

Police de l'Assurance voyage de votre carte de crédit

Platine Prestige Visa*



Votre protection contre les événements soudains et imprévus pouvant survenir en voyage ou vous empêcher de faire un voyage.

À savoir!

1. Cette assurance comporte des exclusions qui peuvent limiter votre couverture.
2. Si vous faites un voyage dont la durée excède le nombre de jours inclus selon votre âge, vous ne serez pas couvert du tout par les protections Soins de santé d'urgence et Bagages. Pour être couvert pour ce voyage, vous devez nous appeler pour acheter d'autres protections qui couvriront la durée totale de votre voyage.
3. En cas d'urgence en voyage, vous devez appeler notre Service d'assistance avant d'aller dans un hôpital ou une clinique.



Pour tout problème en voyage, notre Service d'assistance est là, 24 h sur 24

Du Canada ou des États-Unis : **1 888 419-2495** (sans frais)

De partout dans le monde : **514 875-2495** (à frais virés)



**Pour toute question, pour réclamer ou pour modifier
votre contrat**

1 877 838-7603



Desjardins

Assurances

Vie • Santé • Retraite

200, rue des Commandeurs

Lévis (Québec) G6V 6R2

1 855 368-6924

Desjardins Assurances désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

* Marque de commerce de Visa International Service Association et utilisée sous licence.

Cette police fait partie de votre contrat d'assurance voyage.

Cette police sert à vous fournir toute l'information sur l'assurance voyage incluse avec votre carte de crédit.

Elle est destinée au détenteur de la carte, c'est-à-dire la personne dont le nom est indiqué sur la carte.

Partout où ils sont utilisés, les mots « carte de crédit » et « carte » réfèrent à votre carte de crédit Platine Prestige Visa de Desjardins.

Les mots en *italique* ...

Les mots « accident », « frais de subsistance », « fournisseur de services de voyages » et « membre de votre/sa famille » sont en *italique* dans le texte, car ils ont un sens précis dans le contexte de l'assurance. Vous trouverez leur définition à la section 13.

D'autres documents peuvent s'ajouter à votre contrat.

- Le document « Confirmation d'assurance », si vous modifiez votre assurance.
- Tout questionnaire médical, si vous avez dû en remplir un.
- Tout document modifiant votre contrat, par exemple un avenant.



Pour avoir droit à l'assurance...

Pour que cette assurance entre en vigueur, les 4 conditions suivantes doivent être respectées :

1. Vous devez avoir activé votre carte de crédit avant votre départ.
2. Votre compte de carte de crédit ne doit pas être en souffrance depuis plus de 90 jours.
3. Vous devez avoir payé les frais annuels d'adhésion de votre carte de crédit.
4. Vos droits à titre de détenteur de la carte de crédit ne doivent pas avoir été suspendus.

Table des matières

| | |
|--|----|
| 1. Aperçu des 3 protections de votre assurance | 5 |
| 2. Personnes couvertes par l'assurance | 7 |
| 3. Protection Soins de santé d'urgence | 8 |
| 3.1 Description | 8 |
| 3.2 Maximums | 8 |
|  3.3 Frais couverts | 9 |
| 3.4 Exclusions et limites | 12 |
| 4. Protection Annulation ou modification de voyage | 16 |
| 4.1 Description | 16 |
| 4.2 Maximums | 16 |
|  4.3 Les 18 causes acceptées | 16 |
| 4.4 Frais couverts selon les 5 situations couvertes | 20 |
| 4.5 Exclusions et limites | 22 |
| 5. Protection Bagages | 26 |
| 5.1 Description | 26 |
|  5.2 Maximums | 26 |
| 5.3 Montants payables selon les 3 situations couvertes | 27 |
| 5.4 Exclusions et limites | 27 |
| 6. Service d'assistance | 28 |
| 6.1 Avant votre départ | 28 |
|  6.2 En cas d'urgence médicale pendant votre voyage | 29 |
| 6.3 Pour tout autre problème pendant le voyage | 29 |
| 7. Exclusion pour un état de santé instable | 29 |
| 7.1 Qu'est-ce qu'un état de santé instable? | 30 |
| 7.2 Si vous avez demandé une augmentation du montant de la protection Annulation ou modification de voyage | 31 |
| 7.3 Exception pour certaines infections courantes | 31 |
| 8. Pour modifier votre assurance : 1 877 838-7603 | 32 |
| 8.1 Les modifications que vous pouvez demander | 32 |
| 8.2 Coût d'une modification de votre assurance | 33 |
| 8.3 Pour annuler une modification demandée | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 9. Prolongation automatique de vos protections sans frais | 34 |
| 10. Réclamation..... | 36 |
| 10.1 Deux étapes à suivre pour faire une réclamation | 36 |
| 10.2 Exemples de documents et preuves demandés | 36 |
| 10.3 Notre réponse à votre réclamation..... | 37 |
| 10.4 Paiement de votre réclamation | 38 |
| 10.5 Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision | 39 |
| 11. Autres renseignements importants..... | 39 |
| 11.1 Date d'entrée en vigueur et renouvellement de cette police... | 39 |
| 11.2 Modification ou fin de cette assurance | 39 |
| 11.3 Vous devez fournir des renseignements exacts | 40 |
| 12. Votre satisfaction, notre priorité | 40 |
| 13. Définitions | 41 |
| 14. Identification de l'assureur..... | 42 |

1. Aperçu des 3 protections de votre assurance

Soins de santé d'urgence

Pour vos voyages à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.



Âge maximal : 75 ans

Nombre de jours inclus

(selon votre âge à la date où vous quittez votre province ou territoire de résidence)

64 ans ou moins → 23 jours

65 à 75 ans → 15 jours

Frais couverts

- Soins et services médicaux et dentaires
- *Frais de subsistance* si vous devez revenir plus tard que prévu
- Transport d'urgence
- Rapatriement
- Retour de votre véhicule
- Visite d'un *membre de votre famille*
- Frais si vous décédez pendant votre voyage

Vous devez communiquer avec le Service d'assistance avant d'engager des frais.

Maximums : Les frais sont couverts :

- jusqu'aux maximums indiqués par type de frais couverts à la section 3.3
- jusqu'à un maximum global de 5 000 000 \$, par personne et par voyage
- jusqu'à concurrence des montants raisonnables et habituels normalement facturés
- jusqu'à 200 \$ par jour et 2 000 \$ au total pour les *frais de subsistance*, par personne et par voyage

Annulation ou modification de voyage



Pour tous vos voyages.

Âge maximal : Aucune limite d'âge

Durée maximale du voyage : 365 jours

Frais couverts

- Portion non utilisée et non remboursable des frais de transport et d'hébergement
- *Frais de subsistance* si vous devez revenir plus tôt ou plus tard que prévu
- Frais supplémentaires causés par l'absence de votre compagnon de voyage
- Coût supplémentaire pour modifier des billets de transport

Les frais doivent avoir été payés avec la carte de crédit.

Montant maximum

Annulation ou modification avant départ : 2 000 \$ par personne, par voyage

Modification en cours de voyage : Aucun maximum

Bagages



Pour vos voyages à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.

Âge maximal : Aucune limite d'âge

| | | | |
|--|-----------------|---|----------|
| Nombre de jours inclus (selon votre âge à la date où vous quittez votre résidence) | 64 ans ou moins | → | 23 jours |
| | 65 ans ou plus | → | 15 jours |

Frais couverts

- Rachat d'articles perdus ou endommagés par le transporteur, ou volés :
Maximum de 500 \$ par article ou ensemble d'articles
- Rachat d'articles de première nécessité en raison d'un retard des bagages de plus de 6 heures :
Maximum de 500 \$
- Remplacement de documents importants :
Maximum de 250 \$

Vous devez prendre tous les moyens raisonnables pour protéger ou récupérer vos biens.

Montant maximum global

1 000 \$ par personne, par voyage

L'assurance incluse avec votre carte de crédit ne couvre pas entièrement vos besoins?

Communiquez avec nous au **1 877 838-7603** pour modifier votre assurance. Les modifications que vous pouvez demander sont les suivantes :

- acheter de nouvelles protections Soins de santé d'urgence et Bagages si la durée de votre voyage dépasse le nombre de jours inclus selon votre âge;
- augmenter le montant d'assurance des protections Annulation ou modification de voyage et Bagages;
- ajouter une protection d'assurance voyage (par exemple une protection Aller-retour d'urgence).

Vous trouverez tous les détails sur les modifications à la section 8 de cette police.

2. Personnes couvertes par l'assurance

- a) Vous-même, en tant que détenteur de la carte de crédit;
- b) Votre conjoint, s'il fait le même voyage que vous;
- c) Vos enfants ou les enfants de votre conjoint, s'ils font le même voyage que vous.

Pour être couvertes, ces personnes doivent être autorisées par la loi à demeurer au Canada et elles doivent y résider au moins 6 mois par année.

Pour qu'un conjoint soit couvert

Votre conjoint :

- doit être marié ou uni civilement à vous; ou
- doit vivre conjugalement avec vous depuis au moins 12 mois ou vivre conjugalement avec vous et avoir eu un enfant avec vous; et
- ne doit pas être séparé de vous en raison de l'échec de votre union depuis 3 mois ou plus.



