annulée, changée ou modifiée à la discrétion de l'émetteur de carte VISA à tout moment sans préavis.

* Marque déposée de Visa Canada.

®Marque déposée de Visa International Service Association; Visa Canada est un usager licencié.

Définitions utiles

Avant d'examiner le programme d'assurance CD de *Visa*, vous trouverez que ces définitions pourront vous être utiles :

« Agence de location » s'entend d'une agence de location de voitures qui détient un permis pour la location de véhicules et qui fournit un contrat de location.

« Carte *Visa* commerciale » s'entend d'une carte *Visa* commerciale émise par l'institution financière émettrice de la carte *Visa* à la société. Les cartes *Visa* commerciales comprennent la carte *Visa* Affaires, la carte *Visa* Commerciale, la carte *Visa* Entreprise et la carte *Visa* Approvisionnement. Veuillez communiquer avec votre représentant du programme de cartes *Visa* commerciales à votre institution financière pour savoir si votre entreprise est inscrite.

« Personne assurée » s'entend (1) du titulaire de carte, qui se présente en personne à l'agence de location, signe le contrat de location, refuse de souscrire la protection EDC de l'agence de location ou toute protection équivalente, prend possession du véhicule de location et se conforme aux dispositions de la police; (2) de toute autre personne qui conduit le même véhicule de location avec l'autorisation du titulaire de carte, que cette personne soit mentionnée ou non dans le contrat de location, ou que l'agence de location ait été informée ou non de son identité au moment de la location, à condition que le titulaire de carte et tous les conducteurs du véhicule répondent aux exigences du contrat de location et en respectent les dispositions, soient détenteurs d'un permis de conduire valide et autorisés à conduire le véhicule de location en vertu des lois du territoire où ce véhicule sera utilisé.

« Perte de jouissance » renvoie au montant versé à l'agence de location pour l'indemniser lorsqu'un véhicule de location ne peut plus être offert en location parce qu'il est en réparation par suite de dommages subis pendant la période de location.

« Titulaire de carte » s'entend de la personne dont le nom est imprimé sur la carte *Visa* commerciale ou qui est autorisée à utiliser la carte conformément au contrat du titulaire de carte.

En quoi consiste le programme d'assurance CD de Visa ?

Le programme d'assurance CD de Visa couvre un titulaire de carte Visa commerciale lorsque celui-ci utilise sa carte Visa pour payer au complet la location d'un véhicule et qu'il refuse de souscrire la protection EDC ou toute protection équivalente offerte par l'agence de location.

Important : le titulaire de carte doit vérifier auprès de son assureur et de l'agence de location si ses assurances de responsabilité civile, de dommages corporels et de dommages à la propriété, ainsi que celles de tous les autres conducteurs, sont adéquates. **Le programme d'assurance CD de Visa ne couvre que la perte ou les dommages subis par le véhicule de location, tel que décrit dans cette brochure.**

Qui fournit l'assurance ?

Ce programme d'assurance est fourni par la Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances (La Compagnie).

Quel est le montant maximum de l'assurance ?

L'assurance indemnise le conducteur ou l'agence de location pour les pertes et dommages subis par le véhicule de location jusqu'à concurrence de la valeur au jour du sinistre du véhicule de location et des coûts valables liés à la perte de jouissance de l'agence de location, pourvu que les conditions exposées dans cette brochure soient remplies.

Survol du programme d'assurance CD de Visa

- Seul le titulaire de carte peut louer un véhicule et refuser de souscrire la protection d'exonération EDC de l'agence de location ou toute protection équivalente qui lui est offerte. La protection ne vise que l'utilisation du véhicule de location à des fins personnelles ou commerciales par le titulaire de carte.
- La carte Visa commerciale doit être en règle.
- Le coût total de la location doit être porté à la carte Visa commerciale du conducteur pour que la protection puisse prendre effet.
- La période de location ne doit pas dépasser 48 jours. Si la période de location excède 48 jours, la protection est sans effet, dès le premier jour. La protection ne peut être prolongée pour une durée excédant 48 jours, en renouvelant le contrat de location ou en prenant un nouveau contrat, auprès de la même agence de location ou d'une autre agence, pour le même véhicule ou tout autre véhicule.
- On doit déclarer les sinistres dans les 48 heures, en composant le 800 847-2911 (à partir du Canada ou des États-Unis), ou le (410) 581-9994 (appel à frais virés) à partir de n'importe quel autre endroit dans le monde.

