



**PARTOUT
DANS LE MONDE,
AVEC VOUS !**

Brochure d'information sur
l'Assurance voyage Desjardins

ASSURANCE VOYAGE



Desjardins
Sécurité financière^{MD}

Coopérer pour créer l'avenir

Vie, santé, retraite



Table des matières

Pourquoi choisir l'Assurance voyage Desjardins.....	2
Testez vos connaissances	3
Les protections à la carte et forfaits.....	5
Les assurances voyage incluses.....	7
Le Service d'assistance.....	9
Que faire en cas de problème durant un voyage.....	10
Pour un voyage sans tracas.....	11
Références utiles.....	13
Comment se procurer l'Assurance voyage Desjardins.....	13

Le contenu de la présente brochure n'est pas exhaustif. Il est présenté à titre informatif seulement. Des conditions et restrictions s'appliquent.

Mot de la vice-présidente



Quel plaisir pour moi de vous offrir notre toute nouvelle brochure d'information *Partout dans le monde, avec vous !* À mes yeux, cette brochure est le glaçage sur le gâteau du 25^e anniversaire de l'Assurance voyage Desjardins.

Hé oui ! Déjà 25 ans d'expertise dans un domaine en constant changement. Grâce à notre sens de l'innovation et à notre complicité avec les voyageurs, nous avons su nous adapter aux tendances de l'industrie du voyage, proposer des protections axées sur les besoins et offrir un excellent rapport qualité-prix. Ces initiatives nous ont permis de nous tailler une place de choix parmi les assureurs voyage au fil des ans.

Des protections évolutives, un service d'assistance voyage performant, un site de soumission et d'achat en ligne convivial, des employés spécialisés en assurance voyage, un service à la clientèle efficace et rapide... Voilà qui illustre bien notre dynamisme et notre engagement à offrir à nos assurés une expérience client unique dans le marché.

J'espère que notre brochure d'information deviendra une source de référence pour vous et que nous aurons le plaisir de vous démontrer, lors de votre prochain voyage, notre volonté à toujours mieux vous servir.

Bonne lecture !

Linda Fiset

Vice-présidente
Caissassurance institutionnelle
et Assurance directe

ASSURANCE VOYAGE
COMPLICE DES VOYAGEURS DEPUIS

25
AN S
1986 | 2011

Pourquoi choisir l'Assurance voyage Desjardins

✓ Économies Desjardins

Les titulaires d'une carte de crédit VISA Desjardins ou d'une assurance auto ou habitation de Desjardins ou de La Personnelle bénéficient automatiquement d'une couverture d'assurance voyage. Les détails sur cette couverture sont disponibles sur assurancevoyagedesjardins.ca.

✓ Service d'assistance

Les assurés peuvent compter sur un service de qualité offert par des chargés d'assistance, des infirmières et des médecins, qui leur prêteront main-forte en cas de pépin en cours de voyage.

✓ Couverture annuelle flexible

Elle permet de souscrire un seul contrat pour tous les voyages effectués durant une année. Des économies substantielles peuvent ainsi être réalisées et plusieurs options de durée maximale de voyage sont offertes.

✓ Prime familiale avantageuse

Les enfants qui voyagent avec leurs parents sont assurés sans frais et bénéficient d'une couverture aussi complète que celle de leurs parents. Les enfants qui voyagent avec leurs grands-parents profitent aussi de cet avantage.

✓ Souscription simple et rapide

Très complet et convivial, le site assurancevoyagedesjardins.ca permet aux voyageurs d'acheter leur assurance voyage de manière autonome, à toute heure du jour ou de la nuit, dans un environnement Web 100 % sécurisé. Les voyageurs qui préfèrent acheter leur assurance voyage par téléphone peuvent composer le 1 877 647-5174. Nos spécialistes répondent aux appels du lundi au vendredi, de 8 h à 21 h, et le samedi, de 8 h 30 à 16 h 30 HNE (sauf les jours fériés).



Une fonctionnalité d'assistance voyage est maintenant disponible en version mobile. Il suffit de saisir l'adresse **m.desjardins.com** dans le navigateur de votre appareil mobile Apple pour accéder au site Web mobile de Desjardins.

Testez vos connaissances

Répondez aux questions suivantes et voyez si l'assurance voyage a encore des secrets pour vous.