En cas de doute,appelez-nous au
1 855 EN VOYAGE
(1 855 368-6924)

En cas de réclamation, c'est à vous de démontrer que la personne que vous présentez comme votre conjoint répond bien à ces conditions.

Pour tout voyage, une seule personne peut être couverte en tant que conjoint.

Pour qu'un enfant soit couvert

L'enfant :

- doit avoir plus de 15 jours;
- doit avoir moins de 18 ans ou, s'il fréquente à temps plein un établissement d'enseignement reconnu par les autorités compétentes, doit avoir 24 ans ou moins; et
- ne doit pas avoir de conjoint.

Il n'y a pas de limite d'âge pour un enfant atteint d'une déficience physique ou mentale et qui dépend du soutien financier de l'un de ses parents.

Un enfant qui naît en cours de voyage est automatiquement couvert par la protection Soins de santé d'urgence si les 2 conditions suivantes sont respectées :

- la mère de cet enfant est couverte par cette protection; et
- les frais pour l'accouchement ne sont pas exclus (voir la section 3.4).

3. Protection Soins de santé d'urgence



3.1 Description

Cette protection vous couvre pendant vos voyages à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence si :

- vous tombez malade de façon soudaine et imprévue ou avez un *accident*;
- la maladie ou les blessures dont vous souffrez sont constatées par un médecin autorisé où les soins sont donnés; et
- otre état nécessite des soins ou services médicaux d'urgence.

À savoir!

1. Cette protection vous couvre pour vos voyages dont la durée ne dépasse pas le nombre de jours inclus selon votre âge au début de votre voyage :

| Âge | Nombre de jours inclus |
|-----------------|------------------------|
| 64 ans ou moins | → 23 jours |
| 65 à 75 ans | → 15 jours |
| 76 ans ou plus | → Aucune couverture |

Si la durée d'un voyage dépasse ce nombre de jours, vous n'êtes pas du tout couvert pour ce voyage. Pour être couvert, vous devez nous appeler pour acheter une nouvelle protection Soins de santé d'urgence qui couvrira la durée totale de votre voyage.

2. Chaque voyage débute le jour où vous quittez votre province ou territoire de résidence et se termine le jour où vous y revenez. Donc, le jour de votre départ et le jour de votre retour comptent comme 2 jours complets.
3. Vous devez être couvert par les régimes d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation de votre province ou territoire de résidence pendant toute la durée du voyage (c'est à vous de vérifier que vous êtes couvert par ces régimes).
4. Vous devez appeler notre Service d'assistance et suivre ses directives avant d'aller dans un hôpital ou une clinique médicale. Sinon, vous pourriez devoir payer certains frais vous-même.
5. Nous ne sommes pas responsables de la disponibilité ni de la qualité des soins et services reçus.

3.2 Maximums

- Maximum global de 5 000 000 \$ par personne assurée, par voyage.
- Maximums prévus par type de frais couverts (voir la section 3.3).
- Montants raisonnables et habituels normalement facturés pour les soins ou services reçus dans la région où ils ont été offerts.

3.3 Frais couverts

1. Soins et services médicaux et dentaires

- a) Une hospitalisation en chambre à deux lits ou, si votre état de santé le nécessite, à un lit.
- b) Les services d'un infirmier praticien ou d'un médecin autorisé où les soins sont donnés.
- c) Les soins et services suivants, s'ils sont prescrits par un médecin autorisé où les soins sont donnés :
 - les analyses de laboratoire et les radiographies;
 - les soins infirmiers donnés au cours d'une hospitalisation;
 - les médicaments qui ne peuvent être obtenus que sur ordonnance médicale (médicaments limités à la quantité nécessaire pour 30 jours, sauf pour les médicaments que vous devez prendre pendant une hospitalisation);
 - l'achat ou la location de béquilles, de cannes ou d'attelles;
 - la location d'un fauteuil roulant, d'un appareil respiratoire et d'autres appareils médicaux ou orthopédiques;
 - tout autre type de soins autorisés par le Service d'assistance.
- d) Les soins d'un chiropraticien (radiographies exclues), d'un podiatre ou d'un physiothérapeute qui sont membres en règle de leur ordre professionnel. Maximum de 60 \$ par traitement et de 300 \$ au total par profession.
- e) Le traitement de dents saines et naturelles, c'est-à-dire qui ont encore leur racine, s'il y a urgence à la suite d'un choc direct et accidentel à la bouche. Maximum de 3 000 \$.

2. Frais de subsistance si vous devez reporter votre retour

Les *frais de subsistance* que vous devez payer si :

- a) vous devez reporter votre retour en raison d'une maladie ou d'une blessure que vous-même ou un *membre de votre famille* qui vous accompagne avez subie; et
- b) un médecin autorisé où les soins sont donnés confirme que la maladie ou blessure rend complètement impossible votre retour ou le retour de ce *membre de votre famille* à la date prévue.

Maximum de 200 \$ par jour et de 2 000 \$ au total.

Le Service d'assistance doit avoir autorisé la prolongation du voyage.

3. Transport d'urgence

- Les frais de transport d'urgence pour vous rendre jusqu'au lieu le plus près où les services médicaux appropriés sont disponibles.
- Les frais de transport local que vous devez engager après avoir reçu ces soins pour retourner à l'endroit où vous séjournez pendant votre voyage, jusqu'à un maximum de 100 \$ par urgence.

4. Rapatriement

Si vous devez être rapatrié pour des raisons médicales :

- Les frais pour votre rapatriement jusqu'à votre résidence ou jusqu'à un hôpital accrédité dans votre province ou territoire de résidence pour y recevoir les soins appropriés dès que votre état de santé le permet.
 - Le transport aller-retour en classe économique d'un accompagnateur médical qualifié ainsi que ses honoraires et ses dépenses normales si le médecin traitant autorisé le juge nécessaire.
 - Le coût supplémentaire d'un billet d'avion en classe économique pour le rapatriement d'un seul compagnon de voyage jusqu'à sa résidence. Ce compagnon de voyage doit être une personne qui :
 - partage des arrangements de voyage avec vous, et qui
 - est couverte pour les soins de santé d'urgence par Desjardins Assurances pour son voyage.
 - Les frais pour le rapatriement jusqu'à votre résidence d'un chat ou d'un chien qui vous accompagne en voyage, si aucune autre personne ne peut ramener l'animal, jusqu'à un maximum de 500 \$.
 - Le coût de l'excédent de bagages si vos bagages doivent être rapportés par une autre personne ou le coût du rapatriement de vos bagages jusqu'à votre résidence si aucune autre personne ne peut rapporter vos bagages, jusqu'à un maximum de 300 \$.
- Si vous êtes hospitalisé plus de 24 heures ou que vous êtes rapatrié pour des raisons médicales :
- Le coût supplémentaire de billets d'avion en classe économique pour rapatrier les enfants dont vous avez la garde durant votre voyage jusqu'à leur résidence, si aucune autre personne ne peut les ramener.
 - Les frais d'un accompagnateur, si le transporteur public exige que les enfants soient accompagnés.

Le Service d'assistance doit avoir approuvé et autorisé tous les frais de rapatriement.

5. Visite d'un membre de votre famille

Les frais ci-dessous sont couverts si :

- vous êtes hospitalisé pendant au moins 3 nuits,
- vous n'êtes pas déjà accompagné par un *membre de votre famille* de 18 ans ou plus, et
- le médecin traitant autorisé le juge nécessaire.

Frais couverts

a) Le coût d'un billet aller-retour en classe économique pour le transport par la route la plus directe d'un *membre de votre famille* qui doit quitter sa province ou son territoire de résidence au Canada pour venir vous visiter.

b) Le coût de l'achat par cette personne d'un contrat d'assurance voyage de Desjardins Assurances couvrant les soins de santé d'urgence pour assurer le voyage qu'elle doit faire pour aller à votre chevet, jusqu'à un maximum de 1 000 \$.

c) Les *frais de subsistance* engagés par cette personne pendant son voyage, jusqu'à un maximum de 200 \$ par jour et de 2 000 \$ au total.

Le Service d'assistance doit avoir approuvé et autorisé tous ces frais.

6. Frais si vous décédez pendant votre voyage

Procédures d'identification

Si vous n'étiez pas accompagné par un *membre de votre famille* de 18 ans ou plus pendant votre voyage :

a) Le coût d'un billet aller-retour en classe économique pour le transport par la route la plus directe d'un *membre de votre famille* qui doit quitter sa province ou son territoire de résidence au Canada pour aller vous identifier.

b) Le coût de l'achat par cette personne d'un contrat d'assurance voyage de Desjardins Assurances couvrant les soins de santé d'urgence pour assurer le voyage qu'elle doit faire pour aller vous identifier, jusqu'à un maximum de 1 000 \$.

c) Les *frais de subsistance* engagés par cette personne pendant son voyage, jusqu'à un maximum de 200 \$ par jour et de 2 000 \$ au total.

Le Service d'assistance doit avoir approuvé et autorisé tous ces frais.

Rapatriement du corps ou des cendres

Rapatriement de votre corps ou de vos cendres à votre lieu de résidence habituel par la route la plus directe.