Quelle protection offre le programme d'assurance CD de Visa ?

Le programme d'assurance CD de Visa prévoit une assurance en première ligne (sauf en ce qui a trait aux sinistres dont le titulaire de carte peut être exonéré du règlement ou qui peuvent être pris en charge par l'agence de location ou son assureur et sauf dispositions contraires d'une loi sur l'assurance en vigueur dans une province ou un État), qui rembourse le montant dû par la personne assurée à l'agence de location, jusqu'à concurrence de la valeur au jour du sinistre du véhicule de location endommagé ou volé, et de tous les coûts valables liés à la perte de jouissance résultant de dommages ou d'un vol survenus alors que la personne assurée louait le véhicule de location.

Qu'est ce qui n'est PAS couvert par le programme d'assurance CD de Visa ?

Cette protection ne couvre PAS un sinistre découlant directement ou indirectement de ce qui suit :

- utilisation d'un véhicule de remplacement dont tout ou partie du coût de location est couvert par l'assurance automobile personnelle de la personne assurée;
- responsabilité civile;
- dommages corporels et dommages à la propriété, sauf en ce qui a trait au véhicule de location ou à ses accessoires;
- conduite du véhicule de location par toute personne assurée qui est en état d'ébriété ou sous l'influence de stupéfiants;
- perpétration d'un acte malhonnête, frauduleux ou criminel par toute personne assurée;
- usure normale, détérioration graduelle, panne mécanique ou électrique, défaillance, vice propre, dommages dus à la nature même du risque, insectes ou vermine;
- non-respect des dispositions du contrat de location, sauf dans les cas suivants :
 - a) les personnes assurées qui répondent à la définition sont autorisées à conduire le véhicule de location;
 - b) le véhicule de location peut circuler sur les voies de gravier publiques;
 - c) le véhicule de location peut circuler d'une province ou d'un État à l'autre, au Canada et aux États-Unis, et entre le Canada et les États-Unis;

NOTA : Le programme d'assurance CD de Visa couvre les sinistres qui surviennent dans les cas exposés en a), b) ou c) ci-dessus. Cependant, l'assurance responsabilité civile de l'agence de location ne s'appliquant pas, la personne assurée doit s'assurer que son assurance responsabilité civile à titre privé est adéquate.

- saisie ou destruction par suite d'une mise en quarantaine ou de l'application de règlements douaniers, ou confiscation par ordre du gouvernement ou d'autres autorités;
- transport de marchandises de contrebande ou d'articles illicites;
- guerre ou acte de guerre, hostilités, insurrection, rébellion, révolution, guerre civile, usurpation de pouvoir ou mesure prise par le gouvernement ou d'autres autorités pour empêcher de tels actes ou pour les combattre ou s'en protéger;
- transport de biens ou de passagers contre rémunération;
- réaction nucléaire, radiation nucléaire ou contamination radioactive; et/ou
- dommages causés intentionnellement au véhicule de location par une personne assurée.



Qui est admissible à l'assurance ?

Les titulaires de carte *Visa* commerciale sont admissibles à l'assurance à condition que :

- il n'ait pas été mis fin aux privilèges du compte du titulaire de carte ou que ces privilèges n'aient pas été suspendus; et/ou
- le compte du titulaire de carte ne soit pas en souffrance de plus de 90 jours; et
- le programme de carte commerciale du titulaire de carte soit inscrit au programme d'assurance CD de *Visa*.

Comment la protection prend-elle effet ?

Pour que la protection prenne effet, le titulaire de carte doit :

- utiliser la carte *Visa* commerciale aux fins du paiement complet de tous les frais de location à l'agence de location; et
- refuser de souscrire la protection EDC ou toute protection équivalente offerte par l'agence de location dans le cadre du contrat de location. Si aucun espace n'est prévu dans le contrat de location pour que le titulaire de carte indique qu'il a refusé la protection, ce dernier doit alors mentionner par écrit sur le contrat : « Je refuse la protection EDC fournie par cet agent ».

