

VISA OR  
**Affinité**  
Desjardins



## Assurance voyage

- Protection Soins de santé d'urgence
- Protection Accident - véhicule de transport public
- Protection Annulation de voyage
- Protection Bagages

Police établie pour les détenteurs de la carte  
de crédit VISA\* OR Affinité Desjardins



**Desjardins**  
Sécurité financière<sup>MD</sup>



**laPersonnelle**

## AVERTISSEMENT IMPORTANT

Pour la protection Soins de santé d'urgence, vous êtes couvert seulement pour vos *voyages* dont la durée est égale ou inférieure au nombre de jours indiqué au tableau des protections. Si la durée de votre *voyage* dépasse ce nombre de jours, vous devez obtenir une *protection complémentaire*\* auprès de Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie. La *protection complémentaire* doit couvrir la durée totale de votre *voyage*, mais vous ne paierez que pour les jours d'assurance non inclus dans la présente assurance. Si vous négligez de demander une *protection complémentaire* pour la protection Soins de santé d'urgence, vous ne serez pas couvert par cette protection pendant votre *voyage*.

### NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

#### DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS OU DE PRESTATIONS

Lieu d'appel	Numéro
Partout au Canada et aux États-Unis	sans frais 1 800 465-7822

#### \*DEMANDE DE PROTECTION COMPLÉMENTAIRE

Lieu d'appel	Numéro
Partout au Canada et aux États-Unis	sans frais 1 800 463-7830

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT VOTRE GUIDE-POLICE AVANT VOTRE DÉPART.**

## TABLEAU DES PROTECTIONS

<b>SOINS DE SANTÉ D'URGENCE</b>	
<b>Âge maximal :</b>	64 ans
<b>Nombre maximal de jours d'assurance :</b>	
• 59 ans ou moins	23 jours
• 60 à 64 ans	15 jours
<b>Montant maximal de remboursement des frais admissibles :</b>	5 000 000 \$
<b>ACCIDENT - VÉHICULE DE TRANSPORT PUBLIC</b>	
<b>Âge maximal :</b>	Aucune limite d'âge
<b>Nombre maximal de jours d'assurance :</b>	Aucune limite de durée
<b>Montant maximal d'assurance :</b>	500 000 \$
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>	
<b>Âge maximal :</b>	Aucune limite d'âge
<b>Nombre maximal de jours d'assurance :</b>	Aucune limite de durée
<b>Montant maximal d'assurance :</b>	
• Annulation avant le départ :	2 000 \$
• Départ retardé ou correspondance manquée :	2 000 \$
• Défaillance d'un fournisseur de services de voyages :	2 000 \$
• Retour anticipé ou retardé :	illimité
<i>NOTE : Vous pouvez obtenir un montant d'assurance supérieur à 2 000 \$. Veuillez prendre connaissance des conditions qui s'appliquent à la page 22.</i>	
<b>BAGAGES</b>	
<b>Âge maximal :</b>	Aucune limite d'âge
<b>Nombre maximal de jours d'assurance :</b>	
• 59 ans ou moins	23 jours
• 60 à 64 ans	15 jours
• 65 ans ou plus	8 jours
<b>Montant maximal d'assurance :</b>	
Vol, endommagement ou retard des bagages :	500 \$

*NOTE : Tous les montants d'assurance s'appliquent par voyage par personne assurée, à moins d'avis contraire.*

## AVERTISSEMENT IMPORTANT

Pour que vous partiez en *voyage* en toute sécurité, nous vous recommandons de vérifier, avant chacun de vos *voyages*, l'étendue de la protection à laquelle votre état de santé vous rend admissible. Pour ce faire, consultez le tableau relatif aux limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants aux pages 30 à 32 et le tableau des exclusions aux pages 34 à 41. Certaines demandes de prestations liées à un problème de santé antérieur à votre départ pourraient être refusées.

### SERVICE D'ASSISTANCE

Vous devez communiquer avec le Service d'assistance pour obtenir son approbation dès qu'une *maladie* ou un *accident* survient à l'extérieur de votre *province de résidence*.

Si vous ne pouvez le faire vous-même, une personne qui vous accompagne doit le faire en votre nom dans les 24 heures suivant l'événement.

Si vous ne communiquez pas avec le Service d'assistance avant d'engager des frais, vous devrez payer une portion de ces frais qui auraient autrement été admissibles à une prestation. Cette portion sera égale à 20 % des premiers 2 500 \$ US de frais admissibles. Ainsi, pour une prestation qui aurait normalement été de 500 \$ US, seulement 400 \$ US vous seront remboursés si la communication n'a pas eu lieu à temps.

Lieu d'appel	Numéro	
Canada et États-Unis	sans frais	<b>1 800 465-6390</b>
Ailleurs dans le monde (à l'exception des Amériques)	sans frais	Indicatif outre-mer du pays* visité, <b>suivi de 800 29 48 53 99 (accessible de certains pays)</b>
Sinon	à frais virés au	<b>514 875-9170</b>

\* Vous pouvez obtenir l'indicatif outre-mer auprès du téléphoniste du pays où vous vous trouvez ou dans l'annuaire téléphonique.

## TABLE DES MATIÈRES

<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS</b>	<b>2</b>
<b>TABLEAU DES PROTECTIONS</b>	<b>3</b>
<b>SERVICE D'ASSISTANCE</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>8</b>
■ Pourquoi avoir un guide de distribution?	8
■ Contrat	8
■ Définitions	9
<b>1- DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT</b>	<b>14</b>
<b>a) Nature de l'assurance</b>	<b>14</b>
<b>b) Résumé des conditions et caractéristiques</b>	<b>15</b>
■ Qui est admissible à l'assurance?	15
■ Quelles sont les protections offertes?	16
1. La protection Soins de santé d'urgence	16
2. La protection Accident - véhicule de transport public	20
3. La protection Annulation de voyage	21
4. La protection Bagages	26
5. La protection Aller-retour d'urgence	28
■ <b>Limitations, restrictions et exclusions</b>	<b>29</b>
■ Quelle est la durée du contrat?	42
1. Début de l'assurance	42
2. Fin de l'assurance	43
3. Protection complémentaire	44
■ Comment est calculé le coût de votre protection complémentaire?	46
■ Ce qu'il faut savoir au sujet de la prime	46
■ L'assureur peut-il modifier le guide-police?	46
■ L'assureur peut-il annuler le contrat?	47
■ Résiliation	47
<b>2- DEMANDE DE PRESTATIONS</b>	<b>48</b>
<b>a) Présentation de la demande</b>	<b>48</b>
<b>b) Réponse de l'assureur</b>	<b>51</b>
<b>c) Appel de la décision de l'assureur et recours</b>	<b>51</b>
■ Modalités de paiement	52
■ Coordination des prestations	52
■ Délégation	53
■ Droit de subrogation	53

<b>3- PRODUITS SIMILAIRES</b>	<b>53</b>
<b>4- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (RÉSIDENTS DU QUÉBEC SEULEMENT)</b>	<b>53</b>
■ Comment obtenir plus de renseignements sur l'Assurance voyage?	54
<b>5- GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>	<b>54</b>
<b>6- VOTRE SATISFACTION, C'EST NOTRE PRIORITÉ!</b>	<b>55</b>

---

Les protections d'assurance de personnes sont souscrites auprès de :

Desjardins Sécurité financière,  
compagnie d'assurance vie  
200, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2

- Téléphone : 1 800 465-7822
- Télécopieur : 1 866 301-7131
- [www.desjardins.com/assurancevoyage](http://www.desjardins.com/assurancevoyage)

---

Pour certaines provinces, les protections d'assurance de dommages sont souscrites auprès de :

La Personnelle, compagnie d'assurances  
6300, boulevard de la Rive-Sud  
Lévis (Québec) G6V 6P9

- Téléphone : 1 800 463-6416
- Télécopieur : 418 838-2216
- [www.desjardins.com/assurancevoyage](http://www.desjardins.com/assurancevoyage)

---

**Le service à la clientèle est offert par  
Desjardins Sécurité financière, compagnie  
d'assurance vie.**

**Avis émis par l'Autorité  
des marchés financiers**

**L'Autorité des marchés financiers ne s'est  
pas prononcée sur la qualité du produit  
offert dans le présent guide-police.**

Ce guide-police constitue le guide de distribution de l'Assurance voyage selon ce que prévoit la Loi sur la distribution de produits et services financiers.

---

Les mots définis dans ce guide-police sont indiqués en *italique*. Vous trouverez leur définition aux pages 9 à 14.

Le genre masculin est utilisé dans votre guide-police dans le seul but d'alléger le texte.

## INTRODUCTION

### ■ Pourquoi avoir un guide de distribution?

Le présent guide de distribution, qui constitue également la police d'assurance, contient l'essentiel de l'information relative à l'Assurance voyage. Il vous permettra d'obtenir des réponses à vos questions et de constater par vous-même comment ce produit peut répondre à vos besoins, alors que vous n'êtes pas en présence d'un représentant en assurance.

L'Assurance voyage couvre exclusivement des sinistres survenus dans des circonstances soudaines et imprévisibles. La durée des protections et les montants d'assurance qui s'appliquent à votre contrat sont indiqués dans le tableau des protections ou dans votre *proposition d'assurance*, si vous avez obtenu une *protection complémentaire*.

Nous vous invitons à lire attentivement ce guide-police, plus particulièrement les pages 29 à 41 traitant des **limitations, restrictions et exclusions**. De plus, vous trouverez aux pages 48 à 51 la marche à suivre pour présenter une **demande de prestations**. Consultez aussi les « **Limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants** » aux pages 30 à 32. N'hésitez pas à communiquer avec l'*assureur* pour vérifier l'étendue de la protection à laquelle vous êtes admissible. À cette fin, il pourrait vous être utile de consulter votre *médecin* pour obtenir des renseignements sur votre état de santé ou votre dossier médical.

### ■ Contrat

Les documents qui font partie de votre contrat d'assurance sont les suivants :

- le présent guide-police;
- tout avenant ou toute annexe confirmant une mise à jour du contrat;
- la *proposition d'assurance*, si vous obtenez une *protection complémentaire* de votre assurance;

- le questionnaire d'assurabilité, dans les cas où il est exigé lorsque vous obtenez une *protection complémentaire* de votre assurance.

Le présent contrat entre en vigueur le 6 juin 2006 et remplace tout autre contrat d'Assurance voyage VISA OR Affinité Desjardins établi antérieurement. Les conditions et modalités décrites dans le présent guide-police s'appliquent à toute protection débutant à partir du 6 juin 2006.

## ■ Définitions

**Accident** : événement imprévu et soudain provenant d'une cause extérieure et entraînant une blessure corporelle ou un décès. La blessure ou le décès doivent être constatés par un *médecin* et doivent résulter directement et seulement de l'*accident*.

**Âge** : âge de la *personne assurée* à la date d'entrée en vigueur des diverses protections pour le *voyage*.

**Assureur** : Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie. Toutefois, pour les protections d'assurance de dommages des assurés de certaines provinces, l'*assureur* est La Personnelle, compagnie d'assurances.