Le coût du cercueil ou de l'urne funéraire n'est pas couvert.

Incinération ou enterrement à l'endroit de votre voyage

Votre incinération ou votre enterrement dans le pays où vous êtes décédé. Maximum de 6 000 \$.

7. Retour de votre véhicule

Les frais ci-dessous sont couverts si :

- un médecin autorisé où les soins sont donnés juge que votre état de santé ne vous permet pas de conduire,
- aucun compagnon de voyage n'est en mesure de le faire, et
- l'état du véhicule permet d'effectuer le voyage de retour sans problème.

Frais couverts

- a) Les frais d'une agence professionnelle de transport de véhicules; ou
- b) Les frais raisonnables et nécessaires engagés par une personne pour l'essence, les repas, l'hébergement et un billet aller seulement en classe économique.

Maximum de 2 500 \$.

Le Service d'assistance doit avoir approuvé et autorisé tous ces frais.

3.4 Exclusions et limites

1. Exclusion d'une partie des frais si vous ne communiquez pas avec le Service d'assistance avant d'aller dans un hôpital ou tout autre établissement de santé

Si vous ne pouvez pas prouver que vous étiez dans l'incapacité de communiquer avec le Service d'assistance, vous devrez payer 30 % des frais couverts, jusqu'à un maximum de 3 000 \$.

2. Exclusion pour un état de santé instable

Cette protection voyage couvre uniquement les événements soudains et imprévus. Vous n'êtes donc pas couvert pour toute blessure et tout trouble de santé qui est considéré comme instable dans les jours avant votre départ en voyage. Ce nombre de jours varie selon votre âge :

- si vous avez moins de 55 ans → 90 jours
- si vous avez 55 ans ou plus → 182 jours

Pour savoir si votre état de santé est considéré comme instable, veuillez lire la section 7 de cette police.

Cette exclusion s'applique de nouveau à chaque voyage que vous faites. De plus, elle s'applique même si vous avez déclaré la blessure ou le trouble de santé dans le questionnaire médical ou si un médecin vous a dit que vous pouviez voyager.

3. Autres exclusions liées à un aspect médical

Nous ne payons aucun frais dans les cas suivants :

- a) si un médecin vous avait déconseillé de voyager;
- b) si vous êtes atteint d'une maladie en raison de laquelle votre espérance de vie est de moins de 12 mois;

- c) si vous faites le voyage dans le but de recevoir des services ou soins de santé, même si un médecin vous a recommandé de faire ce voyage;
- d) si, à la date de votre départ, vous pouviez raisonnablement vous douter qu'un traitement ou des soins allaient être nécessaires pendant votre voyage;
- e) pour des soins facultatifs ou non urgents que vous pouvez obtenir dans votre province ou territoire de résidence sans danger pour votre vie ou votre santé, même si vous les recevez à la suite d'une situation urgente;
- f) pour des soins, traitements ou chirurgies à des fins esthétiques ou pour toute complication qui en résulte;
- g) pour des soins hospitaliers que le régime d'assurance hospitalisation de votre province ou territoire de résidence ne couvre pas;
- h) pour des médicaments que vous devez prendre de façon continue et qui sont nécessaires à votre subsistance, entre autres l'insuline, la nitroglycérine et les vitamines;
- i) pour des frais qui résultent soit d'une grossesse, d'une fausse couche ou d'un accouchement, soit de leurs complications, et qui sont engagés après les 32 premières semaines de grossesse;
- j) pour les frais engagés à partir du moment où vous refusez d'être traité selon ce que le médecin traitant ou le Service d'assistance a prescrit, ou vous refusez de suivre l'une des directives suivantes du Service d'assistance :
 - changer d'hôpital ou de clinique;
 - vous faire examiner pour permettre l'établissement d'un diagnostic;
 - retourner dans votre province ou territoire de résidence.

4. Exclusions liées à certains sports ou activités ou à des comportements risqués

Nous ne payons aucun frais dans les cas suivants :

- a) pour un *accident* qui survient lors de votre participation ou un trouble de santé qui résulte de votre participation :
 - à une émeute ou un acte criminel;
 - à toute activité sportive contre rémunération (par exemple, une ligue professionnelle de hockey);
 - à un événement sportif auquel des prix en argent sont remis aux gagnants;
 - à tout sport ou toute activité hors normes et comportant un haut degré de risque comme ceux indiqués ci-après, mais sans s'y limiter :
 - le deltaplane et le parapente;
 - le parachutisme et la chute libre;

- le saut à l'élastique (« bungee jumping »);
 - l'escalade et l'alpinisme;
 - le ski acrobatique;
 - la planche aérotractée (« kitesurfing »);
 - la plongée autonome en tant qu'amateur, sauf si vous détenez une qualification de plongeur au moins de niveau de base d'une école de plongée certifiée;
 - les sports de combat;
 - les compétitions, épreuves de vitesse ou autres activités à risque, y compris les entraînements, que ce soit sur des circuits approuvés ou ailleurs, effectuées avec ou sans véhicules moteurs;
- b) pour une réclamation résultant directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide, que vous soyez ou non conscient de vos actes;
- c) pour un accident ou un trouble de santé qui survient lorsque vous avez consommé toute drogue ou que vous avez fait une consommation abusive de médicaments ou d'alcool;
- d) pour un trouble de santé qui résulte de la consommation de toute drogue ou de la consommation abusive de médicaments.



En cas de doute, appelez-nous au **1 855 EN VOYAGE** (1 855 368-6924) ou écrivez-nous à assurancevoyage.desjardins@dsf.ca

Consommation abusive de médicaments

Consommation qui dépasse la posologie recommandée par un spécialiste de la santé.

Consommation abusive d'alcool

Consommation qui entraîne un taux d'alcool dans le sang supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang.

5. Exclusions liées à un voyage à éviter selon le gouvernement canadien

Vous n'êtes pas couvert si le gouvernement canadien a émis, avant votre départ, un avertissement d'éviter tout voyage visant votre destination ou votre type de voyage (comme une croisière).

Si cet avertissement est émis après votre départ, vous n'êtes pas couvert si vous n'êtes pas revenu dans votre province ou territoire de résidence dans les 14 jours qui suivent.

S'il ne vous est pas possible de quitter le pays ou la région en question dans ce délai de 14 jours,appelez le Service d'assistance.

6. Exclusion liée à un voyage dans un véhicule commercial

Vous n'êtes pas couvert si vous faites un voyage à bord d'un véhicule commercial comme conducteur, pilote, membre d'équipage ou passager sans billet payant.

Toutefois, vous serez couvert si vous utilisez un véhicule commercial uniquement comme moyen de transport privé lors de vacances et qu'il s'agit :

- a) d'une automobile ou d'une camionnette; ou
- b) d'un véhicule lourd dont vous n'êtes pas le conducteur.

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.

7. Exclusion si la durée d'un voyage excède le nombre de jours inclus

Vous n'êtes pas couvert si la durée de votre voyage dépasse le nombre de jours inclus selon votre âge et que vous n'avez pas acheté une nouvelle protection avant votre départ.

| Âge au début du voyage (le jour où vous quittez votre province ou territoire de résidence) | | Nombre de jours inclus |
|--|---|------------------------|
| 64 ans ou moins | → | 23 jours |
| 65 à 75 ans | → | 15 jours |
| 76 ans ou plus | → | Aucune couverture |



Vous ne pouvez pas combiner 2 assurances (par exemple, une assurance collective ou une assurance avec une autre carte de crédit) pour couvrir la durée d'un voyage qui excède ce nombre de jours. Vous devez alors nous appeler pour acheter une nouvelle protection d'assurance.

Le jour de votre départ et le jour de votre retour comptent comme 2 jours complets, peu importe votre heure de départ et votre heure d'arrivée.

Exemples :

- Départ vendredi soir et retour dimanche matin = voyage de 3 jours
- Départ vendredi matin et retour dimanche soir = voyage de 3 jours

4. Protection Annulation ou modification de voyage



4.1 Description

Cette protection vous couvre si vous devez annuler ou modifier un voyage à l'intérieur ou à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence.

À savoir!

1. Il y a 18 causes d'annulation ou de modification de voyage acceptées (voir la section 4.3). Si l'une de ces causes survient, nous remboursons les frais couverts (voir la section 4.4). Le montant de ces frais varie selon la situation dans laquelle vous vous trouvez.
2. La cause d'annulation ou de modification de voyage doit être suffisamment sérieuse pour vous empêcher de faire votre voyage comme prévu.
3. Vous n'êtes pas couvert si, au moment d'engager les frais ou de demander une augmentation du montant d'assurance de cette protection, vous pouviez raisonnablement vous douter qu'une des causes couvertes surviendrait.
4. Vous devez avoir payé les frais réclamés avec votre carte de crédit.

4.2 Maximums

- Si vous annulez ou modifiez votre voyage avant votre départ : 2 000 \$
- Si vous modifiez votre voyage après votre départ : Aucun maximum
- *Frais de subsistance* : 200 \$ par jour, jusqu'à un maximum de 2 000 \$

4.3 Les 18 causes acceptées

1. Maladie, accident ou décès

L'une des personnes suivantes tombe malade de façon soudaine et imprévue, subit un accident ou décède :

- a) vous-même ou un *membre de votre famille*;
- b) la personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage ou un *membre de sa famille*;
- c) une personne dont vous êtes le tuteur légal;
- d) la personne qui doit vous loger à sa résidence pendant votre voyage;
- e) la personne qui doit garder vos enfants.