Qu'arrive-t-il si la location du véhicule fait partie d'un forfait ou d'un programme spécial ?

Les véhicules de location sont assurés dans les circonstances spéciales suivantes :

- les véhicules de location qui font partie d'un forfait de voyage prépayé sont assurés pourvu que tout le forfait ait été payé à l'aide de la carte *Visa* commerciale;
- si le titulaire de carte a droit à une « location sans frais » par suite d'une campagne de promotion dans le cadre de laquelle il a eu à effectuer des locations préalables et que chacune de ces locations a été payée en entier à l'aide de la carte *Visa* commerciale;
- si le titulaire de carte a droit à un ou plusieurs jours de « location sans frais » dans le cadre d'un programme de points d'une compagnie aérienne (ou autre programme similaire) pour le nombre de jours de location sans frais. Si ce ou ces jours de location sans frais sont combinés avec des jours de location pour lesquels le titulaire de carte paie le coût prévu, le solde doit être payé en entier à l'aide de la carte *Visa* commerciale; et/ou
- si des points gagnés dans le cadre du programme de points VISA pour les membres servent à payer les frais de location. Cependant, si ceux-ci sont acquittés en partie au moyen du programme de points pour les membres, le solde de la location doit être payé en entier à l'aide de la carte *Visa* commerciale.

Dans quelles conditions la protection est-elle résiliée ?

La protection N'EST PAS EN VIGUEUR dans les cas suivants :

- l'agence de location reprend possession du véhicule loué;
- la police est résiliée;
- la période de location excède 48 jours consécutifs, ou est prolongée au-delà de la durée de 48 jours consécutifs par renouvellement du contrat de location ou en prenant un nouveau contrat auprès de la même agence de location ou d'une autre agence, pour le même véhicule ou tout autre véhicule; et/ou
- la carte *Visa* commerciale du titulaire de carte est annulée ou les droits qu'elle confère cessent pour tout autre motif.

Où la protection est-elle offerte ?

Cette protection est offerte 24 heures sur 24 à moins qu'elle ne soit interdite par une loi ou qu'elle ne déroge aux règles de location de véhicules en vigueur dans la région où est conclu le contrat de location.

(Se reporter à la partie intitulée **Conseils pratiques** pour des suggestions relativement aux endroits où on est susceptible de contester l'utilisation de cette protection et aux mesures à prendre si une agence de location se montre difficile quant à la location ou au retour d'un véhicule.)

Quels types de véhicules sont couverts ?

Les types de véhicules de location couverts comprennent toutes les voitures, les véhicules sport utilitaires et mini-fourgonnettes (définies comme des fourgonnettes produites par un fabricant de voitures, classées par lui ou par une autorité gouvernementale dans la catégorie des mini-fourgonnettes pouvant accueillir huit (8) passagers au plus en comptant le conducteur, et utilisées exclusivement aux fins du transport de passagers et de leurs bagages) à l'exception des véhicules qui figurent dans les exclusions ci-dessous :

- 1** fourgonnettes, camions ou camionnettes (autres que les mini-fourgonnettes décrites ci-dessus);
- 2** limousines;
- 3** véhicules tout terrain, c'est-à-dire tout véhicule utilisé sur des voies non publiques, à moins qu'elles ne soient empruntées pour entrer sur des terrains privés ou en sortir;
- 4** motocyclettes, cyclomoteurs et vélomoteurs;
- 5** remorques, caravanes, véhicules de plaisance ou véhicules non autorisés à circuler sur la voie publique;
- 6** véhicules servant à pousser ou à tirer des remorques ou tout autre objet;
- 7** minibus et autobus;
- 8** véhicules de grand luxe ou voitures rares, c'est-à-dire les voitures telles que Aston Martin, Bentley, Bricklin, Daimler, DeLorean, Excalibur, Ferrari, Jensen, Lamborghini, Range Rover, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, toute limousine et tout véhicule entièrement ou partiellement fabriqué ou fini à la main ou dont la production est limitée à moins de 2 500 véhicules par année;
- 9** véhicules anciens, c'est-à-dire de plus de vingt (20) ans ou n'ayant pas été fabriqués depuis au moins dix (10) ans; et
- 10** véhicules de luxe, telles que BMW, Cadillac, Lincoln et Mercedes-Benz, sont couvertes pourvu qu'il ne s'agisse pas de limousines ou de fourgonnettes.