**Avion** : aéronef multimoteur à voilure fixe d'un poids autorisé au décollage d'au moins 4 536 kg. L'appareil doit être immatriculé au Canada ou à l'étranger et exploité par un transporteur aérien à horaire fixe ou à service d'affrètement. De plus, le transporteur aérien doit détenir un permis valide de l'Office des transports du Canada (ou l'équivalent étranger). Les vols spéciaux ou nolisés autorisés par l'un des permis mentionnés ci-dessus ne sont couverts qu'à la condition suivante : le vol doit être effectué à l'aide d'un *avion* de type normalement employé par le transporteur aérien pour son service de vols à horaire fixe ou affrétés. Tous les appareils militaires sont exclus.

**Carte de crédit** : carte VISA OR Affinité Desjardins.

**Compagnon de voyage** : personne avec qui vous avez planifié votre *voyage* et qui part avec vous. Aux fins du paiement des prestations, l'*assureur* reconnaît un maximum de 3 *compagnons de voyage*.

**Conjoint** : le *conjoint* du *détenteur de la carte de crédit* est la personne :

- a) qui est mariée ou unie civilement au *détenteur*;
- b) qui peut prouver
  - qu'elle vit conjugalement avec le *détenteur* depuis au moins 12 mois; **ou**
  - qu'elle vit conjugalement avec le *détenteur* et qu'ils ont eu un enfant ensemble; **et** qu'elle et le *détenteur* ne sont pas séparés depuis 3 mois ou plus en raison de l'échec de leur union.

L'*assureur* ne reconnaît qu'un seul *conjoint*. Il n'est pas responsable de la validité de la désignation du *conjoint*.

**Défaillance** : faillite, volontaire ou involontaire, du *fournisseur de services de voyages*. Pour qu'il y ait *défaillance*, vous devez être empêché d'effectuer votre *voyage* comme convenu. Vous devez aussi avoir perdu de façon définitive au moins une partie des sommes que vous avez versées pour votre *voyage*.

**Détenteur de la carte de crédit** ou « **détenteur** » : personne physique qui détient une *carte de crédit* émise à son nom et pour laquelle les frais annuels d'adhésion ont été payés.

**Émetteur** : organisation qui émet les cartes de crédit admissibles à la présente assurance. Dans le présent cas, l'*émetteur* est la Fédération des caisses Desjardins du Québec.

**Emploi permanent** : emploi non saisonnier en vertu d'un contrat à durée indéterminée et pour lequel vous êtes rémunéré au moins 20 heures par semaine.

**Employé clé** : employé qui joue un rôle primordial dans la bonne marche de la compagnie ou de l'institution pour laquelle il travaille, de concert avec vous, et dont l'absence met les activités principales de cette dernière en péril.

**Enfant à charge** : votre enfant ou celui de votre conjoint. De plus, pour être considéré comme un *enfant à charge*, l'enfant doit avoir plus de 15 jours et moins de 18 ans et ne pas avoir de conjoint. Par ailleurs, s'il fréquente à temps plein un établissement d'enseignement reconnu par les autorités compétentes, il doit avoir 24 ans ou moins.

**Événement** : *accident, maladie* ou fait qui, selon le contrat, entraînerait normalement le paiement d'une ou plusieurs prestations pour un même voyage. Si plus d'un *accident*, plus d'une *maladie* ou plus d'un fait résultent d'une même cause, ils sont considérés comme un seul et même *événement*.

**Fournisseur de services de voyages** : agence de voyages, grossiste en voyages, organisateur de voyages à forfait ou *transporteur public*.

**Frais de subsistance** : frais pour l'hébergement et les repas, les frais de garde des *enfants à charge* qui ne vous accompagnent pas de même que certains frais pour les appels téléphoniques et les courses en taxi.

**Hôpital** : établissement reconnu comme tel par la loi en vigueur dans le pays où il se trouve.

**Hôte à destination** : personne qui doit vous loger à sa résidence pendant une partie ou la totalité de votre *voyage*.

**Infirmier** ou **infirmière** : personne légalement autorisée à exercer la profession d'*infirmier* ou d'*infirmière* dans la région où les soins sont donnés.

**Maladie** : déséquilibre sérieux des organes ou des fonctions du corps humain. Pour être considéré comme une *maladie*, ce déséquilibre doit aussi survenir de façon soudaine et inattendue et nécessiter des soins urgents et immédiats. De plus, la *maladie* doit obligatoirement être constatée par un *médecin*.

**Médecin** : personne légalement autorisée à pratiquer la médecine dans la région où les soins médicaux sont donnés.

**Membre de votre famille** : *conjoint*, fils, filles, père, mère, frères, soeurs, beau-père, belle-mère, grands-parents, petits-enfants, demi-frères, demi-soeurs, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces.

**Personne assurée** : tout *détenteur de la carte de crédit* admissible, son *conjoint* et ses *enfants à charge* admissibles.

**Perte d'usage** : perte totale et définitive

- a) de l'usage d'une main **et** de l'articulation du poignet, ou
- b) de l'usage d'un pied **et** de l'articulation de la cheville, ou
- c) de la vue d'un œil.

**Proposition d'assurance** : document que l'*assureur* remet au *détenteur de la carte de crédit* pour lui confirmer les protections et montants d'assurance choisis. L'*assureur* remet ce document uniquement lorsqu'il accorde une *protection complémentaire* de la présente assurance.

**Protection complémentaire** : assurance additionnelle souscrite par le *détenteur de la carte de crédit* pour prolonger la durée de l'assurance offerte en vertu des protections **Soins de santé d'urgence** ou **Bagages** ou pour augmenter le montant d'assurance de la protection **Annulation de voyage**. Le nombre de jours additionnels souscrits pour prolonger la durée des protections **Soins de santé d'urgence** ou **Bagages** doit couvrir la durée totale du *voyage*.

**Province de résidence** : se dit de la province canadienne ou du territoire canadien où vous résidez.

**Rapatriement** : retour organisé par le Service d'assistance de toute *personne assurée* à son lieu de résidence.

**Résident canadien** : personne autorisée par la loi à demeurer au Canada et qui y demeure pendant au moins six mois par an.

**Réunion d'affaires** : réunion privée préalablement organisée dans le cadre de votre occupation à temps plein ou de votre profession. La réunion doit aussi constituer la seule raison du *voyage*. Toutefois, les congrès, conventions, assemblées, foires, expositions, séminaires et réunions de conseils d'administration ne sont pas considérés comme des *réunions d'affaires*.

**Transporteur public** : tout transporteur approuvé par les autorités compétentes pour le transport (aérien, maritime ou terrestre) des passagers.

**Véhicule** : automobile, motocyclette, caravane motorisée ou camionnette d'une capacité de charge maximale de 1 000 kg.

**Véhicule commercial** : tout type de véhicule terrestre, maritime ou aérien utilisé dans le cadre d'un travail, d'activités rémunératrices ou d'activités pour lesquelles des frais peuvent être déduits de l'exploitation d'une entreprise ou à titre de travailleur autonome.

**Véhicule de transport public** : tout moyen de transport (aérien, maritime ou terrestre) exploité par un transporteur approuvé par les autorités compétentes pour le transport des passagers.

**Voiture de location à court terme** : *véhicule* loué auprès d'une entreprise détenant un permis pour effectuer la location de voitures à court terme. Une automobile acquise lors d'un *voyage* en vertu d'un programme achat-rachat est considérée comme une *voiture de location à court terme*.

Une location à court terme est une location pour une durée totale n'excédant pas 48 jours.

**Voyage** : tout séjour d'une durée déterminée de 182 jours ou moins que vous passez hors de votre *province de résidence*. La durée maximale peut aussi être de 365 jours, moyennant l'approbation préalable de l'assureur. Pour les protections **Accident – véhicule de transport public** et **Annulation de voyage**, le terme *voyage* s'applique aussi aux séjours dans votre *province de résidence*.

## 1- DESCRIPTION DU PRODUIT OFFERT

### a) Nature de l'assurance

La présente Assurance voyage est une assurance individuelle offerte aux *détenteurs de la carte de crédit*. À ce titre, vous êtes automatiquement couvert pendant tous vos *voyages* à l'extérieur de votre *province de résidence*. Cette assurance couvre également, sous réserve de certaines conditions, votre *conjoint* et vos *enfants à charge* s'ils vous accompagnent tout au long de leur *voyage*.

Pour la protection **Soins de santé d'urgence**, vous êtes couvert seulement pour vos *voyages* dont la durée est égale ou inférieure au nombre de jours indiqué au tableau des protections. Si la durée de votre *voyage* dépasse ce nombre de jours, vous devez obtenir une *protection complémentaire* auprès de l'assureur. La *protection complémentaire* doit couvrir la durée totale de votre *voyage*, mais vous ne paierez que pour les jours d'assurance non inclus dans la présente assurance. Si vous négligez de demander une *protection complémentaire* pour la protection **Soins de santé d'urgence**, vous ne serez pas couvert par cette protection.

Grâce à votre Assurance voyage, vous avez aussi accès à un Service d'assistance pendant votre *voyage*.

## b) Résumé des conditions et caractéristiques

### ■ Qui est admissible à l'assurance?

Pour être admissible aux protections offertes par la présente Assurance voyage, vous devez, de même que votre *conjoint* et vos *enfants à charge*, satisfaire aux conditions suivantes :

- a) vous devez être *résident canadien* et être âgé de 15 jours ou plus;
- b) votre *âge*, à la date du départ, doit être inférieur ou égal à l'*âge maximal* indiqué au tableau des protections;
- c) vos droits à titre de *détenteur de la carte de crédit* ne doivent pas avoir été suspendus;
- d) le compte de votre *carte de crédit* ne doit pas être en souffrance depuis plus de 90 jours;
- e) votre *voyage* doit débuter et se terminer au Canada, dans votre *province de résidence*;
- f) la destination de votre *voyage* doit être à l'extérieur de votre *province de résidence*; cette condition ne s'applique toutefois pas aux protections **Accident - véhicule de transport public** et **Annulation de voyage**;
- g) vous devez faire une demande de *protection complémentaire* d'assurance auprès de l'*assureur* pour la protection **Soins de santé d'urgence** si la durée de votre *voyage* dépasse celle qui est indiquée au tableau des protections.

De plus, pour être admissibles à l'Assurance voyage, le *conjoint* et les *enfants à charge* du *détenteur de la carte de crédit* doivent accompagner le *détenteur* tout au long de leur *voyage*.