Nous nous réservons le droit de faire examiner la personne malade ou blessée par un médecin de notre choix.



Les documents que vous devez nous fournir pour réclamer sont indiqués à la section 10.2 Exemples de documents et preuves demandés.

2. Annulation ou modification de voyage de votre compagnon de voyage

La personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage doit annuler ou modifier son voyage en raison d'une des causes acceptées décrites dans cette section.

3. Grossesse

Vous apprenez que vous ou votre conjointe êtes enceinte et la date prévue de votre retour se situe après les 32 premières semaines de grossesse.

4. Devoir d'exécuteur testamentaire

Une personne dont vous êtes exécuteur testamentaire décède.

5. Devoir de citoyen

Vous êtes appelé à servir comme jury ou à comparaître comme témoin.

6. Garde légale d'un enfant

Vous recevez un avis de garde légale d'un enfant.

7. Annulation d'une réunion d'affaires

Une réunion d'affaires est annulée parce que la personne que vous deviez rencontrer est tombée malade de façon soudaine et imprévue, a eu un *accident* ou est décédée.

La réunion doit être organisée à l'avance et être la seule raison de votre voyage.

8. Déménagement pour le travail

Vous devez déménager pour votre emploi dans les 30 jours avant votre départ ou pendant votre voyage. Ce transfert est exigé par l'employeur pour lequel vous travaillez à la date d'achat de votre voyage.

9. Fermeture de l'entreprise qui vous emploie

L'entreprise pour laquelle vous travaillez depuis plus d'un an ferme ses portes en raison d'un lock-out ou fait faillite.

10. Perte d'emploi

Vous perdez involontairement l'emploi permanent que vous occupiez pour le même employeur depuis plus d'un an. Un emploi permanent est un emploi non saisonnier en vertu d'un contrat à durée indéterminée et pour lequel vous êtes rémunéré au moins 20 heures par semaine.

11. Dommages à votre résidence

Un sinistre cause des dommages importants à votre résidence principale dans votre province ou territoire de résidence ou à votre commerce.

12. Annulation de votre croisière

Votre croisière est annulée parce que le paquebot a subi une panne mécanique, s'est échoué, a été mis en quarantaine ou a été dérouté en raison d'intempéries.

13. Départ manqué

Vous manquez votre départ à bord d'un *véhicule de transport public* autorisé par les autorités compétentes et utilisé pendant votre voyage parce que :

- a) le mauvais temps, une catastrophe naturelle ou des problèmes mécaniques causent le retard de votre transporteur public autorisé; ou
- b) un accident de la route ou la fermeture d'urgence d'une route par la police (nous exigeons alors un rapport de police) vous empêche d'atteindre votre point de départ à temps.

Vous devez avoir prévu de vous rendre au point de départ au moins 3 heures avant l'heure prévue de votre départ.

14. Faillite d'un fournisseur de services de voyages

- a) Cette faillite doit vous avoir fait perdre définitivement au moins une partie des sommes que vous avez versées pour votre voyage.
- b) Vous devez nous donner par écrit le droit de poursuivre en votre nom le *fournisseur de services de voyages* pour le montant payé.
- c) Le *fournisseur de services de voyages* doit détenir tous les permis et certificats d'exploitation requis par les autorités canadiennes compétentes.

15. Avertissement du gouvernement canadien

Après l'achat de votre voyage (ou l'achat d'une augmentation de votre montant d'assurance), le gouvernement canadien émet un des avertissements suivants visant votre destination ou votre type de voyage (par exemple, une croisière).

Avertissement émis avant votre départ

Éviter tout voyage non essentiel ou éviter tout voyage

Vous devez annuler votre voyage dans les 14 jours avant la date prévue de votre départ, pourvu que l'avertissement soit alors toujours en vigueur. Cela signifie que vous devez attendre 14 jours avant la date prévue de votre départ pour annuler votre voyage. Si un dépôt pour votre voyage est dû avant ces 14 jours, veuillez communiquer avec le Service d'assistance.

Avertissement émis après votre arrivée à destination

Éviter tout voyage non essentiel

Vous pouvez modifier votre voyage pour revenir dans votre province ou territoire de résidence. Si vous choisissez de rester à destination, vous demeurez couvert par l'assurance.

Éviter tout voyage

Vous devez revenir dans votre province ou territoire de résidence dans les 14 jours qui suivent l'avertissement. Après ce délai, vous n'êtes plus couvert par l'assurance.

16. Mise en quarantaine

L'une des personnes suivantes est mise en quarantaine par une autorité sanitaire parce qu'elle a été infectée ou potentiellement infectée par une maladie contagieuse :

- vous-même;
- un compagnon de voyage (personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage).

La mise en quarantaine doit vous empêcher de partir ou de revenir au Canada à la date prévue. Nous ne remboursons aucun frais pour une quarantaine devant avoir lieu au retour d'un voyage.

17. Détournement d'avion

L'avion à bord duquel vous voyagez est détourné. L'avion doit être immatriculé et exploité par un transporteur aérien à horaire fixe ou à service d'affrètement détenant un permis valide. Il ne doit pas s'agir d'un avion militaire.

18. Devoir professionnel

En raison d'une situation de crise ou d'urgence (par exemple, une guerre ou une pandémie), vous êtes appelé :

- à servir comme policier, pompier, militaire (actif ou réserviste); ou
- à fournir des services de santé essentiels.

Le manque de personnel n'est pas considéré comme une situation de crise.

4.4 Frais couverts selon les 5 situations couvertes

Pour avoir droit à un remboursement, vous devez :

- a) vous retrouver dans l'une des 5 situations ci-dessous;
- b) avoir payé tous les frais réclamés avec votre carte de crédit; et
- c) dans le cas de billets de transport (avion, bateau, train, autobus), avoir obtenu ces billets auprès d'un transporteur détenant un permis valide.

Situation 1

Vous devez annuler votre voyage ou votre croisière en raison d'une des 18 causes acceptées.

Frais couverts :

Les frais payés à l'avance auprès d'un *fournisseur de services de voyages* et qui sont non remboursables à la date à laquelle la cause d'annulation survient.

Annulez votre voyage dès que possible!

C'est tout à votre avantage puisque nous remboursions les frais qui sont non remboursables à la date à laquelle la cause d'annulation survient. Si vous tardez à annuler, votre *fournisseur de services de voyages* pourrait vous imposer une pénalité que nous ne remboursions pas.

Si votre voyage est visé par un avertissement du gouvernement

Vous devez aussi annuler votre voyage dès que possible selon les conditions suivantes :

- Si l'avertissement est émis dans les 14 jours avant la date prévue de votre départ : Vous devez annuler votre voyage dès que l'avertissement est émis, car nous ne remboursions aucune pénalité qui serait imposée par votre *fournisseur de services de voyages* après cette date.
- Si l'avertissement est émis plus de 14 jours avant la date prévue de votre départ : Vous devez attendre et annuler votre voyage 14 jours avant votre départ, car l'avertissement doit alors toujours être en vigueur. Toutefois, vous ne devez pas tarder, car nous ne remboursions aucune pénalité qui serait imposée par votre *fournisseur de services de voyages* au cours de cette période de 14 jours.

Situation 2

Votre compagnon de voyage doit annuler son voyage en raison d'une des 18 causes acceptées et vous décidez de partir quand même.

Frais couverts :

Les frais supplémentaires causés par l'absence de cette personne avec qui vous partagiez des arrangements de voyage (par exemple : supplément pour la chambre d'hôtel).

Situation 3

Votre départ est retardé ou manqué en raison d'une des 18 causes acceptées.

Frais couverts :

- a) Les *frais de subsistance* que vous devez engager.
- b) Le coût supplémentaire pour changer la date, l'heure ou le point de départ du billet qui devait servir à vous rendre à la destination prévue de votre voyage. Le nouveau billet doit être un billet simple en classe économique et doit servir à vous rendre à cette même destination par la route la plus directe.
- c) La portion non utilisée et non remboursable des frais que vous avez payés à l'avance auprès d'un *fournisseur de services de voyages* pour des arrangements terrestres.

Situation 4

Vous devez revenir plus tôt ou plus tard que prévu en raison d'une des 18 causes acceptées.

Frais couverts :

- a) Les *frais de subsistance* que vous devez engager.
 - b) Le coût supplémentaire pour changer la date, l'heure ou le point de départ du billet qui devait vous permettre de retourner dans votre province ou territoire de résidence. Le nouveau billet doit être un billet simple en classe économique et doit vous servir à retourner dans votre province ou territoire de résidence par la route la plus directe.
- Si vous devez retarder votre retour de plus de 7 jours en raison d'une maladie ou d'un *accident* :
- la maladie ou les blessures doivent être constatées par un médecin autorisé où les soins sont donnés;
 - vous-même ou votre compagnon de voyage (personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage) devez avoir été hospitalisé pendant au moins 18 heures consécutives pour avoir droit au remboursement de ce coût supplémentaire; et
 - nous exigeons une preuve de l'hospitalisation.
- c) La portion non utilisée et non remboursable des frais que vous avez payés à l'avance auprès d'un *fournisseur de services de voyages* pour des arrangements terrestres.
 - d) Les billets de transport non utilisés autres que celui qui devait vous servir à retourner dans votre province ou territoire de résidence.