1. A-t-on besoin d'une assurance voyage pour aller magasiner une journée aux États-Unis ?

- A. Oui
- B. Non

Réponse

A. Ne quittez jamais votre province de résidence ou le pays sans une assurance voyage, pas même pour une seule journée ! Les régimes d'assurance maladie gouvernementaux ne remboursent qu'une partie des frais médicaux et paramédicaux engagés à l'extérieur de la province de résidence. En cas de pépin, vous pourriez devoir payer de votre poche une facture considérable. Par exemple, une demi-journée d'hospitalisation aux États-Unis peut aisément coûter 5 000 \$.

2. Quel est le délai le plus court pour souscrire une assurance voyage ?

- A. Au moins trois mois avant le départ
- B. Pas plus de deux semaines avant le départ
- C. Au minimum une heure avant le départ
- D. Aucune de ces réponses

Réponse

D. Les délais varient selon l'assureur. Avec l'Assurance voyage Desjardins, vous pouvez souscrire l'assurance tant que vous n'avez pas encore quitté votre province de résidence. Cependant, le plus tôt sera toujours le mieux pour que vous ayez le temps de bien lire votre contrat avant votre départ.

3. Une assurance annulation permet-elle d'annuler son voyage lorsqu'on le désire ?

- A. Oui
- B. Non

Réponse

B. Cette protection couvre les frais engagés si vous devez annuler votre voyage avant votre départ **en raison d'une cause valide reconnue par l'assureur**. Les motifs valides les plus courants sont un décès, un accident ou un problème de santé.

Testez vos connaissances (suite)

4. Qui DOIT lire les limitations, restrictions et exclusions de la police d'assurance voyage avant le départ ?

- A. Les personnes qui prennent des médicaments prescrits
- B. Les femmes enceintes
- C. Toute personne assurée
- D. Les amateurs de sports extrêmes

Réponse

C. **Toute personne assurée** doit lire attentivement les limitations, restrictions et exclusions qui s'appliquent à son assurance. Ces dernières peuvent être relatives à des problèmes de santé préexistants, mais aussi à certaines activités sportives (ex. : la plongée sous-marine) ou circonstances telle une fracture survenant lorsque la personne est en état d'ébriété. Mieux vaut savoir quels risques l'assureur accepte de couvrir pour vous assurer que votre protection est adaptée à votre projet de voyage.

5. Combien coûte le service d'assistance offert avec l'Assurance voyage Desjardins ?

- A. Ce service est offert sans frais
- B. 5 \$ par personne assurée, par contrat
- C. 10 \$ par appel
- D. Aucune de ces réponses

Réponse

A. Ce service est compris avec l'Assurance voyage. Certains frais d'appel peuvent même être remboursés aux assurés.

Les protections à la carte et forfaits

Quel que soit le type de voyage que vous effectuerez, il y a une protection Desjardins qui répondra à vos besoins.

PROTECTIONS À LA CARTE

Description

Soins de santé d'urgence

- Rembourse les frais liés aux soins d'urgence jusqu'à concurrence de 5 000 000 \$ par personne assurée.
- Couvre les frais de transport ou de rapatriement pour des raisons médicales ou à la suite d'un décès.

Aller-retour d'urgence

- Offerte en option à l'achat d'une protection Soins de santé d'urgence seulement.
- Couvre les frais de transport pour revenir dans votre province de résidence puis retourner à l'endroit où se déroulait votre voyage.

Accident

- Indemnité pour perte d'usage ou décès accidentels lors d'un vol aérien ou en voyage.

Bagages

- Indemnité en cas de vol, de retard ou d'endommagement des bagages.
- Indemnité pour le remplacement d'un passeport, d'un visa, d'un permis de conduire ou d'un acte de naissance.

Annulation/ Interruption de voyage

- Couvre les frais liés à une annulation du voyage en raison d'une cause valide reconnue par l'assureur.
- Couvre la partie non utilisée de votre voyage si vous devez l'interrompre et certains frais supplémentaires occasionnés par votre retour imprévu.

Note : Ces descriptions ne sont pas exhaustives et sont présentées à titre informatif seulement.



Les protections à la carte et forfaits (suite)

FORFAITS

Protections incluses

Le forfait Multiprotection

- Soins de santé d'urgence
- Accident (lors d'un vol aérien et en voyage)
- Bagages
- Annulation/Interruption de voyage (en option)

La flexibilité du forfait permet de choisir des montants d'assurance plus élevés pour certaines protections (ex. : protection Bagages de 500 \$ ou 1 500 \$) pour mieux répondre aux besoins des voyageurs.