Comment présenter une demande d'indemnité ?

En cas d'accident ou de vol :

Dans les 48 heures, composer le 800 847-2911 (appel sans frais), si la personne assurée est au Canada ou aux États-Unis, ou le (410) 581-9994 (appel à frais virés) à partir de n'importe quel autre endroit dans le monde. Le représentant répondra aux questions de la personne assurée et lui fera parvenir un formulaire de demande d'indemnité.

La personne assurée doit convenir avec l'agence de location qui des deux présentera la demande d'indemnité (l'agence de location ou le titulaire de carte).

Si l'agence de location décide de régler la demande d'indemnité directement, la personne assurée doit remplir le formulaire de demande d'indemnité, incluant le rapport d'accident, et céder à l'agence de location le droit d'agir en son nom sur le formulaire de demande d'indemnité ou sur tout autre formulaire autorisé. Il est important de prendre note que la personne assurée demeure responsable des dommages et pertes et qu'on peut communiquer avec elle ultérieurement pour lui demander qu'elle fournisse des renseignements complémentaires aux fins du traitement de la demande d'indemnité. L'agence de location peut transmettre les pièces demandées, par télécopieur, sans frais si elle est située au Canada ou aux États-Unis, au numéro 800 354-7017. Ailleurs dans le monde, le numéro de télécopieur est le (303) 467-8678 (appel à frais virés). Des pièces originales pourront être exigées dans certains cas.

(Si la personne assurée a des questions ou des difficultés, ou voudrait que le service des règlements intervienne sur-le-champ, elle peut composer le numéro de téléphone mentionné ci-dessus).

Si la personne assurée présente la demande d'indemnité, celle-ci doit d'abord appeler le service des règlements dans les 48 heures de la survenance du sinistre. Elle doit ensuite envoyer sa demande d'indemnité dans les 45 jours de la découverte du sinistre, avec toutes les pièces (voir la page suivante) qu'il lui est alors possible de fournir. La personne assurée dispose d'un délai de 90 jours à partir de la date de la survenance du sinistre pour fournir toutes les pièces exigées au service des règlements, à l'adresse figurant à la page suivante.

Les pièces suivantes sont nécessaires à la demande d'indemnité :

- le formulaire de demande d'indemnité rempli et signé;
- bordereau d'achat *Visa* prouvant que les frais de location ont été payés au complet à l'aide de la carte *Visa* commerciale, ou bordereau d'achat *Visa* montrant le solde des frais de location, si des points obtenus dans le cadre d'un programme de points ont servi à payer une partie de ces frais;
- l'original (recto-verso) du contrat de location;
- la déclaration d'accident ou de dommages, si possible;
- la facture détaillée des réparations ou, à défaut, une copie de l'estimation des dommages;
- tout reçu relatif à des réparations payées;
- le rapport de police, si possible; et
- une copie du relevé provisoire ou définitif du titulaire de carte, si les réparations ont été portées au compte de ce dernier.

Ces pièces doivent être envoyées à l'adresse suivante :

Programme d'assurance collision / dommages
pour les véhicules de location de *Visa*
Service des règlements
655 Finley Avenue, Unit 1
Ajax (Ontario) L1S 3V3

En règle générale, les demandes sont réglées dans un délai de 15 jours après réception des pièces nécessaires par le service des règlements. Si une demande ne peut être évaluée à la lumière des renseignements fournis, le dossier sera fermé. Une fois que la Compagnie d'assurance (la Compagnie) aura réglé la demande, les droits et recours de la personne assurée devront être cédés à l'assureur jusqu'à concurrence de l'indemnité versée par la Compagnie pour les dommages subis alors que la personne assurée était responsable du véhicule de location.

La Compagnie aura donc le droit d'intenter, à ses frais, des poursuites au nom de la personne assurée. Si la Compagnie décide de poursuivre un tiers au nom de la personne assurée, cette dernière devra fournir à la Compagnie toute l'assistance qu'elle peut raisonnablement demander pour être en mesure d'exercer ses droits et recours. Cela peut comprendre la signature de la personne assurée sur tous les documents nécessaires pour permettre à la Compagnie d'intenter des poursuites au nom de la personne assurée.