**Pour la protection Soins de santé d'urgence**, la condition suivante doit aussi être respectée pour que votre assurance soit valide :

- vous devez être assuré, de même que votre *conjoint* et vos *enfants à charge*, par les régimes d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation de votre *province de résidence* pendant toute la durée du *voyage*. **C'est votre responsabilité de vérifier que vous détenez bien ces assurances gouvernementales.**

## ■ Quelles sont les protections offertes?

### 1. La protection Soins de santé d'urgence

**Vous devrez payer une portion des frais qui auraient autrement été admissibles à une prestation si vous ne communiquez pas avec le Service d'assistance avant de les engager. Cette portion sera égale à 20 % des premiers 2 500 \$ US de frais admissibles.**

La protection **Soins de santé d'urgence** couvre les frais engagés pour obtenir certains soins de santé et services d'urgence pendant votre *voyage*. Vous êtes couvert par cette protection seulement pour vos *voyages* dont la durée ne dépasse pas le nombre maximal de jours d'assurance indiqué au tableau des protections. Si votre *voyage* dépasse le nombre de jours indiqués et que vous voulez bénéficier des jours d'assurance offerts par la présente assurance, vous devez obtenir une *protection complémentaire* auprès de l'assureur, et ce, pour la durée totale de votre *voyage*. Sinon, vous ne serez pas couvert par la protection **Soins de santé d'urgence**.

Les frais engagés pour obtenir certains soins de santé et services d'urgence sont couverts jusqu'à un maximum de 5 000 000 \$ dans les cas suivants :

- a) si vous êtes victime d'un *accident* lors d'un séjour à l'extérieur de votre *province de résidence*;
- b) si vous tombez malade de façon soudaine et imprévisible lors d'un séjour à l'extérieur de votre *province de résidence*.

Seuls les frais qui ne sont pas remboursés par un organisme gouvernemental ou par tout autre régime privé d'assurance sont couverts. Toutefois, ces montants ne doivent pas dépasser les montants raisonnables et usuels normalement facturés pour de tels soins ou services dans la région où ils ont été reçus.

## **SOINS ET SERVICES COUVERTS**

**Soins hospitaliers** - Une hospitalisation en chambre à deux lits (semi-privée), ou à un lit (chambre privée) si votre état de santé le nécessite.

**Soins et services médicaux** - Les services d'un *médecin*, d'un chirurgien et d'un anesthésiste.

### **Soins et services médicaux prescrits par un médecin**

- a) Les analyses de laboratoire et les radiographies.
- b) Les soins privés dispensés par un *infirmier* ou une *infirmière* au cours d'une hospitalisation.
- c) Les médicaments qui ne peuvent être obtenus que sur ordonnance médicale. (Voir l'exclusion 7 à la page 35 et la limitation relative à la protection Soins de santé d'urgence à la page 30.)
- d) L'achat ou la location de béquilles, de cannes ou d'attelles ou la location d'une chaise roulante, d'un appareil respiratoire et d'autres appareils médicaux ou orthopédiques. Le coût total de location de l'article ne doit toutefois pas dépasser son coût d'achat.

**Soins de professionnels de la santé** - Les soins d'un chiropraticien (radiographies exclues), d'un podiatre ou d'un physiothérapeute membres en règle de leur corporation professionnelle. Ces frais sont couverts à raison d'un remboursement maximal de 50 \$ par traitement et de 250 \$ au total pour chacune des professions concernées.

**Soins dentaires** - Le traitement de dents saines et naturelles, s'il y a urgence à la suite d'un choc direct et accidentel à la bouche. Le remboursement maximal est de 3 000 \$.

**Frais de subsistance** - Les *frais de subsistance* raisonnables, si vous devez reporter votre retour à cause d'une *maladie* ou blessure qui sont constatées par un *médecin* et que vous subissez vous-même. Ces frais sont aussi admissibles si la personne malade ou blessée est un *membre*

*de votre famille* qui vous accompagne ou un de vos *compagnons de voyage*. Le remboursement maximal des *frais de subsistance* est de 150 \$ par jour et ne peut excéder 1 500 \$ au total.

### **Frais de transport**

- a) Le transport pour vous rendre jusqu'au lieu le plus près où les services médicaux appropriés sont disponibles. Il n'est pas nécessaire d'obtenir à l'avance l'approbation du Service d'assistance pour utiliser les services locaux d'ambulance terrestre.
- b) Votre *rapatriement* jusqu'à votre lieu de résidence pour y recevoir les soins appropriés dès que votre état de santé le permet. Ces soins peuvent comprendre toute consultation, tout examen, tout traitement ou toute intervention chirurgicale. (Voir à ce sujet l'exclusion numéro 12.)
- c) Votre *rapatriement* jusqu'à votre lieu de résidence en cas de *rapatriement* d'un *compagnon de voyage* ou d'un *membre de votre famille*. Ces frais sont couverts si :
- ce *compagnon de voyage* ou *membre de la famille* est rapatrié pour recevoir des soins appropriés. Ces soins peuvent comprendre toute consultation, tout examen, tout traitement ou toute intervention chirurgicale;
  - le *rapatriement* de cette personne empêche la *personne assurée* de pouvoir revenir à son point de départ par le moyen de transport initialement prévu pour le retour.
- d) Le transport aller et retour en classe économique, ainsi que les honoraires et les dépenses normales d'un accompagnateur médical qualifié. Toutefois, celui-ci ne doit être ni un *membre de votre famille*, ni un ami, ni un *compagnon de voyage*. Ce transport sera couvert seulement si la nécessité en est confirmée par le *médecin* traitant.
- e) Le transport d'un *membre de votre famille* qui doit quitter sa *province de résidence* pour :

- aller vous identifier advenant votre décès; ou
- vous rendre visite si vous demeurez à l'hôpital pendant au moins 7 jours.

L'assurance couvre le coût d'un billet aller et retour en classe économique pour le transport par la route la plus directe pourvu :

- que la nécessité d'un tel transport soit confirmée par le *médecin* traitant;
- que vous ne soyez pas déjà accompagné d'un *membre de votre famille* âgé de 18 ans ou plus.

Le *membre de votre famille* aura aussi droit au remboursement de ses *frais de subsistance*, jusqu'à concurrence de 500 \$. Il sera également assuré par la présente protection **Soins de santé d'urgence** pour toute la durée de sa visite et au plus pendant 72 heures après votre sortie de l'hôpital.

- f) Le retour de votre *véhicule* ou de celui que vous avez loué, pourvu :
- qu'un *médecin* ait certifié que votre état de santé ne vous permet pas de conduire; et
  - qu'aucun *membre de votre famille* qui vous accompagne ni aucun *compagnon de voyage* ne soient en mesure de le faire;
  - qu'il s'agisse du *véhicule* qui vous a servi à vous rendre à votre destination;
  - que le *véhicule* soit en état de marche pour effectuer sans problème le *voyage* de retour.

Le remboursement maximal est de 2 000 \$ par contrat d'assurance.

- g) Advenant le décès de la *personne assurée*, les frais suivants sont couverts :

- **soit** le *rapatriement* de son corps ou de ses cendres à son lieu de résidence habituel par la route la plus directe;

Remboursement maximal : **5 000 \$** pour le transport et **3 000 \$** (y compris l'incinération, s'il y a lieu) pour la préparation de la dépouille;

- **soit** son incinération ou son enterrement dans le pays où s'est produit le décès;

Remboursement maximal : **3 000 \$**.

Pour être admissible, le *rapatriement* doit d'abord être approuvé et planifié par le Service d'assistance. Le coût du cercueil ou de l'urne funéraire n'est pas couvert.

## **2. La protection Accident - véhicule de transport public**

La présente protection vous couvre pour tout *accident* qui survient pendant que vous voyagez comme passager payant dans un *véhicule de transport public*. **Pour être admissible, vous devez avoir acheté pour vous-même, avec votre carte de crédit, un billet pour voyager dans un véhicule de transport public. Votre conjoint et vos enfants à charge bénéficient de la même protection si vous leur avez acheté des billets avec votre carte de crédit et s'ils vous accompagnent tout au long de leur voyage.**

Vous êtes aussi couvert :

- a) pendant que vous montez à bord d'un *véhicule de transport public* ou que vous en descendez;
- b) pendant que vous êtes en possession de billets déjà payés avec votre *carte de crédit* et que vous utilisez un autre moyen de transport terrestre. Ce moyen de transport doit être exploité par un transporteur détenant une licence pour le transport des passagers. Les *personnes assurées* l'utilisent pour se rendre à l'aéroport, à la gare ou au port (quai), ou en revenir, en vue d'utiliser, ou immédiatement après avoir utilisé, le moyen de transport public pour lequel les billets ont été achetés;
- c) pendant que vous êtes en possession de billets déjà payés avec votre *carte de crédit* et que vous vous trouvez sur le terrain de l'aéroport, de la gare ou du port en vue d'utiliser, ou immédiatement après avoir utilisé, le moyen de transport public pour lequel les billets ont été achetés.

L'assureur verse une prestation à la *personne assurée* qui subit, à la suite d'un *accident*, l'une des pertes indiquées ci-après. Dans un tel cas, la *personne assurée* a droit à un montant qui représente un pourcentage du montant maximal d'assurance indiqué au tableau des protections. Ce montant s'applique tant pour le *détenteur de la carte de crédit* que pour son *conjoint* et ses *enfants à charge*, s'il y a lieu.

Perte accidentelle :	Pourcentage du montant d'assurance
• de la vie	100 %
• de l'usage de deux des parties du corps suivantes : pied, main ou œil	75 %
• de l'usage d'une des parties du corps suivantes : pied, main ou œil	50 %
• de l'usage d'un pouce et de l'index de la même main	25 %
• de l'usage d'un doigt ou d'un orteil	10 %

Toute *personne assurée* cesse d'être couverte par la présente protection :

- lorsqu'elle est descendue du *véhicule de transport public* pour lequel elle a acheté les billets avec la *carte de crédit* du *détenteur*;
- immédiatement après la fin d'une situation décrite ci-dessus;
- lorsqu'elle descend du *véhicule* de transport terrestre, exploité par un transporteur détenant une licence pour le transport des passagers, qu'elle a utilisé pour revenir de l'aéroport, de la gare ou du port (quai) immédiatement après avoir utilisé le moyen de transport public pour lequel elle a acheté les billets.

### 3. La protection Annulation de voyage

Cette protection couvre les frais liés à l'annulation d'un *voyage*. L'annulation doit avoir été causée par des faits décrits dans le présent article et que reconnaît l'*assureur*. **Les frais admissibles à un remboursement sont ceux qui ont été payés à l'avance avec votre *carte de crédit* pour vous, votre *conjoint* ou vos *enfants à charge*.**

De plus, pour être admissibles, votre *conjoint* et vos *enfants à charge* doivent vous accompagner tout au long de leur *voyage*.

Si vous souhaitez être couvert pour un montant d'assurance supérieur à celui qui est indiqué au tableau des protections, vous devez demander une *protection complémentaire*. Pour obtenir une *protection complémentaire*, il doit n'y avoir aucune prestation d'annulation qui s'applique déjà au *voyage* au moment où vous demandez la *protection complémentaire*.