Situation 5

Vous manquez une partie de votre voyage parce que :

- **vous-même ou la personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage êtes hospitalisé pendant au moins 3 nuits consécutives pendant le voyage; ou**
- **la personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage décède pendant le voyage.**

Frais couverts :

- a) Les *frais de subsistance* que vous devez engager.
- b) Le coût supplémentaire causé par le changement de date, d'heure ou de destination d'un billet qui devait servir pendant votre voyage. Le nouveau billet doit être un billet simple en classe économique et doit servir à vous rendre à une destination prévue de votre voyage par la route la plus directe.
- c) La portion non utilisée et non remboursable des frais que vous avez payés à l'avance auprès d'un *fournisseur de services de voyages* pour des arrangements terrestres.
- d) Les billets de transport non utilisés autres que celui qui devait vous servir à retourner dans votre province ou territoire de résidence.

4.5 Exclusions et limites

1. Exclusion pour un état de santé instable

Cette assurance voyage couvre uniquement les événements soudains et imprévus. Ainsi, vous n'êtes pas couvert si vous devez annuler ou modifier un voyage en raison d'une blessure ou d'un trouble de santé qui est considéré comme instable dans les 90 jours avant votre premier paiement (partiel ou total) pour votre voyage.

Cette exclusion s'applique de nouveau à chaque voyage que vous faites. De plus, elle s'applique même si vous avez déclaré la blessure ou le trouble de santé dans le questionnaire médical ou si un médecin vous a dit que vous pouviez voyager.

Pour savoir si votre état de santé est considéré comme instable, veuillez lire la section 7 de cette police.

2. Autres exclusions liées à un aspect médical ou à une inquiétude que vous avez

Nous ne remboursions aucun frais dans les cas suivants :

- a) si vous annulez ou modifiez votre voyage en raison d'une grossesse, d'une fausse couche ou d'un accouchement, ou de leurs complications, après les 32 premières semaines de grossesse;

- b) si vous annulez ou modifiez votre voyage en raison d'une situation qui vous inquiète, mais qui n'est pas une des 18 causes d'annulation acceptées (par exemple, un acte de terrorisme, une pandémie ou la peur de prendre l'avion);
- c) si vous faites le voyage pour aller voir une personne malade et que le décès de cette personne ou un changement de son état de santé vous oblige à annuler ou à modifier votre voyage.

3. Exclusion pour une raison que vous connaissiez

Nous ne remboursions aucun frais si, à la date à laquelle vous avez acheté votre voyage, augmenté votre montant d'assurance ou engagé les frais réclamés, vous pouviez raisonnablement vous douter de la raison qui vous oblige à annuler ou à modifier votre voyage.

4. Exclusions liées à certains sports ou activités ou à des comportements risqués

Nous ne payons aucun frais dans les cas suivants :

- a) pour un *accident* qui survient lors de votre participation ou un trouble de santé qui résulte de votre participation :
 - à une émeute ou un acte criminel;
 - à toute activité sportive contre rémunération (par exemple, une ligue professionnelle de hockey);
 - à un événement sportif auquel des prix en argent sont remis aux gagnants;
 - à tout sport ou toute activité hors normes et comportant un haut degré de risque comme ceux indiqués ci-après, mais sans s'y limiter :
 - le deltaplane et le parapente;
 - le parachutisme et la chute libre;
 - le saut à l'élastique (« bungee jumping »);
 - l'escalade et l'alpinisme;
 - le ski acrobatique;
 - la planche aérotractée (« kitesurfing »);
 - la plongée autonome en tant qu'amateur, sauf si vous détenez une qualification de plongeur au moins de niveau de base d'une école de plongée certifiée;
 - les sports de combat;
 - les compétitions, épreuves de vitesse ou autres activités à risque, y compris les entraînements, que ce soit sur des circuits approuvés ou ailleurs, effectuées avec ou sans véhicules moteurs;



En cas de doute,
appelez-nous au
1 855 EN VOYAGE
(1 855 368-6924)
ou écrivez-nous à
assurancevoyage
desjardins@dsf.ca

- b) pour une réclamation résultant directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide, que vous soyez ou non conscient de vos actes;
- c) pour une cause qui survient lorsque vous avez consommé toute drogue ou que vous avez fait une consommation abusive de médicaments ou d'alcool;
- d) pour une cause qui résulte de la consommation de toute drogue ou de la consommation abusive de médicaments.

Consommation abusive de médicaments

Consommation qui dépasse la posologie recommandée par un spécialiste de la santé.

Consommation abusive d'alcool

Consommation qui entraîne un taux d'alcool dans le sang supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang.

5. Limites en cas de faillite d'un fournisseur de services de voyages

En cas de faillite d'un *fournisseur de services de voyages*, le montant maximal que nous remboursons est limité à 2 500 \$ par personne assurée, par voyage, et à 500 000 \$ pour l'ensemble des contrats d'assurance voyage individuels émis par nous.

6. Exclusions liées à un voyage à éviter selon le gouvernement canadien

Avertissement d'éviter tout voyage non essentiel

Nous ne remboursons aucun frais si vous annulez ou modifiez un voyage parce que votre destination ou votre type de voyage (comme une croisière) est visé par un avertissement du gouvernement canadien d'éviter tout voyage non essentiel qui :

- était déjà en vigueur à la date de votre premier paiement (partiel ou total) pour votre voyage;
- était déjà en vigueur à la date où vous êtes parti en voyage;
- a été ajouté alors qu'un autre avertissement de même niveau était déjà en vigueur pour votre destination ou votre type de voyage; ou
- a été levé plus de 14 jours avant la date prévue de votre départ.

Avertissement d'éviter tout voyage

Nous ne remboursions aucun frais si vous annulez ou modifiez votre voyage parce que votre destination ou votre type de voyage (comme une croisière) est visé par un avertissement du gouvernement canadien d'éviter tout voyage qui a été levé plus de 14 jours avant la date prévue de votre départ.

De plus, peu importe la raison pour laquelle vous annulez ou modifiez votre voyage, nous ne remboursions aucun frais si un avertissement d'éviter tout voyage pour votre destination ou votre type de voyage :

- était déjà en vigueur à la date de votre premier paiement (partiel ou total) pour votre voyage;
- était déjà en vigueur à la date où vous êtes parti en voyage; ou
- a été émis après votre départ en voyage, si vous n'êtes pas revenu dans votre province ou territoire de résidence dans les 14 jours qui ont suivi.

S'il ne vous est pas possible de quitter le pays ou la région en question dans ce délai de 14 jours, appelez le Service d'assistance.

7. Exclusion liée à l'annulation d'une activité d'un jour ou moins

Nous ne remboursions aucun frais engagés pour une excursion, une sortie ou une activité d'un jour ou moins que vous aviez prévu faire pendant votre voyage si votre voyage n'est pas annulé.

Exemples :

- Vous tombez malade pendant votre croisière et ne pouvez pas faire l'excursion que vous aviez prévue : nous ne remboursons pas le coût de cette excursion.
- Vous tombez malade pendant un voyage et ne pouvez pas assister au spectacle que vous deviez voir : nous ne remboursons pas le coût du billet de ce spectacle.

8. Exclusion liée à des crédits-voyage ou autres dédommagements

Nous ne remboursions aucun frais pour tout remboursement ou dédommagement (ce qui inclut les crédits-voyage) offert par votre fournisseur de services de voyages, et ce, même si vous l'avez refusé.



5. Protection Bagages

5.1 Description

Cette protection vous couvre pendant vos voyages à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence si :

- vos bagages sont volés; ou
- un transporteur public autorisé perd vos bagages, les endommage ou les livre en retard.

À savoir!

1. Votre assurance vous couvre pendant le nombre de jours inclus selon votre âge au début de votre voyage :

| <u>Âge</u> | <u>Nombre de jours inclus</u> |
|-----------------|-------------------------------|
| 64 ans ou moins | → 23 jours |
| 65 ans ou plus | → 15 jours |

Si la durée d'un voyage dépasse ce nombre de jours, vous n'êtes pas du tout couvert pour ce voyage. Pour être couvert, vous devez nous appeler pour acheter une nouvelle protection Bagages qui couvrira la durée totale de votre voyage.

2. Chaque voyage débute le jour où vous quittez votre résidence et se termine le jour où vous y revenez. Donc, le jour de votre départ et le jour de votre retour comptent comme 2 jours complets.
3. Les montants payables varient selon la situation dans laquelle vous vous trouvez (voir la section 5.3).
4. Vous devez prendre tous les moyens raisonnables pour protéger ou récupérer vos biens et vous devez nous aviser dès que vous constatez le vol, la perte ou les dommages.

En cas de vol

Vous devez obtenir un rapport de la police de la localité où le vol s'est produit.

En cas de perte ou de dommages

Vous devez obtenir une attestation écrite des représentants de la compagnie de transport.