L'Assurance voyage annuelle



Un incontournable pour toute personne qui prévoit voyager plus d'une fois à l'extérieur de sa province au cours d'une période de douze mois.

- Un seul contrat à souscrire pour toute l'année
- Flexibilité quant au choix de protections
- Économies forfaitaires et de frais administratifs
- Pas besoin de communiquer avec Desjardins avant les départs
- Prime familiale applicable

Ce forfait couvre un nombre illimité de voyages d'une durée de 8, 15, 23, 30 ou 60 jours sur une période d'un an. Il suffit de choisir la durée désirée.



Les assurances voyage incluses

Cartes de crédit

Les cartes VISA Desjardins comprennent une assurance voyage très complète :

- Soins de santé d'urgence
- Accident
- Bagages
- Annulation/Interruption de voyage

La couverture peut varier selon la carte détenue et votre âge. Le site assurancevoyagedesjardins.ca est le centre d'information où trouver les renseignements relatifs à l'assurance voyage incluse avec votre carte VISA Desjardins.

Par contre, si vous détenez une carte de crédit comprenant une assurance voyage émise par une autre institution financière que Desjardins, nous vous conseillons de bien vérifier les caractéristiques et avantages de votre carte pour :

- vous assurer que la couverture incluse est suffisante pour vos besoins ;
- vérifier que le nombre de jours d'assurance compris couvre la durée totale de votre voyage.

Que faire si le nombre de jours inclus est insuffisant ?

Vous pouvez prolonger la durée de votre assurance voyage incluse avec votre carte VISA Desjardins à partir du site assurancevoyagedesjardins.ca. Le calculateur de prime tiendra compte des jours déjà assurés grâce à votre carte. Vous ne paierez que pour les jours supplémentaires d'assurance requis pour couvrir la durée totale de votre voyage. Cela s'applique aussi si vous préférez compléter votre couverture par téléphone au 1 877 647-5174.

Le tout-inclus des assurances voyages

La carte VISA OR *Odyssée* Desjardins comprend la couverture d'assurance voyage la plus complète au pays. De plus, le programme de récompenses de cette carte vous permet d'accumuler des BONIDOLLARS et d'ainsi réaliser vos projets de vacances, sans restriction.

Vous pouvez régler le coût du voyage, de l'hébergement, des billets du transporteur et plus encore avec vos BONIDOLLARS, peu importe la destination, la période, la formule ou la distance.

Des questions sur la carte VISA OR *Odyssée* et son assurance voyage incluse ? Composez le 1 800 363-3380.

Les assurances voyage incluses (suite)

Régimes d'assurance collective

Certains régimes d'assurance collective incluent une garantie d'assurance voyage. Cependant, cette garantie ne couvre généralement que les frais engagés pour des soins médicaux et d'hospitalisation d'urgence.

Il importe de vérifier l'étendue d'une telle assurance incluse auprès de l'employeur pour s'assurer qu'elle est suffisante et appropriée compte tenu du voyage qui sera effectué. En effet, il pourrait être avisé de compléter cette couverture avec une assurance annulation de voyage ou une assurance bagages, par exemple.



Le Service d'assistance

L'Assurance voyage Desjardins comprend un service téléphonique accessible jour et nuit, de partout dans le monde. Un chargé d'assistance à l'écoute de vos inquiétudes vous fournira les conseils appropriés et vous prêtera main-forte en cas d'urgence médicale ou lors de situations difficiles au cours d'un voyage à l'extérieur de votre province de résidence.

Le Service d'assistance vous aidera, entre autres :

- à trouver un médecin ou un établissement de santé reconnu ;
- à gérer votre admission ou celle d'un proche à l'hôpital ;
- en cas de perte ou de vol de bagages, de billets ou de pièces d'identité ;
- à communiquer avec vos proches ;
- à organiser votre rapatriement dans votre province de résidence.



Une nouvelle fonctionnalité d'assistance voyage est maintenant disponible dans l'application Services mobiles Desjardins. Peu importe où vous êtes dans le monde, vous avez accès :

- au numéro du Service d'assistance en cas d'urgence ;
- au numéro à composer pour prolonger votre assurance ;
- à des conseils et renseignements utiles aux voyageurs.

Cette fonctionnalité est un avantage offert gratuitement à tous les assurés de l'Assurance voyage Desjardins. Il suffit de saisir l'adresse **m.desjardins.com** dans le navigateur de votre appareil mobile Apple pour accéder au site Web mobile de Desjardins.