**Causes d'annulation** – Pour les faits indiqués aux sous-paragraphes a) à g) ci-dessous, la *maladie* ou l'*accident* doivent être suffisamment graves pour que vous ne soyez pas en mesure de donner suite à vos projets de *voyage*. De plus, en cas de contestation, l'*assureur* se réserve aussi le droit de faire examiner la personne en cause par le *médecin* de son choix. Les faits que reconnaît l'*assureur* comme causes d'annulation aux fins de la présente protection sont les suivants :

- a) Vous tombez malade, subissez un *accident* ou décédez.
- b) Un *membre de votre famille* tombe malade, subit un *accident* ou décède.
- c) Votre *compagnon de voyage* tombe malade, subit un *accident*, décède ou ne peut partir en *voyage* en raison d'une des autres causes d'annulation prévues par ce guide-police. Dans le cas où plusieurs personnes voyagent ensemble, seulement 3 *compagnons de voyage* peuvent invoquer cette raison pour obtenir une prestation.
- d) Un *membre de la famille* de votre *compagnon de voyage* tombe malade, subit un *accident* ou décède. Dans le cas où plusieurs personnes voyagent ensemble, seulement 3 *personnes assurées* peuvent invoquer cette raison pour obtenir une prestation.
- e) La personne dont vous êtes le tuteur légal tombe malade, subit un *accident* ou décède.
- f) Votre associé, un *employé clé* ou votre *hôte à destination* est malade, subit un *accident* ou décède.

- g) La *réunion d'affaires* à laquelle vous devez assister est annulée. Cette annulation est rendue nécessaire parce que la personne avec laquelle les arrangements pour cette réunion ont été préalablement pris est malade, subit un *accident* ou décède. Le remboursement est limité aux frais de transport et à un maximum de 3 jours d'hébergement.
- h) Vous devez servir comme juré ou comparaître comme témoin pendant le *voyage*.
- i) Vous êtes mis en quarantaine ou l'*avion* à bord duquel vous voyagez est détourné.
- j) La personne dont vous êtes l'exécuteur testamentaire décède.
- k) Vous devez déménager à plus de 160 km de votre lieu de résidence actuel dans les 30 jours qui précèdent votre départ. Ce transfert est exigé par l'employeur pour lequel vous travailliez à la date de souscription de l'assurance.
- l) Un sinistre cause des dommages importants à votre résidence principale située dans votre *province de résidence* ou à votre établissement commercial.
- m) Une situation particulière dans le pays ou la région de destination de votre *voyage* a amené le gouvernement canadien à déconseiller aux Canadiens de voyager dans ce pays. Cet avis doit avoir été émis après la date d'achat de votre billet d'avion ou de votre forfait voyage.
- n) Il y a *défaillance* du *fournisseur de services de voyages*. Ce dernier doit avoir un bureau au Canada et il doit détenir tous les permis et certificats d'exploitation requis par les autorités canadiennes compétentes.
- o) L'entreprise pour laquelle vous travaillez ferme ses portes (lock-out) ou fait faillite ou vous perdez involontairement votre *emploi permanent*. Cette cause ne peut être invoquée qu'aux conditions suivantes :
- au moment où vous avez payé des frais de *voyage* couverts avec votre *carte de crédit*, vous étiez activement au service du même employeur depuis plus d'un an; et
  - vous n'aviez eu aucune raison de croire que vous pourriez perdre votre emploi.
- p) Votre croisière est annulée en raison d'une panne mécanique, de l'échouement ou de la mise en quarantaine du paquebot ou de son

déroutement en raison d'intempéries. L'annulation peut avoir lieu soit avant la date de départ de votre *province de résidence*, soit après cette date si l'annulation survient avant la date de départ du paquebot de croisière.

- q) Le *transporteur public* assurant votre correspondance est retardé en raison d'une panne mécanique, du mauvais temps, d'un accident de la route ou d'un barrage routier ordonné par la police en cas d'urgence. Ce retard doit vous faire manquer une correspondance qui vous empêche de poursuivre votre *voyage* selon les arrangements pris.

**Avant le départ** – En cas d'annulation avant votre départ, la protection prévoit le remboursement de frais suivants, dans la mesure où vous les avez portés à votre *carte de crédit*, jusqu'à concurrence du montant maximal d'assurance indiqué au tableau des protections :

- a) Les frais payés à l'avance pour le *voyage* et qui ne sont pas remboursés par le *fournisseur de services de voyages*.
- b) Les frais supplémentaires occasionnés par la situation suivante :
- un de vos *compagnons de voyage* doit annuler son *voyage* pour l'une des causes décrites ci-dessus et vous décidez d'effectuer le *voyage* prévu initialement sans ce *compagnon de voyage*.

Le remboursement effectué par l'*assureur* correspond à certains frais d'annulation prévus au contrat du *fournisseur de services de voyages*. Ces frais sont déterminés en fonction de la date de la cause de l'annulation ou le premier jour ouvrable suivant, s'il ne s'agit pas d'un jour férié. De plus, le remboursement n'est alors possible que si le *voyage* est annulé auprès de l'agence de voyages ou du transporteur concernés le jour même où la cause d'annulation survient ou le premier jour ouvrable suivant, s'il ne s'agit pas d'un jour férié. Le service de règlement des prestations de l'*assureur* doit en être avisé au même moment.

**Si votre départ est retardé ou si vous manquez une correspondance**, l'assureur rembourse vos frais dans la mesure où vous avez payé votre billet de transport à l'aide de votre *carte de crédit*. L'assureur rembourse les frais qui ne sont pas remboursés par le *fournisseur de services de voyages*, jusqu'à concurrence du montant maximal indiqué au tableau des protections. Les frais assurés sont les suivants :

- a) Le coût supplémentaire d'un billet simple en classe économique par la route la plus directe jusqu'à la destination prévue, si vous avez manqué une correspondance pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :
- retard du transporteur de correspondance (*avion*, bateau, train, autobus, taxi ou limousine), si ce retard est causé par les conditions atmosphériques ou des difficultés mécaniques; ou
  - retard d'une automobile privée si votre retard est causé par un accident de la circulation ou la fermeture d'urgence d'une route (dans ce cas, un rapport de police est exigé).

Dans tous les cas, vous devez avoir prévu de vous rendre au point de départ au moins 2 heures avant l'heure prévue de votre départ.

- b) Le coût supplémentaire d'un billet simple en classe économique par un transporteur à horaire fixe (*avion*, bateau, train, autobus) par la route la plus directe. L'achat de ce billet est nécessaire pour vous permettre de rejoindre votre groupe pour le reste du *voyage* si :
- votre départ est retardé parce que vous êtes tombé malade ou avez subi un *accident*; ou
  - votre *compagnon de voyage* est tombé malade ou a subi un *accident*.
- c) Les *frais de subsistance* raisonnables. Le remboursement maximal à cet égard est de 150 \$ par jour et de 1 500 \$ au total.

**Si votre retour est anticipé ou retardé**, l'assureur rembourse vos frais dans la mesure où votre billet de transport a été payé à l'aide de votre *carte de crédit*. L'assureur rembourse les frais

qui ne sont pas remboursés par le *fournisseur de services de voyages*. Les frais assurés sont les suivants :

- a) Le coût supplémentaire d'un billet simple en classe économique par la route la plus directe pour le *voyage* de retour jusqu'au point de départ dans votre *province de résidence*. Vous devez cependant avoir payé votre billet aller-retour original avec votre *carte de crédit*. Le même moyen de transport que celui qui a été utilisé pour faire le *voyage* doit l'être pour le *voyage* de retour. Toutefois, si une *maladie* ou un *accident* retarde votre retour de plus de 7 jours après la date de retour initialement convenue, l'indemnité prévue pour votre retour ne sera payable que sur présentation d'une preuve de votre hospitalisation.
- b) Les *frais de subsistance* raisonnables. Le remboursement maximal à cet égard est de 150 \$ par jour et de 1 500 \$ au total.
- c) La portion non utilisée de la partie terrestre du *voyage* (réservations de chambre, location de voiture, etc.) et payée avec la *carte de crédit*.

**En cas de défaillance d'un fournisseur de services de voyages**, les frais assurés sont les suivants :

- a) Si la *défaillance* survient avant le départ :  
Les sommes non remboursables et payées à l'avance pour le *voyage* au moyen de votre *carte de crédit*.
- b) Si la *défaillance* survient après le départ : La portion non utilisée et non remboursable des sommes payées à l'avance pour le *voyage* au moyen de votre *carte de crédit*.

(Voir les restrictions applicables à la section « **Quelles sont les restrictions?** »)

#### **4. La protection Bagages**

La protection **Bagages** vous couvre seulement pendant le nombre de jours indiqué au tableau des protections. Si la durée de votre *voyage* dé-

passé ce nombre de jours et que vous voulez être couvert par cette protection pour la durée totale de votre *voyage*, vous devez obtenir une *protection complémentaire* auprès de l'assureur.

La protection prévoit un dédommagement dans les cas suivants :

- a) vos bagages ou effets personnels sont endommagés matériellement ou perdus par le *transporteur public* ou sont volés;
- b) la récupération de vos bagages ou effets personnels est retardée de plus de 12 heures parce que vos bagages n'ont pas été acheminés comme prévu. Ces bagages doivent toutefois être enregistrés auprès d'un *transporteur public*.

Le dédommagement que prévoit la protection **Bagages** ne peut excéder le montant d'assurance indiqué au tableau des protections.

En cas de vol ou d'endommagement, le dédommagement ne peut pas non plus excéder les montants suivants :

- a) 250 \$ par article;
- b) 250 \$ pour chacun des ensembles d'articles suivants :
  - bijoux, montres, articles en argent, en or ou en platine;
  - articles en fourrure ou garnis de fourrure;
  - appareils photo et matériel photographique;
  - appareils vidéo et matériel vidéo ou audio.

En cas de vol, le dédommagement ne peut pas non plus dépasser 50 \$ pour l'ensemble des frais suivants : remplacement d'un passeport, d'un permis de conduire, d'un certificat de naissance ou d'un visa.

Le montant maximal remboursé en cas de retard dans la récupération de vos effets personnels est de 500 \$ pour les articles de toilette et les vêtements de première nécessité. Ce montant n'est remboursé que si la *personne assurée* n'est pas de retour à son point de départ dans sa *province de résidence*. De plus, le montant ayant servi à

dédommager le retard des bagages sera déduit du montant total assuré s'il y a constatation de perte par la suite.

L'assureur se réserve le droit de choisir de réparer ou de remplacer les biens endommagés ou volés par d'autres articles de même nature et qualité. De plus, sa responsabilité se limite à la valeur réelle des biens au moment où se produit l'événement qui donne lieu à la demande de prestations.

## 5. La protection Aller-retour d'urgence

### IMPORTANT

**La protection Aller-retour d'urgence n'est pas incluse dans l'Assurance voyage pour les détenteurs de carte VISA OR Affinité Desjardins. Pour être couvert par la protection Aller-retour d'urgence, vous devez en faire la demande à l'assureur et payer la prime requise. L'assureur vous enverra une proposition d'assurance qui confirmera que vous êtes protégé par cette protection pendant votre voyage.**

La protection **Aller-retour d'urgence** couvre les frais de transport engagés pour revenir dans votre *province de résidence* puis pour retourner à l'endroit où se déroulait votre *voyage*. Ces frais sont couverts sous réserve de ce qui suit :

- a) la raison du retour doit être l'une des suivantes :
- le décès d'un *membre de votre famille* ou d'un membre de la famille de votre *conjoint* ou son hospitalisation pendant au moins 7 jours;
  - le décès de la personne dont vous êtes le tuteur ou l'exécuteur testamentaire ou son hospitalisation pendant au moins 7 jours;
  - un sinistre qui a rendu votre résidence principale inhabitable ou qui a causé des dommages importants à votre établissement commercial;
- b) vous devez, au moment où vous faites votre demande d'assurance, ne pas connaître la rai-

- son qui vous empêcherait de poursuivre votre *voyage* tel qu'il était prévu initialement;
- c) votre *voyage* doit être d'une durée de 182 jours ou moins;
- d) pour être couverts, les frais doivent être des frais imprévus de transport que vous devez engager d'urgence;
- e) pour être couverts, vous devez détenir la protection **Soins de santé d'urgence** offerte par l'*assureur* pour la durée totale de votre voyage.