5.2 Maximums

- Maximum global de 1 000 \$ par personne assurée, par voyage.
- Montants maximums payables selon votre situation (voir la section 5.3)

5.3 Montants payables selon les 3 situations couvertes

Situation 1

Vos bagages ou effets personnels sont endommagés ou perdus par un transporteur public autorisé ou sont volés.

Nous remboursions la valeur réelle de vos bagages ou effets personnels à la date de l'événement qui donne lieu à la réclamation.

Montants maximums payables :

- 500 \$ pour l'ensemble des articles suivants : bijoux, montres, articles en argent, en or ou en platine;
- 500 \$ pour tout autre article, y compris les accessoires qui y sont liés.

Situation 2

Votre passeport, votre permis de conduire, votre certificat de naissance ou votre visa sont volés, endommagés ou perdus.

Nous remboursions les frais que vous devez payer pour les remplacer.

Montant maximum payable :

250 \$ pour l'ensemble de ces documents.

Situation 3

La récupération de vos bagages ou effets personnels est retardée de plus de 6 heures en raison d'un transporteur public autorisé.

Nous remboursions les frais engagés pour les articles de toilette et les vêtements qu'il vous est nécessaire d'acheter avant de récupérer vos bagages et avant votre retour à votre point de départ dans votre province ou territoire de résidence.

Par la suite, si les bagages sont officiellement considérés comme perdus, nous déduirons le montant ainsi versé du montant maximum payable pour la perte de vos bagages.

Montant maximum payable :

500 \$ pour l'ensemble de ces articles.

5.4 Exclusions et limites

1. Exclusion liée aux lunettes et lentilles cornéennes

Nous ne payons aucun montant pour l'endommagement ou le vol de lunettes (prescrites ou solaires), de lentilles cornéennes ou de leurs accessoires.

2. Exclusion liée à un voyage à éviter selon le gouvernement canadien

Nous ne payons aucun montant si le gouvernement canadien a émis, avant votre départ, un avertissement d'éviter tout voyage visant votre destination ou votre type de voyage (comme une croisière). Si cet avertissement est émis après votre départ, vous n'êtes pas couvert si vous n'êtes pas revenu dans votre province ou territoire de résidence dans les 14 jours qui suivent.

3. Autres exclusions

Nous ne payons aucun montant :

- a) pour un vol ou un endommagement résultant d'un oubli ou d'une imprudence de votre part (par exemple, si vous laissez vos effets personnels sans surveillance);
- b) pour des dommages causés volontairement ou par l'usure normale;
- c) pour tout défaut de fabrication;
- d) pour le bris d'articles fragiles ou cassants;
- e) pour l'achat d'articles de toilette ou des vêtements de première nécessité alors que vous êtes de retour à votre point de départ dans votre province ou territoire de résidence;
- f) pour l'endommagement ou le vol :
 - d'argent, de billets (par exemple : spectacles, événements sportifs), de titres, de valeurs et de documents (autres que les pièces d'identité et documents de voyage pour lesquels un dédommagement est prévu);
 - de matériel professionnel;
 - de nourriture ou de boissons;
 - de biens illégalement acquis;
 - d'un article pour lequel vous pouvez demander une compensation de la part du transporteur public.



6. Service d'assistance

Grâce à votre assurance voyage, vous avez accès à notre Service d'assistance téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et ce, partout dans le monde. Ce service vous aide en cas d'urgence médicale ou lors de certaines situations.

- Du Canada ou des États-Unis : 1 888 419-2495 (sans frais)
- De partout dans le monde : 514 875-2495 (à frais virés)

6.1 Avant votre départ

Le Service d'assistance peut vous donner des renseignements pratiques et recommander des mesures préventives (précautions à prendre, itinéraire, information sur les passeports, visas et vaccins requis dans le pays visité, etc.).

6.2 En cas d'urgence médicale pendant votre voyage

Le Service d'assistance peut :

- a) vous diriger vers des médecins ou des hôpitaux ou cliniques;
- b) vous aider pour l'admission dans un hôpital ou une clinique;
- c) organiser votre transport si vous devez recevoir des soins d'urgence;
- d) faire un suivi de votre dossier médical grâce à nos médecins et infirmières spécialisés en médecine d'urgence;
- e) organiser votre rapatriement dans votre ville de résidence, dès que votre état de santé le permet;
- f) organiser le rapatriement d'un compagnon de voyage, de votre conjoint ou des enfants à charge qui voyagent avec vous;
- g) régler les formalités en cas de décès;
- h) vous aider à faire venir un *membre de votre famille* si le médecin traitant le prescrit;
- i) transmettre des messages à vos proches dans les cas d'urgence.

6.3 Pour tout autre problème pendant le voyage

Le Service d'assistance peut vous aider :

- a) à remplacer des billets, des papiers d'identité ou des documents officiels en cas de perte, de vol ou d'endommagement pour que vous puissiez poursuivre votre voyage;
- b) à retrouver des bagages volés ou perdus;
- c) en cas de problèmes juridiques;
- d) si vous ne parlez pas la langue du pays visité.

7. Exclusion pour un état de santé instable

Cette assurance voyage couvre uniquement les événements soudains et imprévus. Cela signifie que vous n'êtes pas couvert si vous devez réclamer en raison d'un état de santé considéré comme **instable**, ou de toute blessure ou tout trouble de santé qui y est lié.

Si vous réclamez, nous vérifierons quel était votre état de santé dans les périodes suivantes :

- a) pour la protection Soins de santé d'urgence :
 - si vous avez 55 ans ou plus → les 182 jours avant votre départ
 - si vous avez moins de 55 ans → les 90 jours avant votre départ
- b) pour la protection Annulation ou modification de voyage :
 - les 90 jours avant la date de votre premier paiement (partiel ou total) pour votre voyage.

7.1 Qu'est-ce qu'un état de santé instable?

Il s'agit de toute blessure ou de tout trouble de santé pour lequel il y a eu symptômes, consultation, chirurgie, examen médical, hospitalisation, nouveau traitement ou modification d'un traitement.

Pour savoir si une blessure ou un trouble de santé a été instable, répondez aux questions ci-après pour chaque blessure et chaque trouble de santé que vous avez, ainsi que pour chaque voyage que vous faites.



Pour Soins de santé d'urgence

Dans les 182 jours avant votre départ ou 90 jours si vous avez alors moins de 55 ans ...



Pour Annulation ou modification de voyage

Dans les 90 jours avant votre premier paiement (partiel ou total) pour votre voyage ...



| | | |
|-------------------------------------|---|------------|
| Symptômes | Avez-vous eu de nouveaux symptômes, des symptômes plus marqués ou des symptômes plus fréquents? | Oui Non |
| Consultation | Avez-vous consulté ou avez-vous été en attente pour consulter un médecin (sauf pour un examen médical de routine) ou un médecin vous a-t-il recommandé de consulter un autre médecin? | Oui Non |
| Chirurgie | Avez-vous eu une chirurgie ou un médecin vous a-t-il recommandé de subir une chirurgie? | Oui Non |
| Examen médical | Avez-vous subi un examen médical ou un médecin vous a-t-il recommandé un examen médical, que vous en ayez reçu ou non les résultats? | Oui Non |
| Hospitalisation | Avez-vous été hospitalisé pendant 18 heures consécutives ou plus? | Oui Non |
| Nouveau traitement | Avez-vous commencé un nouveau traitement, y compris un nouveau médicament, ou un nouveau traitement vous a-t-il été prescrit? | Oui Non |
| Modification d'un traitement | Avez-vous eu un changement de traitement ou de médication (dose, fréquence ou médicament lui-même) ou un tel changement vous a-t-il été prescrit? Répondez Non dans les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none">Le changement de médicament en est un de routine d'insuline ou de Coumadin.Vous avez remplacé un médicament de marque pour un médicament générique identique, sans changer de dose. | Oui Non |

Si vous avez répondu Non à toutes ces questions :

Cette exclusion ne s'applique pas à vous.

Si vous avez répondu Oui à une ou plusieurs de ces questions :

Votre blessure ou votre trouble de santé est considéré comme instable et n'est pas couvert, ainsi que toute blessure ou tout trouble de santé qui y est lié.

Exemple :

Vous subissez une opération au coude 14 jours avant de partir en voyage :

- vous n'êtes pas couvert si vous devez engager des frais pour votre coude ou pour tout trouble qui y est lié pendant votre voyage;
- vous êtes couvert si vous cassez une jambe.

7.2 Si vous avez demandé une augmentation du montant de la protection Annulation ou modification de voyage

Vous n'êtes pas couvert non plus pour toute blessure ou tout trouble de santé qui a été instable pendant les 90 jours avant l'achat de cette augmentation.

7.3 Exception pour certaines infections courantes

Vous êtes couvert si votre trouble de santé est un rhume, une grippe, une otite, une sinusite, une pharyngite ou une amygdalite et que :

- a) ce trouble n'est pas une maladie chronique ni une complication d'une maladie chronique; et
- b) vous en êtes guéri depuis au moins 30 jours continus avant :
 - la date de votre départ de votre province ou territoire de résidence, pour la protection Soins de santé d'urgence;
 - la date de votre premier paiement (partiel ou total) pour votre voyage, pour la protection Annulation ou modification de voyage.