« J'ai souffert
de fortes douleurs
abdominales
toute la nuit.
Que dois-je faire ? »



Que faire en cas de problème durant un voyage



Avant d'appeler le Service d'assistance, assurez-vous d'avoir sous la main :

- votre numéro de contrat ou de carte de crédit Desjardins ;
- vos dates de départ et de retour ;
- le nom et le numéro de téléphone de votre médecin au Canada.

Maladie ou blessure

Dans tous les cas où une consultation médicale est requise, vous devez appeler le Service d'assistance immédiatement, avant même de vous rendre dans un établissement de santé, pour obtenir une approbation préalable à l'égard des soins de santé à recevoir. Si vous ne pouvez appeler vous-même, quelqu'un doit le faire en votre nom dans les 24 heures suivant l'événement. Les frais d'appel au Service d'assistance sont remboursables.

Bagages retardés ou perdus

Communiquez avec votre transporteur aérien ou terrestre pour l'informer de la situation. Dans certains cas, un rapport de police vous sera demandé. Les modalités d'indemnisation diffèrent selon que les bagages sont manquants depuis plus ou moins 12 heures. Vous pouvez aussi appeler le Service d'assistance pour, notamment, obtenir de l'aide en cas de barrières linguistiques.

Passeport perdu ou volé

Communiquez avec un bureau du gouvernement du Canada à l'étranger. En cas de vol, un rapport de police vous sera demandé. Le Service d'assistance peut vous aider à trouver le bureau du gouvernement du Canada à l'étranger le plus près et à préparer votre demande de passeport.

Pour un voyage sans tracas

Bien gérer les aspects pratiques

Renseignez-vous sur votre destination pour...

- prendre connaissance des exigences d'entrée et de sortie du pays visité (ex. : taxes de sortie ou visa);
- connaître les lois et coutumes du pays et sa situation géopolitique;
- vérifier si certains vaccins sont recommandés.

Rassemblez et vérifiez vos documents de voyage pour...

- vérifier la validité de votre passeport. Certains pays exigent qu'il soit valide pendant au moins six mois après la fin du séjour;
- laisser à vos proches votre itinéraire de voyage, une copie de votre passeport et une preuve de votre assurance voyage, ainsi que des renseignements sur la façon de communiquer avec vous en cas d'urgence;
- photocopier des documents importants que vous apportez (visa, passeport, billet d'avion, contrat d'assurance voyage, etc.);
- apporter tout ce qui concerne vos besoins médicaux (preuves de vaccination, médicaments et ordonnances, renseignements sur vos allergies, coordonnées de votre médecin traitant, etc.);
- demander une carte d'étudiant international et une carte de membre pour les auberges de jeunesse, s'il y a lieu.

Préparez le voyage d'un enfant qui vous accompagne...

- en apportant les documents juridiques nécessaires (entente de garde) ou une lettre de consentement du parent absent, s'il y a lieu;
- en vous assurant que votre enfant a toujours sur lui les renseignements permettant de l'identifier au cas où vous et lui seriez séparés.



Parler à des experts pour régler les questions complexes

Consultez votre employeur pour savoir si...

- vous bénéficiez d'une assurance voyage grâce à votre régime d'assurance collective et en connaître l'étendue (ex. : comprend-elle une assurance bagages ?).

Consultez votre assureur pour vérifier si...