Les frais remboursables se limitent au coût d'un seul aller-retour d'urgence par *voyage*. Ils correspondent au coût d'un billet d'avion aller-retour en classe économique par la route la plus directe.

## MISE EN GARDE

### ■ Limitations, restrictions et exclusions

#### QUELLES SONT LES LIMITATIONS?

##### COMMUNICATION PRÉALABLE AVEC LE SERVICE D'ASSISTANCE

**Vous devez communiquer avec le Service d'assistance pour obtenir son approbation à l'avance, chaque fois qu'une *maladie* ou un *accident* survient à l'extérieur de votre *province de résidence*.**

**Si vous ne pouvez le faire vous-même, une personne qui vous accompagne doit le faire en votre nom dans les 24 heures suivant l'événement. Si vous ne communiquez pas avec le Service d'assistance avant d'engager des frais, vous devrez payer une portion de ces frais qui auraient autrement été admissibles à une prestation. Cette portion sera égale à 20 % des premiers 2 500 \$ US de frais admissibles.**

##### LIMITATION RELATIVE À LA PROTECTION ACCIDENT - VÉHICULE DE TRANSPORT PUBLIC

**Le montant total payable par l'*assureur*, à la suite d'un même *accident*, est limité à 10 000 000 \$ CAN pour l'ensemble des *per-***

**sonnes assurées en vertu de contrats similaires. Si le montant total des prestations demandées dépasse cette limite, le montant total versé par l'assureur est de 10 000 000 \$ CAN. Les prestations payables pour chaque personne assurée sont alors réduites proportionnellement.**

### **LIMITATION RELATIVE À LA PROTECTION SOINS DE SANTÉ D'URGENCE**

**Les médicaments qui sont prescrits et pris à l'extérieur du cadre d'une hospitalisation sont limités à une provision de 30 jours.**

### **LIMITATIONS POUR BLESSURES OU TROUBLES DE SANTÉ PRÉEXISTANTS**

**Les tableaux aux pages 31 et 32 s'appliquent aux protections Soins de santé d'urgence et Annulation de voyage.**

**Si une personne a plusieurs blessures ou troubles de santé préexistants, les tableaux aux pages 31 et 32 s'appliquent séparément à chacun d'entre eux. Les limitations relatives aux blessures ou troubles de santé préexistants sont appliquées en plus des critères d'admissibilité et de sélection des taux, s'il y a lieu.**

**Pour la protection Soins de santé d'urgence, la période de référence de 6 mois ou de 12 mois prévue aux tableaux ci-après est calculée en fonction de la date réelle de votre départ.**

**Pour la protection Annulation de voyage, elle est calculée en fonction de la date du paiement total ou du premier paiement partiel du coût du *voyage* au moyen de votre *carte de crédit*.**

**Lorsque vous obtenez une protection complémentaire avant le début du voyage, les limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants s'appliquent en fonction de votre *âge* et de votre état de santé :**

- a) à la date réelle de votre départ pour ce qui est de la protection Soins de santé d'urgence;
- b) à la date à laquelle vous demandez la *protection complémentaire* pour ce qui est de la protection Annulation de voyage.

Lorsque vous obtenez une *protection complémentaire en cours de voyage*, les limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants recommencent à s'appliquer. Les périodes de référence sont alors calculées en fonction de votre *âge* et de votre état de santé :

- a) à la plus tardive des dates suivantes pour ce qui est de la protection Soins de santé d'urgence :
- la date à laquelle débute la *protection complémentaire*;
  - la date à laquelle vous demandez la *protection complémentaire*;
- b) à la date à laquelle vous demandez la *protection complémentaire* pour ce qui est de la protection Annulation de voyage.

#### 54 ANS OU MOINS

Au cours des 6 mois précédant le début de l'assurance

La *personne assurée* avait-elle une blessure ou un trouble de santé pour lesquels elle a :

- consulté un *médecin*?
- pris des médicaments?
- été hospitalisée?
- reçu des traitements?

ou pour lesquels elle a été avisée par un *médecin* de le faire ou est en attente de résultats?

NON	OUI	
Assurée	Est-ce que cette blessure ou ce trouble de santé est survenu plus de 6 mois avant le début de l'assurance et est demeuré stable* au cours des 6 mois précédant le début de l'assurance?	
	OUI	NON
Assurée		Non assurée pour cette blessure ou ce trouble de santé ou pour quelque autre blessure ou trouble de santé qui y est lié.



## **Pour la protection Accident – véhicule de transport public**

- **Si la *personne assurée* décède des suites d'un *accident* dans les 52 semaines qui suivent cet *accident*, l'*assureur* verse seulement le montant d'assurance en cas de décès accidentel.**
- **Si la *personne assurée* subit plus d'une *perte d'usage* à la suite d'un *accident*, l'*assureur* verse seulement le montant d'assurance le plus élevé parmi les *pertes d'usage* subies.**
- **Si on ne retrouve pas le corps de la *personne assurée* dans les 52 semaines qui suivent l'*accident* ou si les présomptions tirées des circonstances permettent de tenir sa mort pour certaine, elle sera présumée décédée.**

## QUELLES SONT LES EXCLUSIONS?

Dans les cas suivants, l'assureur ne verse pas les sommes prévues au contrat : (Les « X » indiquent les protections visées par chaque exclusion.)

A- Bagages				
B- Accident - véhicule de transport public				
C- Annulation de voyage				
D- Soins de santé d'urgence				
A	B	C	D	
	X	X	X	1. Si vous entreprenez votre <i>voyage</i> afin de recevoir des services ou soins de santé. Cette exclusion s'applique même dans les cas où le <i>voyage</i> est fait sur la recommandation d'un <i>médecin</i> .
			X	2. Soins facultatifs ou non urgents, même s'ils sont reçus à la suite d'une situation urgente. Les soins pouvant être obtenus dans votre <i>province de résidence</i> sans danger pour votre vie ou votre santé sont considérés comme facultatifs et non urgents.
		X	X	3. Décès, <i>perte d'usage</i> ou frais survenant dans les 60 jours précédant la date normale prévue pour un accouchement. Cette exclusion s'applique si le sinistre (décès, <i>perte d'usage</i> ou frais) résulte soit de la grossesse, d'une fausse-couche ou de l'accouchement, soit de leurs complications.
	X	X	X	4. Décès, <i>perte d'usage</i> ou événement survenu lorsque vous avez consommé toute drogue ou que vous avez fait une consommation abusive de médicaments ou d'alcool.

A- Bagages				
B- Accident - véhicule de transport public				
C- Annulation de voyage				
D- Soins de santé d'urgence				
A	B	C	D	
				<p>Une consommation de médicaments qui dépasse la posologie recommandée par le spécialiste de la santé est considérée comme abusive. Une consommation d'alcool qui entraîne un taux d'alcoolémie supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang est considérée comme abusive.</p>
	X	X	X	5. Frais résultant directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide. Cette exclusion s'applique que vous soyez ou non conscient de vos actes.
		X	X	6. Frais qui sont à la charge d'un organisme gouvernemental ou d'un autre assureur. Le présent guide-police prévoit une coordination des prestations à cet égard.
			X	7. Frais engagés pour des médicaments que vous devez prendre de façon continue et qui sont nécessaires à votre subsistance. Ces médicaments comprennent, entre autres, l'insuline, la nitroglycérine et les vitamines.
			X	8. Frais liés à des soins hospitaliers reçus hors de votre <i>province de résidence</i> et que ne couvre pas le régime d'assurance hospitalisation de votre province.

A- Bagages				
B- Accident - véhicule de transport public				
C- Annulation de voyage				
D- Soins de santé d'urgence				
A	B	C	D	
		X	X	9. Décès, <i>perte d'usage</i> ou frais liés directement ou indirectement à un trouble mental, nerveux, psychologique ou psychiatrique. Cette exclusion ne s'applique toutefois pas si le sinistre survient au cours d'une hospitalisation d'une durée minimale de 24 heures.
X	X	X	X	10. Décès, <i>perte d'usage</i> ou événement survenu après le départ dans une région ou un pays dans lequel le gouvernement canadien déconseillait aux Canadiens de se rendre avant le début du <i>voyage</i> . Cette exclusion ne s'applique toutefois pas si la <i>personne assurée</i> ou son bénéficiaire démontre que la situation particulière qui existe dans le pays visité n'a pas contribué de quelque façon que ce soit au décès, à la <i>perte d'usage</i> ou à l'événement.
X	X	X	X	11. Décès, <i>perte d'usage</i> ou événement survenu lors de la participation de la <i>personne assurée</i> à une émeute ou à un acte criminel.

A- Bagages				
B- Accident - véhicule de transport public				
C- Annulation de voyage				
D- Soins de santé d'urgence				
A	B	C	D	
		X	X	12. <b>Si vous refusez de changer d'hôpital après approbation ou recommandation du Service d'assistance, vous cesserez immédiatement d'être couvert par l'assurance. De même, s'il y a eu approbation ou recommandation du Service d'assistance, l'assurance cessera immédiatement dans les cas suivants : si vous refusez de vous faire examiner pour permettre l'établissement d'un diagnostic; si vous refusez d'être traité selon ce qu'a prescrit le médecin traitant; si vous refusez de retourner dans votre province de résidence.</b>
		X	X	13. <b>Accident survenant lorsque :</b>
		X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vous pratiquez le vol plané, le vol libre, l'alpinisme, l'escalade, le parachutisme, le saut à l'élastique « bungee jumping » ou le rodéo;</li> <li>• vous participez à une compétition de véhicules motorisés ou lorsque vous vous entraînez pour y participer; à noter que « véhicules motorisés » ne désigne pas seulement les <i>véhicules</i> tels que définis dans la présente police. Il désigne en fait tous les moyens de déplacement dont la propulsion se fait à l'aide d'un ou plusieurs moteurs;</li> </ul>