8. Pour modifier votre assurance : 1 877 838-7603

8.1 Les modifications que vous pouvez demander

Si la présente assurance incluse avec votre carte de crédit ne couvre pas entièrement vos besoins, vous pouvez nous demander de la modifier. Dans certains cas, nous pouvons vous demander de remplir un questionnaire médical. Les modifications que vous pouvez demander sont les suivantes :

- a) remplacer votre protection Soins de santé d'urgence en achetant une protection qui couvre la durée totale de votre voyage (nous pouvons refuser de remplacer votre protection en raison de votre état de santé ou décider de ne pas couvrir certains problèmes de santé, et vous devez être couvert par un régime gouvernemental d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation pour la durée totale du voyage);
- b) remplacer votre protection Bagages en achetant une protection qui couvre la durée totale de votre voyage;
- c) augmenter le montant d'assurance des protections Annulation ou modification de voyage et Bagages;
- d) ajouter une protection d'assurance voyage (par exemple une protection Aller-retour d'urgence).

Si nous acceptons votre demande de modification d'assurance, vous recevez une « Confirmation d'assurance ».

Vous pouvez modifier votre assurance :

- a) **pour un seul voyage** : dans ce cas, ce sont les conditions présentées ci-après dans cette section qui s'appliquent;
- b) **pour tous vos voyages au cours d'une année** : dans ce cas, nous vous enverrons un document (appelé « avenant ») qui vous expliquera les conditions applicables parce qu'elles sont différentes des conditions présentées ci-après dans cette section.

L'exclusion pour un état de santé instable décrite à la section 7 s'applique aussi à l'augmentation d'assurance, si vous augmentez le montant d'assurance de la protection Annulation ou modification de voyage.

8.2 Coût d'une modification de votre assurance

Comment nous déterminons le coût d'une modification

Le montant que vous devez payer pour modifier votre assurance s'appelle une « prime ». Nous calculons la prime selon les données suivantes :

- a) l'âge de la ou des personnes assurées concernées à la date d'entrée en vigueur des protections ajoutées ou modifiées;
- b) la ou les protections à modifier et les montants choisis;
- c) l'état de santé de la ou des personnes assurées concernées si elles appartiennent à certains groupes d'âge.

La prime comprend également les taxes applicables.

Nous pouvons accorder une réduction de prime dans le cadre d'une promotion.

Vous devez nous autoriser à prélever la prime

Nous prélevons votre prime sur un compte-chèques ou sur une carte de crédit. Votre prime est payable en un seul versement. Elle doit être payée au moment de la demande pour que la modification entre en vigueur.

8.3 Pour annuler une modification demandée

Si vous avez demandé une modification de votre assurance et que vous souhaitez ensuite l'annuler, vous pouvez le faire de l'une des 2 façons suivantes :

1. en nous appelant au 1 877 838-7603
2. en remplissant l'Avis de résolution d'un contrat d'assurance et en nous le faisant parvenir par courrier recommandé.

Avez-vous droit au remboursement de la prime que vous avez payée?

Oui, dans certaines situations et selon les conditions décrites ci-après. Dans tous les cas, vous ne devez avoir fait aucune réclamation pour votre voyage.

Pour les protections Soins de santé d'urgence, Bagages et toute protection ajoutée

Vous avez droit à un remboursement si vous vous trouvez dans l'une des 2 situations ci-après et répondez aux conditions qui y sont décrites :

Situation 1

Vous n'êtes pas parti en voyage.

Vous avez droit à un remboursement si vous nous demandez d'annuler la modification de votre assurance avant la date prévue de votre départ.

Situation 2

Vous êtes revenu de voyage plus tôt que prévu.

Vous avez droit à un remboursement pour les jours que vous avez payés en trop. Nous comptons ces jours à partir de la date à laquelle nous recevons votre demande.

Si vous avez payé une prime familiale, toutes les personnes assurées doivent également être revenues plus tôt que prévu.

Nous ne remboursions aucun montant pour l'ajout de la protection Aller-retour d'urgence.

Pour la protection Annulation ou modification de voyage

Vous avez droit à un remboursement si vous répondez à toutes les conditions suivantes :

- a) Vous nous demandez d'annuler l'augmentation du montant d'assurance dans les 10 jours après l'avoir demandée.
- b) Vous n'êtes pas parti en voyage.
- c) Vous avez demandé l'augmentation du montant d'assurance plus de 10 jours avant la date prévue de votre départ.

Frais d'annulation

Nous pouvons retenir des frais d'annulation sur le montant de votre remboursement si vous annulez la modification à votre assurance plus de 10 jours après nous en avoir fait la demande.

9. Prolongation automatique de vos protections sans frais

Nous prolongeons automatiquement vos protections sans frais si vous vous trouvez dans l'une des 3 situations décrites ci-après :

Situation 1

Votre retour est retardé en raison d'un véhicule de transport.

Votre retour est retardé parce que :

- le *véhicule de transport public* autorisé à bord duquel vous voyagez à titre de passager payant est retardé; ou
- le véhicule à bord duquel vous voyagez subit un accident de la route ou une panne mécanique.

Durée de la prolongation selon la protection :

Soins de santé d'urgence et Bagages → Jusqu'à 72 heures

Annulation ou modification de voyage → Jusqu'à votre retour dans votre province ou territoire de résidence

Situation 2

Votre retour est retardé à cause d'une maladie ou d'une blessure.

Votre retour est retardé parce que vous-même ou un compagnon de voyage (personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage) avez subi un accident ou souffrez d'une maladie et que :

- vous avez droit au remboursement de *frais de subsistance* pour cette raison; ou
- à la date prévue de votre retour, vous-même ou votre compagnon de voyage êtes hospitalisé depuis au moins 18 heures consécutives.

Un médecin autorisé où les soins sont donnés doit confirmer que vous n'êtes pas en état de retourner dans votre province ou territoire de résidence.

Durée de la prolongation selon la protection :

Soins de santé d'urgence et Bagages :

- Jusqu'à 72 heures après la date de fin de la période pendant laquelle vous avez droit au remboursement de *frais de subsistance* (durée maximale de 10 jours); ou
- Jusqu'à 72 heures suivant la date de fin de la période d'hospitalisation.

Annulation ou modification de voyage : jusqu'à votre retour dans votre province ou territoire de résidence.

Situation 3

Vos bagages sont livrés en retard.

Si vous avez enregistré vos bagages auprès d'un transporteur public autorisé, nous prolongeons automatiquement la protection Bagages sans frais jusqu'à ce que le transporteur public vous remette vos bagages ou les déclare perdus.

10. Réclamation

10.1 Deux étapes à suivre pour faire une réclamation

1. Obtenir le formulaire requis en nous appelant ou en allant sur notre site Internet

Pour la plupart des réclamations, vous avez un formulaire à remplir. Vous pouvez nous demander de vous l'envoyer ou le trouver sur notre site.

- Du Canada et des États-Unis (sans frais) : 1 877 838-7603
- De partout dans le monde (à frais virés) : 418 647-5299
- www.assurancevoyagedesjardins.ca

2. Nous envoyer le formulaire requis et les preuves exigées

Vous devez nous envoyer votre réclamation dans les 90 jours suivant la date de l'événement qui vous donne droit à un montant. Dans certains cas, nous pouvons vous demander :

- de nous fournir certains renseignements, documents, preuves et autorisations nécessaires à l'étude de votre réclamation – vous devez nous envoyer ces preuves dans les 90 jours suivant la date à laquelle nous vous en faisons la demande;
- de vous faire examiner par un professionnel de la santé de notre choix, à nos frais.

10.2 Exemples de documents et preuves demandés

Protection Soins de santé d'urgence

Vous devez nous fournir la facture originale des soins reçus sur laquelle sont indiqués :

- 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 autorisé où les soins sont donnés; et
- f) le coût des soins reçus.

Protection Annulation ou modification de voyage

Vous devez nous fournir, selon le cas, une ou plusieurs des pièces justificatives suivantes :

- a) les billets de transport inutilisés;
- b) les reçus officiels pour les frais supplémentaires engagés pour le transport;
- c) les reçus pour les arrangements terrestres (réservations de chambre, location de voiture, etc.) ou les frais de croisière – les reçus doivent inclure les contrats qui ont été établis officiellement par l'intermédiaire d'un *fournisseur de services de voyages* et faire mention des montants qui ne sont pas remboursables en cas d'annulation;

- d) les reçus pour les *frais de subsistance* engagés;
- e) un document officiel indiquant la cause de la réclamation.

À savoir!

Si la cause est d'ordre médical

Vous devez fournir un certificat médical rédigé par le médecin traitant autorisé. La consultation médicale doit avoir eu lieu :

1. avant la date prévue de votre départ, si vous annulez ou modifiez votre voyage avant votre départ;
2. dans la localité où la maladie ou l'*accident* s'est produit, si vous modifiez votre voyage après votre départ.

Le certificat médical doit indiquer le diagnostic complet et préciser les raisons exactes pour lesquelles le voyage n'a pas pu être effectué comme prévu.

