

*** AVIS IMPORTANT – GARANTIE ANNULATION ***

Ce document vous aidera à compléter votre demande de règlement pour une indemnité d'annulation ou d'interruption de voyage. Merci de le lire attentivement, car les renseignements exigés sont essentiels à l'étude de votre dossier.

Toute demande incomplète pourrait entraîner des délais dans le traitement de votre réclamation.

DOCUMENTS ESSENTIELS À SOUMETTRE POUR TOUTES RÉCLAMATIONS :

- formulaire « Demande de règlement – Garantie annulation » dûment complété et signé;
- lettre détaillant votre version des événements menant à la réclamation;
- **selon l'événement donnant lieu à la demande de règlement**
 - formulaire « Déclaration du médecin traitant - Garantie annulation » dûment rempli et signé par le médecin de la personne malade ou blessée
OU;
 - rapport médical complété par le médecin à destination justifiant la nécessité d'interrompre ou prolonger votre voyage
OU;
 - preuve documentaire attestant de la raison d'annulation/ interruption ou délai de retour (ex. : rapport de police, certificat de décès, attestation de la compagnie aérienne, rapport de sinistre, etc.)
- facture originale d'achat (agent de voyage, transporteur, Internet);
- billet(s) électronique(s);
- preuve de paiement du voyage (ex. : copie du relevé de compte de carte de crédit détaillant les transactions, copie du chèque encaissé, etc.);
- confirmation de l'annulation du voyage ainsi que des copies de tous les remboursements provenant d'autres fournisseurs de services.

DOCUMENTS SUPPLÉMENTAIRES À FOURNIR EN CAS DE :

Interruption/délai de retour :

- nouveau (x) billet (s) électronique ainsi que la facture et preuve de paiement;
- facture (s) originale (s) des frais supplémentaires engagés (si applicable).

Retard de vol/annulation de vol :

- lettre de la compagnie aérienne confirmant la raison du retard ou de l'annulation du vol;
- facture (s) originale (s) des frais supplémentaires engagés (si applicable)

Si vous n'êtes pas en mesure de joindre tous les documents requis, veuillez en expliquer la raison dans une lettre accompagnant votre demande. Au besoin, nous nous réservons le droit d'exiger des documents ou des renseignements supplémentaires.

Pour toute question relative à votre demande de règlement, n'hésitez pas à communiquer avec notre service à la clientèle au 514-286-8336, ou sans frais au 1-800-264-1852, du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est).

Nous vous recommandons de faire une copie de vos pièces justificatives pour vos dossiers.