A- Bagages				
B- Accident - véhicule de transport public				
C- Annulation de voyage				
D- Soins de santé d'urgence				
A	B	C	D	
		X	X	<ul style="list-style-type: none"> <li>vous participez en tant que professionnel (personne qui pratique une activité contre rémunération afin d'en tirer son revenu principal) à des activités sportives ou sous-marines; vous pratiquez la plongée autonome en tant qu'amateur, à moins que vous ne déteniez une qualification de plongeur de niveau de base d'une école de plongée certifiée.</li> </ul>
		X	X	14. Traitement ou diagnostic d'une <i>maladie</i> ou affection liée directement ou indirectement au virus de l'immunodéficience humaine (VIH).
			X	15. Soins, traitements ou chirurgies pour des fins esthétiques ou toute complication qui en résulte.
		X		16. Si, à la date de début de l'assurance, vous connaissiez la raison qui pouvait vous empêcher d'entreprendre ou de terminer le <i>voyage</i> .
		X		17. Si la cause invoquée ne vous empêchait pas, hors de tout doute raisonnable, d'entreprendre ou de terminer le <i>voyage</i> .
		X		18. Si vous entreprenez le <i>voyage</i> pour vous rendre au chevet d'une personne. Cette exclusion s'applique si le décès de la personne ou un changement de son état de santé

A- Bagages				
B- Accident - véhicule de transport public				
C- Annulation de voyage				
D- Soins de santé d'urgence				
A	B	C	D	
				entraîne l'annulation de votre départ. Elle s'applique aussi si le décès ou le changement d'état de santé entraîne un changement de votre date de retour initialement prévue.
	X			19. Décès ou <i>perte d'usage</i> survenant plus de 52 semaines après l' <i>accident</i> , à moins que vous soyez dans un état comateux au terme de cette période. Dans pareil cas, l' <i>assureur</i> détermine le montant de toute indemnité payable à la fin du coma.
X				20. Vol d'animaux, endommagement ou vol de remorques, bateaux, moteurs, aéronefs ou autres moyens de transport, ou de leurs accessoires. (Le terme « aéronef » désigne ici tout appareil capable de se déplacer dans les airs.) Endommagement ou vol de meubles et d'accessoires d'ameublement. Endommagement ou vol de prothèses dentaires, d'appareils auditifs, de membres artificiels, de lentilles cornéennes, de lunettes (prescrites ou solaires) ou de leurs accessoires. Endommagement ou vol d'argent, de titres, de valeurs et de documents. Endommagement ou vol de fournitures ou de biens d'ordre professionnel. Endommagement ou vol d'ob-

A- Bagages				
B- Accident - véhicule de transport public				
C- Annulation de voyage				
D- Soins de santé d'urgence				
A	B	C	D	
				jets d'antiquité et d'articles de collection ou de biens illégalement acquis, gardés, entreposés ou transportés.
X				21. Dommages causés volontairement ou par l'usure normale, par détérioration graduelle ou par les insectes ou la vermine. Défauts de fabrication. Dommages causés à la suite de réparations ou d'un traitement effectué sur l'article endommagé. Bris d'articles fragiles ou cassants.
X				22. Vol résultant de votre omission ou de votre imprudence.
X				23. Endommagement ou vol d'un article assuré en vertu du contrat d'un autre assureur conformément à la clause de coordination des prestations de ce guide-police. Endommagement ou vol d'un article assuré pour lequel vous pouvez demander une compensation de la part du <i>transporteur public</i> .
X				24. Dommages causés par des radiations ou par une contamination radioactive.
		X	X	25. Frais engagés relativement au traitement des blessures ou troubles de santé pour lesquels vous n'êtes pas assuré selon les limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants.
		X	X	26. Si vous effectuez votre <i>voyage</i> à l'aide d'un aéronef sans billet payant. Le terme « aéronef » désigne ici tout appareil

A- Bagages				
B- Accident - véhicule de transport public				
C- Annulation de voyage				
D- Soins de santé d'urgence				
A	B	C	D	
				capable de se déplacer dans les airs.
	X	X	X	27. Si vous effectuez votre <i>voyage</i> à l'aide d'un <i>véhicule commercial</i> comme conducteur, pilote, membre d'équipage ou passager sans billet payant. Cette exclusion ne s'applique toutefois pas à vous si vous utilisez le véhicule en question uniquement comme moyen de transport privé lors de vacances et que ce soit l'un des véhicules suivants : une automobile; une camionnette ayant une capacité maximale de 1 000 kg; un véhicule routier dans lequel vous ne voyagez pas en tant que conducteur.
	X			28. Lorsque la <i>personne assurée</i> est passagère d'un <i>avion</i> qui n'est pas considéré comme un <i>véhicule de transport public</i> ou qui n'effectue pas une liaison aérienne entre deux aéroports reconnus par les autorités compétentes, ou lorsqu'elle monte à bord de cet <i>avion</i> ou en descend.
	X			29. Lorsque le décès ou la <i>perte d'usage</i> n'est attribuable qu'à une <i>maladie</i> ou à une infection.
		X	X	30. Frais ou indemnités qui sont payés en vertu d'une autre protection du contrat.
		X	X	31. Si un <i>médecin</i> vous avait conseillé de ne pas voyager.

## ■ Quelle est la durée du contrat?

Le nombre maximal de jours d'assurance de chacune des protections de l'Assurance voyage est indiqué au tableau des protections. Toutefois, pour la protection **Soins de santé d'urgence**, vous êtes couvert seulement pour vos *voyages* dont la durée est égale ou inférieure au nombre de jours indiqué au tableau des protections. Si la durée de votre *voyage* dépasse ce nombre de jours, vous devez obtenir une *protection complémentaire* auprès de l'assureur. La *protection complémentaire* doit couvrir la durée totale de votre *voyage*, mais vous ne paierez que pour les jours d'assurance non inclus dans la présente assurance. Si vous négligez de demander une *protection complémentaire* pour la protection **Soins de santé d'urgence**, vous ne serez pas couvert par cette protection.

### 1. Début de l'assurance

Le début de l'assurance varie d'une protection à l'autre selon ce qui est indiqué ci-après.

La protection **Soins de santé d'urgence** et la protection **Aller-retour d'urgence** débutent à la plus tardive des dates suivantes :

- a) la date réelle de votre départ, soit celle à laquelle vous quittez votre *province de résidence*;
- b) la date de début indiquée dans votre *proposition d'assurance*, si vous avez obtenu une *protection complémentaire*.

La protection **Accident – véhicule de transport public** débute lorsque vous êtes dans une des situations couvertes. Ces situations sont décrites à l'article 2 de la rubrique « Quelles sont les protections offertes? » (pages 20 et 21).

La protection **Annulation de voyage** débute à la plus hâtive des dates suivantes :

- a) la date du paiement de la totalité du coût de votre *voyage* au moyen de votre *carte de crédit*;
- b) la date du premier versement partiel au moyen de votre *carte de crédit*;

- c) la date de début indiquée sur votre *proposition d'assurance*, si vous avez obtenu une *protection complémentaire*.

La protection **Bagages** débute à la date réelle de votre départ, soit celle à laquelle vous quittez votre résidence.

## 2. Fin de l'assurance

La fin de l'assurance varie d'une protection à l'autre selon ce qui est indiqué ci-après.

La protection **Soins de santé d'urgence** et la protection **Aller-retour d'urgence** prennent fin à la plus hâtive des dates suivantes :

- a) la date réelle de retour dans votre *province de résidence*; cette date limite s'applique que ce retour soit effectué de votre propre chef ou dans le cadre d'un *rapatriement* organisé par le Service d'assistance;
- b) la date de fin indiquée dans votre *proposition d'assurance*, si vous avez obtenu une *protection complémentaire*.

La protection **Accident – véhicule de transport public** prend fin lorsque vous cessez d'être dans une des situations couvertes. Ces situations sont décrites à l'article 2 de la rubrique « Quelles sont les protections offertes? » (pages 20 et 21).

La protection **Annulation de voyage** prend fin à la plus hâtive des dates suivantes :

- a) la date à laquelle survient la cause de l'annulation de votre *voyage* avant la date prévue de votre départ;
- b) la date réelle de votre retour à votre résidence.

La protection **Bagages** prend fin à la plus hâtive des dates suivantes :

- a) à minuit à la date réelle de votre retour à votre résidence;
- b) après le nombre maximal de jours d'assurance indiqué au tableau des protections;

- c) la date de fin indiquée dans votre *proposition d'assurance*, si vous avez obtenu une *protection complémentaire*.

### 3. Protection complémentaire

#### **Comment pouvez-vous demander une protection complémentaire?**

La demande peut se faire par téléphone en composant le numéro **1 800 463-7830**.

Lorsque vous faites votre demande, vous devez fournir au personnel de l'Assurance voyage :

- a) les réponses à ses questions concernant l'admissibilité;
- b) les autres renseignements demandés dans le but d'établir le contrat d'assurance.

Vous devez payer la prime requise au moment où vous faites votre demande.

#### **Devez-vous répondre à des questions concernant votre état de santé?**

Les personnes appartenant à certains groupes d'âge et qui demandent une *protection complémentaire* doivent répondre au questionnaire d'assurabilité « Admissibilité et sélection des taux ». L'*assureur* les en avise alors à l'avance. L'assurance peut leur être refusée si l'*assureur* considère comme inacceptable le risque que représente leur état de santé. Elle peut aussi simplement ne pas les protéger contre les problèmes de santé que l'*assureur* a refusé de couvrir.

Prenez connaissance de la section **Limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants** de même que de la section **Limitations, restrictions et exclusions** de ce guide-police. Vous saurez ainsi si votre *protection complémentaire* peut être limitée en raison de votre état de santé.

**En cas de doute, consultez votre médecin et l'assureur avant votre départ pour savoir si votre état de santé peut représenter un risque non acceptable pour l'assureur.**

Pour obtenir une *protection complémentaire* des protections **Soins de santé d'urgence** ou **Bagages** :

- a) Votre demande de *protection complémentaire* et le paiement de la prime doivent parvenir à l'*assureur* avant la date de la fin de votre assurance.
- b) La *protection complémentaire* doit être souscrite pour couvrir toute la durée restante de votre *voyage*.
- c) L'*assureur* peut toutefois accepter votre demande de *protection complémentaire* au plus tard 24 heures suivant la fin de votre assurance, si vous démontrez que vous n'avez pu la présenter plus tôt. Après ce délai, aucune demande de *protection complémentaire* ne sera acceptée.
- d) Condition supplémentaire pour la protection **Soins de santé d'urgence** : Vous devez être couvert par un régime gouvernemental d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation pour la durée totale du *voyage* et de ses *protections complémentaires*.

### **Protection complémentaire automatique**

Vous avez droit automatiquement à une *protection complémentaire* de votre assurance, sans frais :

- a) Si votre retour est reporté parce que le *véhicule de transport public* à bord duquel vous voyagez à titre de passager payant a été retardé. La *protection complémentaire* maximale est alors de 72 heures.
- b) Si vous êtes retardé en raison d'un accident de la circulation ou d'une panne mécanique du *véhicule* à bord duquel vous voyagez. La *protection complémentaire* maximale est alors de 72 heures.
- c) Si vous êtes hospitalisé et que votre assurance prend fin au cours de votre hospitalisation. La *protection complémentaire* maximale est alors de 72 heures à compter de la fin de l'hospitalisation.
- d) Si vous recevez une allocation de *frais de subsistance* et que vous devez reporter votre

retour à cause d'une *maladie* ou d'un *accident* couverts par votre assurance. La *protection complémentaire* ne peut alors se poursuivre plus de 72 heures après la fin de la dernière de ces éventualités :

- la période de versement de l'allocation de *frais de subsistance*; ou
  - la période d'hospitalisation.
- e) Si vous avez enregistré vos biens assurés auprès d'un *transporteur public* et que la livraison en est retardée, votre assurance de la protection **Bagages** continue jusqu'à ce que vos biens vous soient remis par le *transporteur public*.