Protection Bagages

Vous devez nous fournir :

- a) en cas de vol, un rapport de la police de la localité où le vol s'est produit;
- b) en cas de perte ou de dommage, une attestation écrite des représentants de la compagnie de transport;
- c) une preuve de la valeur des biens (reçus, relevés de cartes de crédit, etc.);
- d) en cas de retard de bagages :
 - une preuve de retard des bagages attestant qu'ils avaient été enregistrés auprès d'un transporteur public autorisé; et
 - les reçus des achats pour les articles de toilette et vêtements.

10.3 Notre réponse à votre réclamation

Au plus tard 60 jours après avoir reçu tous les documents nécessaires :

- a) Nous versons le paiement, si nous acceptons votre réclamation.
- b) Nous vous envoyons une lettre pour vous expliquer la raison de notre décision, si nous refusons votre réclamation ou ne versons qu'une partie du montant réclamé.

10.4 Paiement de votre réclamation

Nous versons tout montant payable au détenteur de la carte de crédit ou au fournisseur de soins ou de services.

Comme les personnes à qui nous payons tout montant sont déjà déterminées, vous n'avez pas la possibilité de désigner d'autres personnes.

Pour que nous puissions étudier votre réclamation

- Nous devons avoir obtenu l'autorisation requise pour recueillir les renseignements nécessaires.
- Si votre réclamation concerne une protection modifiée ou ajoutée à votre contrat, vous ne devez pas l'avoir annulée par la suite.
- Vous devez nous fournir des renseignements exacts et complets (toute omission ou fausse déclaration de votre part pourrait rendre votre demande non valide).

Mode de paiement

Nous payons tout montant par dépôt direct ou par chèque. Pour recevoir un paiement par dépôt direct, vous devez nous fournir un spécimen de chèque.

Monnaie

Tous les montants indiqués dans cette police sont en monnaie canadienne. Si nous devons verser un montant dans une autre devise, nous établissons le montant payable en utilisant le taux de change applicable à la date du paiement.

Partage des remboursements de vos frais

Une personne ne peut jamais se faire rembourser un montant plus élevé que le total des frais qu'elle a payés, même s'ils sont couverts par plus d'une assurance.

Si vous faites une réclamation pour des frais qui sont aussi couverts par une autre assurance (privée ou publique), Desjardins Assurances est le « dernier payeur ». Autrement dit, nous remboursions seulement la partie des frais non remboursable par cette autre assurance. Toutefois, si cette autre assurance prévoit aussi qu'elle est le dernier payeur ou si elle comporte une clause de coordination des remboursements, le remboursement est partagé entre celle-ci et la présente assurance voyage incluse avec votre carte de crédit, en fonction des montants qui auraient dû être payés par chacune.

Transfert de vos droits de recours (droit de subrogation)

Lorsque vous réclamez pour un dommage causé par une autre personne, vous nous cédez votre droit de poursuivre cette personne et tout autre droit que vous pourriez exercer contre elle. Nous exercerons ce recours en votre nom et à nos frais, pour un montant maximum équivalant à celui que nous vous avons payé pour le dommage en question.

10.5 Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision

Si nous refusons une réclamation ou ne versons qu'une partie du montant réclamé, vous pouvez nous soumettre des renseignements supplémentaires et nous demander une deuxième analyse.

Prenez note que si vous voulez contester notre décision devant les tribunaux, vous devez alors le faire dans le délai maximal prévu par la loi, qui est de 3 ans au Québec et de 2 ans en Ontario. Pour connaître le délai maximal dans votre province ou territoire de résidence, veuillez consulter la loi applicable.

Pour en savoir plus sur vos droits, communiquez avec l'organisme de réglementation de votre province ou territoire de résidence.

- Au Québec, cet organisme est l'Autorité des marchés financiers, que vous pouvez joindre au 1 877 525-0337. Vous pouvez aussi visiter son site Web au www.lautorite.qc.ca.
- En Ontario, cet organisme est l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers, que vous pouvez joindre au 1 800 668-0128. Vous pouvez aussi visiter son site Web au www.fsrao.ca.

11. Autres renseignements importants

Cette assurance voyage est une assurance individuelle, puisqu'elle constitue une entente entre vous, le détenteur de la carte de crédit, et nous, Desjardins Assurances.

11.1 Date d'entrée en vigueur et renouvellement de cette police

La présente police entre en vigueur le 23 novembre 2025 et remplace toute autre police émise antérieurement pour votre carte de crédit. Les conditions et modalités décrites dans la présente police s'appliquent à toute protection débutant à compter du 23 novembre 2025.

Les renouvellements auront lieu 2 fois par année, soit les 1^{er} avril et 1^{er} octobre.

11.2 Modification ou fin de cette assurance

Nous pouvons modifier l'assurance offerte avec votre carte

Si nous modifions l'assurance, les changements s'appliqueront à compter du prochain renouvellement et nous vous en aviserons au moins 30 jours à l'avance.

Nous pouvons cesser d'offrir cette assurance

Si nous cessons d'offrir cette assurance, nous vous en aviserons par écrit à l'avance. Dans un tel cas, l'assurance prendra alors fin 30 jours après l'envoi de cet avis. Toutefois, si vous êtes déjà en voyage au moment où nous envoyons cet avis, nous maintiendrons votre assurance en vigueur jusqu'à la fin prévue de vos protections.

Nous pouvons mettre fin à l'assurance d'une personne

Nous pouvons mettre fin à une protection d'une personne assurée pour son voyage en cours si elle refuse d'être traitée selon ce que le médecin traitant ou le Service d'assistance a prescrit ou si elle refuse de suivre l'une des directives suivantes du Service d'assistance :

- a) changer d'hôpital ou de clinique;
- b) se faire examiner pour permettre l'établissement d'un diagnostic;
- c) retourner dans sa province ou son territoire de résidence.

11.3 Vous devez fournir des renseignements exacts

Nous pouvons annuler une modification de votre assurance (donc agir comme si nous ne l'avions pas acceptée) 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 nous fournir des renseignements sur l'une ou l'autre des personnes couvertes par votre contrat d'assurance;
- c) si vous ne nous autorisez pas à recueillir les renseignements nécessaires pour déterminer si nous pouvons modifier ou ajouter une protection.

12. Votre satisfaction, notre priorité

Notre engagement est de vous offrir une qualité de service à la hauteur de vos exigences.

En cas d'insatisfaction, que ce soit au sujet du service qui vous a été offert ou d'un produit vendu par Desjardins Assurances ou un de ses distributeurs, nous vous invitons d'abord à communiquer avec notre Centre de relations avec la clientèle au :

1 866 647-5013

Nous examinerons votre insatisfaction et vous répondrons dans un délai de 20 jours.

Si vous n'avez pas obtenu de réponse dans ce délai ou que la réponse obtenue ne vous convient pas

Nous transmettrons automatiquement votre demande à notre Équipe responsable du traitement des plaintes. Vous obtiendrez une réponse dans un délai de 60 jours suivant la réception initiale de votre insatisfaction par notre Centre de relations avec la clientèle.

L'Équipe responsable du traitement des plaintes a établi un cadre efficace, équitable et gratuit de traitement des plaintes des membres et clients, qui répond aux standards de qualité définis par la réglementation.

Vous pouvez consulter le résumé de la Politique de traitement des plaintes de la clientèle de Desjardins Assurances au :

desjardins.com/commentaires-insatisfactions

Équipe responsable du traitement des plaintes
100, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 7N5

Téléphone : 1 888 556-7212
Télécopieur : 418 835-2551
plaintes@desjardins.com

13. Définitions

Voici le sens que nous donnons aux mots indiqués en *italique* dans cette police.

| | |
|---|--|
| Accident | Événement imprévu et soudain qui provient d'une cause extérieure, survient indépendamment de toute maladie ou autre cause et entraîne une blessure corporelle ou un décès. La blessure ou le décès doivent être constatés par un médecin autorisé où les soins sont donnés et doivent résulter directement et seulement de l'accident. |
| Fournisseur de services de voyages | Agence de voyages, grossiste en voyages, organisateur de voyages à forfait, croisiériste, transporteur public ou établissement d'hébergement qui sont autorisés ou accrédités à exploiter une telle entreprise ou à rendre de tels services. |
| Frais de subsistance | Les frais raisonnables et nécessaires engagés pour l'hébergement et les repas, la garde des enfants à charge qui ne vous accompagnent pas, les appels téléphoniques et les déplacements locaux. |
| Membre de votre/sa famille | Conjoint, conjointe, fils, filles, père, mère, frères, sœurs, beau-père, belle-mère, grands-parents, petits-enfants, demi-frères, demi-sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-fils, belles-filles, oncles, tantes, cousins, cousines, neveux, nièces. |

14. Identification de l'assureur

Desjardins Assurances
200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2

1 855 EN-VOYAGE (1 855 368-6924)
www.desjardins.com/assurance_voyage

Dans certaines provinces autres que le Québec, des protections sont offertes par :

La Personnelle, compagnie d'assurances
5-100, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 7N5
1 800 463-6416



Chantal Gagné
Présidente et cheffe de l'exploitation
Desjardins Assurances



Michel Martineau
Vice-président principal
Assurance des particuliers
Desjardins Assurances



Valérie Lavoie
Cheffe de la direction
La Personnelle, compagnie d'assurances

6720711F (2025-11)