Après que la personne assurée déclare un sinistre, un dossier est ouvert et il le demeure pendant une période de six (6) mois à compter de la date de la perte ou des dommages. Le paiement de tout ou partie d'une demande d'indemnité appuyée de toutes les pièces justificatives exigées par le service des règlements ne saurait être effectué plus tard que six (6) mois après la survenance du sinistre.

La personne assurée doit prendre toutes les précautions nécessaires et faire tout en son pouvoir pour éviter ou réduire toute perte ou tous dommages touchant les biens assurés au titre du programme d'assurance CD de *Visa*.

Si la personne assurée présente une demande d'indemnité sachant qu'elle est frauduleuse ou comporte une fausse déclaration de quelque nature que ce soit, la personne assurée n'aura pas droit aux avantages de cette protection ni au paiement de toute demande d'indemnité présentée au titre de la police.

Conseils pratiques

Avant de louer un véhicule, le titulaire de carte doit se renseigner pour savoir s'il peut refuser de souscrire la protection EDC offerte par l'agence de location, sans être obligé de verser un dépôt. Si possible, le titulaire de carte devrait choisir une agence qui offre des tarifs avantageux ET qui lui permet de refuser cette protection sans verser de dépôt.

Dans certains pays, les agences de location peuvent tenter de s'opposer à ce qu'on refuse de souscrire leur protection EDC. Elles inciteront peut-être le titulaire de carte à souscrire cette protection ou à verser un dépôt. Si le titulaire de carte a des difficultés à utiliser le programme d'assurance CD de *Visa*, il peut composer le 800 847-2911 (appel sans frais) au Canada ou aux États-Unis ou le (410) 581-9994 (appel à frais virés) à partir de n'importe quel autre endroit dans le monde et donner les renseignements suivants :

- le nom de l'agence de location en cause;
- l'adresse de cette agence;
- la date de la location;
- le nom du représentant de l'agence de location avec lequel il a parlé; et
- le numéro du contrat de location.

Conseils pratiques (suite)

On communiquera avec l'agence de location pour lui faire connaître le programme d'assurance CD de *Visa*.

À certains endroits, la loi exige que les agences de location fournissent une assurance collision / dommages dont le prix est inclus dans celui de la location du véhicule. À ces endroits (et au Costa Rica ou ailleurs où les titulaires de carte peuvent être tenus d'accepter la protection EDC), le programme d'assurance CD de VISA couvrira toute franchise applicable, pourvu que la procédure décrite dans le certificat soit suivie et que toute protection EDC de l'agence ait été refusée dans le cadre du contrat de location.

Le titulaire de carte ne sera remboursé d'aucune somme qu'il pourrait avoir versée afin de souscrire la protection EDC offerte par l'agence de location.

Avant de conduire et après avoir conduit le véhicule de location, le titulaire de carte doit vérifier s'il a des égratignures ou des bosses. Le cas échéant, il doit prendre soin de les indiquer à un représentant de l'agence de location.

Si le véhicule a subi des dommages de quelque nature que ce soit, la personne assurée doit appeler à l'un des numéros de téléphone indiqués. Cette personne ne doit PAS signer de bordereau de transaction en blanc relativement à la valeur des dommages et aux coûts liés à la perte de jouissance, ni de bordereau de transaction comportant une estimation des coûts de réparation du véhicule et des coûts liés à la perte de jouissance. L'agence de location pourra présenter une demande d'indemnité au nom de la personne assurée, pour les coûts de réparation et les coûts liés à la perte de jouissance, en suivant la procédure expliquée dans la partie intitulée **Comment présenter une demande d'indemnité ?**

Demandes de renseignements

Prière d'adresser les demandes de renseignements relatives aux demandes d'indemnité à :

Royal & Sun Alliance du Canada, société d'assurances
a/s : Service de gestion des réclamations
Sheridan Insurance Centre
2225 Erin Mills Parkway, Suite 1000
Mississauga (Ontario) L5K 2S9

Dans la région de Toronto (905) 403-2283

À l'extérieur de la région de Toronto 1 800 544-2971

Mentionner le nom du programme d'assurance et le numéro de la police (fourni par votre institution financière).