### ■ Comment est calculé le coût de votre protection complémentaire?

La prime est établie à l'aide des données suivantes :

- a) votre *âge* à la date d'entrée en vigueur des protections;
- b) les protections choisies;
- c) la durée du voyage;
- d) le montant d'assurance additionnel souscrit pour la protection **Annulation de voyage**;
- e) votre état de santé, si vous appartenez à certains groupes d'âge;
- f) les frais administratifs exigés par l'*assureur*.

### ■ Ce qu'il faut savoir au sujet de la prime

Lorsque vous demandez une *protection complémentaire*, vous autorisez l'*assureur* à prélever la prime permettant l'entrée en vigueur de l'assurance. Le prélèvement s'effectue sur un compte d'épargne ou de carte de crédit. **La prime est payable en un seul versement.**

### ■ L'assureur peut-il modifier le guide-police?

L'*assureur* peut modifier le présent guide-police à condition d'en aviser par écrit l'*émetteur* de la *carte de crédit* au moins 90 jours à l'avance.

## ■ L'assureur peut-il annuler le contrat?

L'assureur peut annuler le contrat dans n'importe lequel des cas suivants :

- a) si vous faites une fausse déclaration, qu'elle soit frauduleuse ou non;
- b) si vous omettez ou refusez de divulguer des renseignements concernant l'une ou l'autre des *personnes assurées* couvertes par votre contrat d'assurance;
- c) si vous n'autorisez pas l'assureur à utiliser des renseignements qu'il juge essentiels sur ce que vous connaissez et qui est lié aux risques ou aux *événements* assurés;
- d) si vous refusez de changer d'*hôpital* après approbation ou recommandation du Service d'assistance, vous cesserez immédiatement d'être couvert par l'assurance. De même, s'il y a eu approbation ou recommandation du Service d'assistance, l'assurance cessera immédiatement dans les cas suivants :
  - si vous refusez de vous faire examiner pour permettre l'établissement d'un diagnostic;
  - si vous refusez d'être traité selon ce qu'a prescrit le *médecin* traitant;
  - si vous refusez de retourner dans votre *province de résidence*.

L'assureur peut aussi mettre fin au contrat en avisant par écrit le *détenteur de la carte de crédit* au préalable. Le contrat prend alors fin le 30<sup>e</sup> jour suivant la réception d'un tel avis. Toutefois, l'assurance sera maintenue en vigueur pour les *personnes assurées* déjà en voyage au moment où l'avis a été envoyé, et ce, jusqu'à leur retour dans leur *province de résidence*.

## ■ Résiliation

### **Remboursement complet**

Vous pouvez demander à l'assureur d'annuler votre *protection complémentaire* d'Assurance voyage. Vous devez alors communiquer avec l'assureur avant la date de départ que vous lui aviez indiquée. Votre prime vous sera alors remboursée.

## Remboursement partiel

Vous pouvez aussi obtenir un remboursement partiel de prime en raison d'un retour qui doit avoir lieu plus tôt que prévu; des frais administratifs sont retenus par l'assureur sur le montant du remboursement. La période d'assurance non utilisée est alors comptée à partir de la date de réception de la demande. Vous devez faire votre demande au plus tard deux semaines après le retour anticipé.

Par exemple, en cas de retour 10 jours avant la fin d'un *voyage* d'une durée prévue de 25 jours, le remboursement serait calculé comme suit :

(Montant de prime payée) - (15 jours) x (taux par jour) - frais administratifs

## Exclusion applicable

Dans les cas suivants, **vous n'aurez droit à aucun remboursement de prime**, même si vous décidez d'annuler votre *voyage* :

- a) pour toute prime de la protection **Annulation de voyage**;
- b) si vous avez fait une demande de prestations qui s'applique à la *protection complémentaire* et qu'elle a été acceptée.

## **2- DEMANDE DE PRESTATIONS**

### **a) Présentation de la demande**

Pour présenter une demande de prestations, vous devez communiquer par téléphone avec l'assureur en composant le numéro suivant :

Lieu d'appel	Numéro
Partout au Canada et aux États-Unis - sans frais	1 800 465-7822

L'assureur vous fournira sur demande les documents nécessaires à la production de votre demande de prestations.

Pour la protection **Soins de santé d'urgence**, vous devez aussi présenter à l'*assureur* la facture originale des soins reçus. Cette facture doit comprendre :

- a) la date à laquelle les soins ont été donnés;
- b) le nom de la *personne assurée* qui les a reçus;
- c) le diagnostic posé;
- d) la description des soins fournis;
- e) la signature du *médecin* traitant;
- f) le coût des soins reçus.

Pour la protection **Annulation de voyage**, vous devez aussi, selon le type de prestations, fournir une ou plusieurs des pièces justificatives suivantes :

- a) les billets de transport inutilisés;
- b) les reçus officiels pour les frais du voyage de retour (autres que ceux du voyage de retour prévu dans la *proposition d'assurance*);
- c) les reçus pour les arrangements terrestres (réservations de chambre, location de voiture, etc.). Les reçus doivent inclure les contrats qui ont été établis officiellement par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou d'une compagnie accréditée et faire mention des montants qui ne sont pas remboursables en cas d'annulation;
- d) un document officiel attestant la cause de l'annulation de votre *voyage*. Si l'annulation est due à des raisons médicales, vous devez fournir un certificat médical rédigé par le *médecin* traitant exerçant dans la localité où l'*accident* ou la *maladie* se sont produits. Cette consultation médicale doit avoir eu lieu avant la date de votre départ ou avant la date de votre retour, selon le cas. De plus, le certificat médical doit indiquer le diagnostic complet et préciser les raisons exactes pour lesquelles le *voyage* a dû être annulé.

Pour la protection **Accident - véhicule de transport public**, vous devez aussi fournir tous les documents exigés par l'*assureur*.

Pour la protection **Bagages**, vous devez aussi :

- a) aviser la police dès que vous constatez la perte;
- b) aviser ensuite l'*assureur* le plus rapidement possible;
- c) prendre tous les moyens raisonnables pour protéger, sauvegarder ou recouvrer vos biens;
- d) obtenir une attestation écrite du vol ou des dommages, comme un rapport de police, ou une déclaration de la direction de l'hôtel, de l'accompagnateur ou des représentants de la compagnie de transport;
- e) fournir une preuve de la valeur des biens, accompagnée d'une déclaration sous serment;
- f) lorsqu'il y a eu retard de vos bagages, fournir une preuve de retard des bagages attestant qu'ils avaient été enregistrés auprès du *transporteur public*, ainsi que les reçus des achats.

Pour la protection **Aller-retour d'urgence**, vous devez aussi fournir une ou plusieurs des pièces justificatives suivantes :

- a) les reçus officiels pour les frais du voyage d'aller et de retour (autres que ceux du voyage de retour prévu dans la *proposition d'assurance*);
- b) un document officiel attestant la cause de l'interruption de votre *voyage*. Si l'interruption est due à des raisons médicales, vous devez fournir un certificat médical rédigé par le *médecin* traitant exerçant dans la localité où l'*accident* ou la *maladie* se sont produits. Cette consultation médicale doit avoir eu lieu pendant que vous étiez en *voyage*. Le certificat médical doit indiquer le diagnostic complet et préciser les raisons exactes pour lesquelles vous devez revenir.

**Pour toutes les protections**, vous devez fournir tous les documents exigés par l'*assureur*, et ce, même s'ils ne sont pas indiqués dans la demande de prestations.

Dans tous les cas, vous devez transmettre votre demande de prestations à l'*assureur* dans les 90 jours qui suivent la date de l'*événement*.

Quant aux preuves et aux renseignements, vous devez les faire parvenir à l'*assureur* dans les 90 jours qui suivent la présentation de votre demande de prestations.

L'*assureur* ne verse aucune prestation s'il n'a pas d'abord obtenu de toute personne qui prétend avoir des droits sur la prestation les autorisations nécessaires à la collecte et la communication de renseignements personnels.

Lorsque vous faites une demande de prestations, l'*assureur* se réserve le droit de vous faire examiner par un *médecin* de son choix.

Pour toute demande de prestation relative à la protection **Bagages**, l'*assureur* peut exiger de voir tout bien ou article endommagé pour évaluer les dommages.

## **b) Réponse de l'assureur**

Si l'*assureur* accepte la demande, il verse la prestation dans les **30 jours** de la réception des preuves requises pour le paiement.

Si l'*assureur* refuse la demande ou ne verse qu'une partie de la prestation, il envoie une lettre à l'auteur de la demande pour lui expliquer les motifs de sa décision. Il expédie cette lettre dans les **30 jours** qui suivent la réception des documents demandés pour l'examen de la demande.

## **c) Appel de la décision de l'assureur et recours**

Si l'*assureur* refuse la demande de prestations et que vous désirez lui soumettre des renseignements supplémentaires, vous pouvez demander une seconde analyse. Cette démarche peut également être exécutée par vos bénéficiaires ou vos héritiers légaux.

Prenez note que la loi prévoit un délai maximum de 3 ans (délai de prescription) pour contester une décision de l'*assureur*.

Si vous êtes un résident du Québec et désirez en savoir plus sur vos droits, vous pouvez consulter l'Autorité des marchés financiers. Les numéros de cet organisme sont le 418 525-0337 ou le 1 877 525-0337. Vous pouvez également vous adresser à votre conseiller juridique.

## ■ Modalités de paiement

Le paiement des prestations ou le remboursement des frais engagés par une *personne assurée* se fait par paiement direct ou par chèque à l'ordre du *détenteur de la carte de crédit*. Pour la protection **Accident – véhicule de transport public**, lors d'un décès, le paiement est fait aux héritiers légaux.

Aucune prestation ne sera payée si l'*assureur* vous a remboursé une partie ou la totalité de votre prime d'assurance avant que votre demande de prestations ne lui soit parvenue.

À moins d'indication contraire, tous les montants figurant dans le contrat d'assurance sont exprimés en monnaie canadienne. Tout paiement est effectué d'après le taux de change en vigueur le jour même du paiement fait par l'*assureur*.

## ■ Coordination des prestations

L'*assureur* tient compte des prestations et remboursements pouvant être obtenus par d'autres organisations (privées ou publiques), de façon à ce que les montants payés au *détenteur de la carte de crédit* ne dépassent pas les frais réellement engagés. Les prestations et remboursements pouvant être obtenus d'une autre organisation comprennent ceux qui auraient été effectués par une telle organisation si une demande de remboursement en règle lui avait été présentée.

L'ordre de remboursement des frais et de paiement des prestations est établi comme suit :

- a) Une organisation qui ne dispose pas d'une clause de coordination des prestations devient le premier payeur.

b) Sinon, le remboursement ou le paiement de prestations est réparti proportionnellement entre les organisations, en fonction des montants qui auraient dû être payés par chacune d'elles.