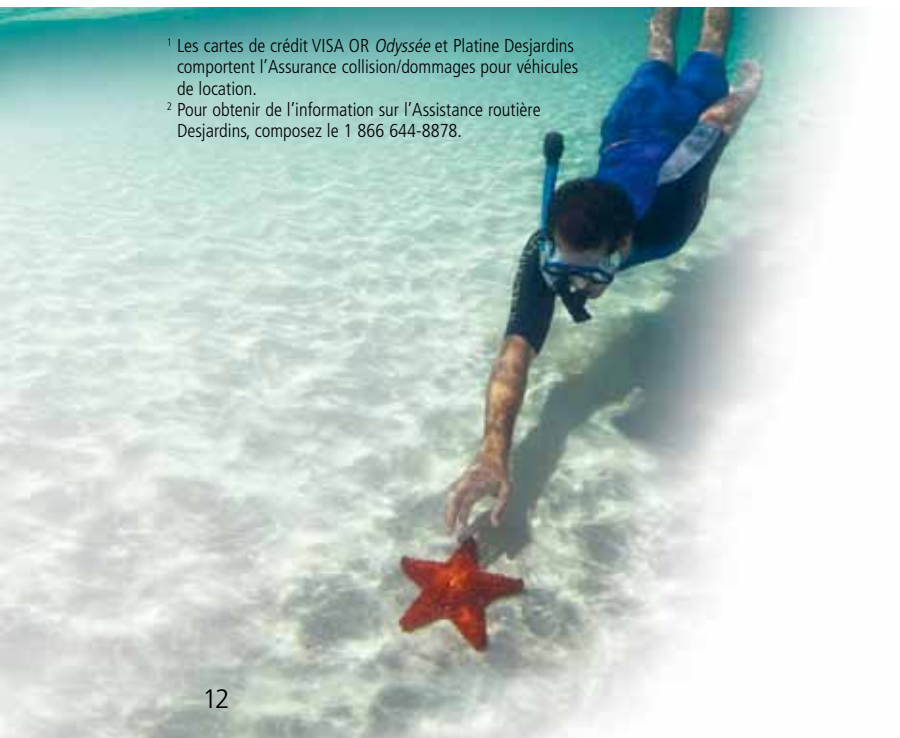
- votre assurance habitation comporte une clause de responsabilité civile et si cette assurance couvre vos activités de vacances ;
- votre assurance automobile contient un avenant permettant d'assurer un véhicule de location en Amérique du Nord¹ ;
- votre assurance automobile comprend une assistance routière² si vous avez l'intention de voyager en auto.

Communiquez avec votre institution financière pour obtenir...

- la liste des guichets automatiques des pays visités ;
- un numéro d'identification personnel (NIP) compatible avec les guichets du pays visité (pour les avances de fonds sur carte de crédit) ;
- recevoir une deuxième carte de débit, au besoin ;
- obtenir des chèques de voyage et des devises étrangères.

¹ Les cartes de crédit VISA OR Odyssée et Platine Desjardins comportent l'Assurance collision/dommages pour véhicules de location.

² Pour obtenir de l'information sur l'Assistance routière Desjardins, composez le 1 866 644-8878.



Références utiles

Services consulaires canadiens

Brochure « *Bon voyage, mais... – Renseignements indispensables aux voyageurs canadiens* »

Publication « *Service d'inscription des Canadiens à l'étranger* »

www.voyage.gc.ca

Bureaux du gouvernement du Canada à l'étranger

www.voyage.gc.ca/bureaux

Passeport Canada

Passeports, certificats d'identité et documents de voyage

www.passeportcanada.ca

Agence de la santé publique du Canada (ASPC)

Conseils de santé aux voyageurs

www.santevoyage.gc.ca

RAMQ

Services couverts à l'extérieur du Québec

www.ramq.gouv.qc.ca (section « Services aux citoyens »)

Comment se procurer l'Assurance voyage Desjardins

Pas étonnant que l'Assurance voyage Desjardins protège des centaines de milliers de voyageurs chaque année !

- 25 ans d'expertise en assurance voyage
- Primes avantageuses et économies Desjardins
- Service d'assistance voyage inégalé et fonctionnalité mobile
- Employés spécialisés en assurance voyage
- Site de soumission et d'achat en ligne rapide et convivial

Tous les renseignements sur l'Assurance voyage Desjardins sont disponibles sur le site assurancevoyagedesjardins.ca. Selon votre préférence, vous pouvez acheter ou prolonger votre assurance voyage en ligne ou le faire en communiquant avec l'un de nos spécialistes, qui effectuera le processus d'achat avec vous.

assurancevoyagedesjardins.ca

1 877 647-5174



assurancevoyage**desjardins.ca**
1 877 647-5174

La présente brochure résume la nature et les conditions de l'Assurance voyage Desjardins. Elle n'a aucune valeur contractuelle. Pour obtenir des réponses à toute interrogation sur l'Assurance voyage Desjardins, reportez-vous au contrat d'assurance qui contient l'ensemble des conditions et des modalités s'y rapportant. Notez que des exclusions et des restrictions s'appliquent.

Le nom Apple est une marque de commerce de Apple Inc. Apple Inc. n'est pas associée au Mouvement Desjardins.



Coopérer pour créer l'avenir

^{MD} Marque de commerce propriété de Desjardins Sécurité financière

Engagé envers le développement durable, le Mouvement Desjardins privilégie l'utilisation de papier produit au Canada et fabriqué dans le respect de normes environnementales reconnues.