De plus, vous demeurerez obligé de payer 20 % des premiers 2 500 \$ US des frais qui sont admissibles après déduction de toute *franchise* si vous n'avez pas communiqué avec le Service d'assistance dans les délais prescrits.

### ■ **Délégation**

Le *détenteur de la carte de crédit* délègue à l'*émetteur de la carte de crédit* son droit de négocier le contrat d'assurance ainsi que toutes les modifications pouvant y être apportées.

### ■ **Droit de subrogation**

L'*assureur* acquiert automatiquement le droit de poursuivre en votre nom et à ses frais l'auteur d'un dommage, jusqu'à concurrence des indemnités qu'il a payées.

## **3- PRODUITS SIMILAIRES**

Des produits d'assurance similaires sont offerts sur le marché. Cependant, vous avez pris une sage décision en choisissant de faire affaire avec Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie. En effet, nous sommes l'assureur de personnes le plus important au Québec quant à la part de marché détenue et au nombre d'assurés.

## **4- AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS (RÉSIDENTS DU QUÉBEC SEULEMENT)**

Pour obtenir plus de renseignements sur les obligations de l'*assureur* et du distributeur envers vous, vous pouvez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers. Voici les coordonnées de cet organisme :

L'Autorité des marchés financiers  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boul. Laurier, 4e étage  
Québec (Québec) G1V 5C1  
Ligne sans frais : 1 877 525-0337  
Québec : 418 525-0337  
Montréal : 514 395-0337  
Courriel : renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca  
Site Internet : www.lautorite.qc.ca

## ■ Comment obtenir plus de renseignements sur l'Assurance voyage?

Si vous désirez obtenir des renseignements supplémentaires sur l'Assurance voyage, n'hésitez pas à communiquer avec l'*assureur* en composant l'un des numéros indiqués au début de ce guide-police. Ces numéros se trouvent sous la rubrique « Demande de renseignements ou de prestations ».

## 5- GESTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie (DSF) traite de façon confidentielle les renseignements personnels qu'elle possède sur vous. DSF conserve ces renseignements dans un dossier afin de vous faire bénéficier des différents services financiers (assurances, rentes, crédit, etc.) qu'elle offre. Ces renseignements ne sont consultés que par les employés de DSF qui en ont besoin pour leur travail.


Vous avez le droit de consulter votre dossier. Vous pouvez aussi y faire corriger des renseignements si vous démontrez qu'ils sont inexacts, incomplets, ambigus ou non nécessaires. Vous devez alors envoyer une demande écrite à l'adresse suivante :

Responsable de la protection des renseignements personnels  
Desjardins Sécurité financière,  
compagnie d'assurance vie  
200, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2

DSF peut utiliser la liste de ses clients pour les informer de ses promotions ou leur offrir un nouveau produit. DSF peut aussi donner cette liste à une autre entité du Mouvement Desjardins pour qu'elle s'en serve aux mêmes fins. Si vous ne voulez pas recevoir de telles offres, vous avez le droit de faire rayer votre nom de cette liste. Vous devez alors envoyer une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels chez DSF.



Président et  
chef de l'exploitation  
Desjardins Sécurité financière,  
compagnie d'assurance vie



Première vice-présidente  
Caissassurance institutionnelle,  
Assurance directe et  
Relations avec Desjardins  
Desjardins Sécurité financière,  
compagnie d'assurance vie



Présidente et chef de la direction  
La Personnelle, compagnie d'assurances

## **6- VOTRE SATISFACTION, C'EST NOTRE PRIORITÉ!**

En tant qu'entreprise prévenante et digne de confiance, Desjardins Sécurité financière souhaite offrir à chacun de ses clients des produits et services qui sont à la hauteur de ses attentes. Cependant, si vous êtes insatisfait du service que vous avez reçu ou de l'un de nos produits, faites-le-nous savoir. Pour ce faire, nous vous invitons à suivre les étapes décrites ci-dessous.

**1. Communiquez avec la personne auprès de laquelle vous vous êtes procuré ce produit.** Téléphonnez à la personne qui vous a offert le produit d'assurance. Pour obtenir son numéro, consultez la documentation qui vous a été remise lors de votre souscription. Demandez-lui des explications. Vous obtiendrez une réponse satisfaisante dans la majorité des cas.

## **2. Communiquez avec notre service à la clientèle.**

Si les explications que vous avez obtenues à l'étape précédente ne vous satisfont pas entièrement, communiquez avec le personnel du Centre de service à la clientèle au 1 866 838-7584. Notre personnel connaît bien nos produits et sera sûrement en mesure de vous aider.

## **3. Écrivez à notre Officier du règlement des différends.**

Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse que vous avez reçue de notre Centre de service à la clientèle, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'Officier du règlement des différends de Desjardins Sécurité financière. Le rôle de ce dernier consiste à évaluer le bien-fondé des décisions et des pratiques de notre entreprise, lorsqu'un de ses clients estime qu'il n'a pas obtenu le service auquel il avait droit.

Vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante :

**Officier du règlement des différends**

Desjardins Sécurité financière

200, rue des Commandeurs

Lévis (Québec) G6V 6R2

Ou encore, par courriel à : [officierplaintes@dsf.ca](mailto:officierplaintes@dsf.ca)

Vous pouvez aussi joindre l'Officier par téléphone, au numéro : 1 877 938-8184.

Nous vous invitons à visiter notre site Internet, à l'adresse [www.dsf.ca/plainte](http://www.dsf.ca/plainte), pour obtenir plus de renseignements sur la procédure à suivre en cas d'insatisfaction ou de plainte ou pour obtenir notre formulaire de plainte.

## **Votre satisfaction, c'est notre priorité!**

### **Quelques conseils pour faciliter vos démarches**

- Ayez sous la main les documents et les données nécessaires pour expliquer en détail la cause de votre insatisfaction : relevés, noms des employés concernés, date à laquelle vous avez éprouvé un problème, etc.

- Notez les noms des personnes à qui vous parlez, ainsi que les dates auxquelles vous communiquez avec elles.
- Inscrivez vos nom, adresse et numéro de téléphone dans chacune de vos communications écrites, s'il y a lieu.

## RENSEIGNEMENTS À COMMUNIQUER AU SERVICE D'ASSISTANCE

**Lorsque vous communiquez avec le Service d'assistance en raison d'une consultation médicale ou d'une hospitalisation, vous devez fournir les renseignements suivants :**

### **1- Renseignements sur la personne qui appelle**

Nom : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

### **2- Renseignements sur la personne malade ou blessée**

Nom : \_\_\_\_\_

Date de naissance : \_\_\_\_\_

Adresse permanente : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

NAS : \_\_\_\_\_

Autre assurance voyage : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **3- Endroit où la personne malade ou blessée peut être jointe**

Adresse : \_\_\_\_\_

Si *hôpital*, numéro de chambre : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

Télééc. : \_\_\_\_\_

### **4- Médecin(s) traitant(s) (à l'étranger)**

Nom : \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_

Télééc. : \_\_\_\_\_

### **5- Médicaments que prend actuellement la *personne assurée***

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **6- Résumé des circonstances de l'*accident* ou de la *maladie* (Que s'est-il passé? Quand? Date de la consultation ou de l'hospitalisation)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## SERVICES OFFERTS PAR LE SERVICE D'ASSISTANCE

Le Service d'assistance est accessible pendant toute la durée de votre assurance. Les principaux services offerts en cas d'*accident* ou de *maladie* sont les suivants :

- l'assistance téléphonique sans frais, 24 heures sur 24;
- la référence à des *médecins* ou à des établissements de santé;
- l'aide pour l'admission à l'*hôpital*;
- votre transport si vous devez recevoir des soins d'urgence;
- votre *rapatriement* dans votre ville de résidence, dès que votre état de santé le permet;
- le *rapatriement* d'un *compagnon de voyage*, de votre *conjoint* ou de vos *enfants à charge*;
- le règlement des formalités en cas de décès;
- l'envoi d'aide médicale et de médicaments si vous êtes trop loin des établissements de santé pour y être transporté;
- les dispositions nécessaires pour faire venir un *membre de votre famille* (lorsque prescrit par le *médecin*); ces services sont offerts seulement si vous devez séjourner à l'*hôpital* au moins sept jours et n'êtes pas accompagné d'une personne d'au moins 18 ans;
- la transmission de messages à vos proches dans les cas d'urgence;
- l'aide pour remplacer des billets, des papiers d'identité ou des documents officiels en cas de perte ou de vol, afin de poursuivre le *voyage*;
- l'aide pour retrouver les bagages volés ou perdus;
- l'aide en cas de barrières linguistiques;
- avant le départ, information sur les passeports, visas et vaccins requis dans le pays de destination;
- l'aide en cas d'accident ou de problèmes juridiques.



Chaque fois qu'une *maladie* ou un *accident* survient à l'extérieur de votre *province de résidence*, vous devez communiquer immédiatement avec le Service d'assistance, qui est accessible sans frais 24 heures sur 24, à défaut de quoi vous devrez payer 20 % des premiers 2 500 \$ US de frais qui auraient normalement été admissibles à une prestation.

N° de la carte VISA OR Affinité Desjardins : \_\_\_\_\_

Date de départ : \_\_\_\_\_ Date de retour : \_\_\_\_\_

Protection détenue : \_\_\_\_\_ Assurance voyage VISA OR Affinité Desjardins

Nom de votre médecin : \_\_\_\_\_

N° de tél. : \_\_\_\_\_ *Indicatif régional + numéro*

Personne à appeler en cas d'urgence :

Nom : \_\_\_\_\_

N° de tél. : \_\_\_\_\_ *Indicatif régional + numéro*

**ASSURANCE VOYAGE**

En cas d'*accident* ou de *maladie* pouvant nécessiter des soins médicaux ou une hospitalisation à l'étranger, vous devez communiquer avec le Service d'assistance, peu importe le lieu et l'heure, en composant le :

In case of an accident or an illness likely to require medical care or hospitalization abroad, the Assistance Service must be reached day or night, from anywhere in the world, by calling one of the following telephone numbers:

En caso de accidente o de enfermedad que pueda requerir asistencia médica o una hospitalización en el extranjero, tiene que comunicar con el servicio de ayuda, cualquiera que sea el lugar y la hora, llamando por teléfono al:

Canada et États-Unis (sans frais) :  
Canada and United States (toll free): **1 800 465-6390**  
En Canadá y Estados Unidos (sin costo):

Ailleurs dans le monde (à l'exclusion des Amériques) (sans frais) In any other country (Except North and South America) (toll free) Desde otros países (excepto América del Norte Y América del Sur) (sin costo)	Indicatif outre-mer du pays Country's Overseas Area Code Prefijo ultramar del país <b>+ 800 29 48 53 99 †</b> † Accessible de certains pays Available in certain countries Disponible en ciertos países
--	---

Sinon à frais virés :  
Otherwise, call collect: **514 875-9170**  
Si no a cobro revertido:

\* Fédération des caisses Desjardins du Québec, usager autorisé.