



# Sommaire de l'Assurance voyage

## Odyssée<sup>MD</sup> Visa Infinite Privilege\*

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

## À quoi sert ce sommaire ?

Ce sommaire vous présente les principaux renseignements que vous devez connaître pour déterminer si l'Assurance voyage offerte avec votre carte de crédit vous convient. Pour tout savoir, vous devez lire votre police d'assurance, qui est disponible en ligne à [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com) et [www.desjardinsassurancevie.com](http://www.desjardinsassurancevie.com).

## Cette assurance est offerte par :



200, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2  
1 855 368-6924

[www.desjardins.com/assurance\\_voyage](http://www.desjardins.com/assurance_voyage)



**laPersonnelle**

(pour certaines protections et dans certaines provinces, sauf au Québec)

6300, boulevard Guillaume-Couture

Lévis (Québec) G6V 6P9

1 800 463-6416

Pour vérifier notre statut en tant qu'assureur sur le Registre de l'Autorité des marchés financiers :  
[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) (numéro de client : 2000379948).

<sup>MD</sup> Odyssée est une marque déposée de la Fédération des caisses Desjardins du Québec

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

# 1. Comment fonctionne l'assurance

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. Elle est distribuée par la Fédération des caisses Desjardins du Québec, située au 100, rue des Commandeurs, à Lévis (1 866 835-8444).



## Personnes couvertes

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



Pour être couverts, votre conjoint, vos enfants et petits-enfants ainsi que les enfants et petits-enfants de votre conjoint doivent répondre à des critères précis. Ces critères sont décrits dans votre police d'assurance.



## Conditions pour être couvert pour un voyage

Pour qu'une personne (vous-même, votre conjoint, un enfant ou un petit-enfant) soit couverte pour un voyage, plusieurs conditions doivent être respectées. Vous trouverez toutes ces conditions dans votre police d'assurance. À titre d'exemple, en voici 5 :

- **Résident canadien :**  
Cette personne doit être autorisée par la loi à demeurer au Canada et y résider au moins 6 mois par année.
- **Couverture gouvernementale :**  
Cette personne doit être couverte par les régimes d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation de sa province de résidence pendant toute la durée du voyage pour la protection **Soins de santé d'urgence**.
- **Début et fin du voyage :**  
Son voyage doit débuter et se terminer au Canada, dans sa province de résidence.
- **Destination :**  
Son voyage doit être à l'extérieur de sa province de résidence pour les protections **Soins de santé d'urgence** et **Bagages**.
- **Durée du voyage :**  
Son voyage ne doit pas dépasser le nombre de jours inclus pour les protections **Soins de santé d'urgence** et **Bagages** (voir le paragraphe **Chaque jour compte !** ci-après).

### Chaque jour compte !

Pour chaque protection d'assurance, il y a un nombre de jours inclus qui varie selon votre âge (voir la section **Aperçu des 3 protections incluses** ci-après). Les dates de départ et de retour comptent comme des jours complets, peu importe votre heure de départ et votre heure d'arrivée. Ainsi :

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

Pour tout voyage qui excède le nombre de jours inclus par protection, appelez-nous pour prolonger votre assurance.



Vous pourriez ne pas être couvert si votre destination est visée par un avis du gouvernement du Canada. Pour plus d'information, lisez votre police d'assurance.

## 2. Aperçu des 3 protections incluses

Voici une brève description des protections qui sont incluses avec votre carte de crédit. Pour connaître l'ensemble des conditions qui s'appliquent, ainsi que toutes les exclusions et limites, vous devez lire votre police d'assurance.



### Protection Soins de santé d'urgence

Rembourse les frais de soins et services médicaux d'urgence et certains frais de rapatriement que vous devez engager en voyage en raison d'un accident ou d'une maladie soudaine et imprévue.

**Âge maximal :** 75 ans

Âge de la personne	Nombre de jours inclus (selon l'âge de la personne à la date où elle quitte sa province de résidence)
59 ans ou moins	60 jours
60 à 64 ans	31 jours
65 à 75 ans	15 jours
76 ans ou plus	Aucune couverture



Si la durée d'un voyage dépasse le nombre de jours inclus pour une personne, vous devez prolonger la durée de la protection de cette personne en communiquant avec nous. Si vous ne le faites pas, cette personne n'est pas du tout couverte par la protection **Soins de santé d'urgence** pour ce voyage.

#### Frais couverts

- Frais de soins et services médicaux et dentaires
- Frais de subsistance si vous devez reporter votre retour
- Frais de transport d'urgence
- Frais de rapatriement, de visite d'un membre de votre famille et de retour d'un véhicule
- Frais en cas de décès

**Maximums :** Les frais sont couverts :

- jusqu'aux maximums indiqués dans votre police d'assurance par type de frais couverts
- 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



## Protection Annulation de voyage

Rembourse certains frais payés avec votre carte de crédit Desjardins si vous devez annuler ou modifier un voyage pour l'une des **causes acceptées**.

**Âge maximal** : Aucune limite d'âge

**Nombre de jours inclus** : Le voyage doit être d'une durée maximale de 365 jours.

**Montant maximal de remboursement** : 2 500 \$ par personne et par voyage, mais ce maximum ne s'applique pas si vous devez revenir de voyage plus tôt ou plus tard que prévu.

Si le coût de votre voyage est plus élevé que le montant maximal de remboursement, vous pouvez nous demander d'augmenter ce montant en communiquant avec nous.

**Causes acceptées** : Il y en a 18. À titre d'exemple, voici 5 situations dans lesquelles vous pouvez annuler ou modifier un voyage :

1. L'une des personnes suivantes tombe malade, subit un accident ou décède :
  - vous-même ou un membre de votre famille;
  - un compagnon de voyage ou un membre de sa famille;
  - une personne qui doit assurer la garde de vos enfants à charge;
  - une personne dont vous êtes le tuteur légal;
  - la personne qui doit vous loger à sa résidence pendant une partie ou la totalité de votre voyage.
2. Votre compagnon de voyage doit annuler son voyage ou ne peut pas le faire comme prévu en raison d'une des 18 causes acceptées.
3. 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.
4. Il y a un retard du transporteur public causé par le mauvais temps, une catastrophe naturelle ou des problèmes mécaniques.
5. Après l'achat de votre voyage, le gouvernement canadien a émis un avertissement conseillant aux Canadiens d'éviter tout voyage ou tout voyage non essentiel dans le pays ou la région de votre destination et cet avertissement est toujours en vigueur 14 jours avant votre départ.

Vous trouverez la liste complète de ces 18 causes dans votre police d'assurance.



## Protection Bagages

Verse un montant si vos bagages sont volés pendant un voyage ou si le transporteur public les perd, les endommage ou les livre en retard.

**Âge maximal** : Aucune limite d'âge

Âge de la personne	Nombre de jours inclus (selon l'âge de la personne à la date où elle quitte sa résidence)
59 ans ou moins	60 jours
60 à 64 ans	31 jours
65 ans ou plus	15 jours



Si la durée d'un voyage dépasse le nombre de jours inclus pour une personne, vous pouvez prolonger la durée de sa protection en communiquant avec nous. Si vous ne le faites pas, cette personne est couverte par la protection **Bagages** dès son départ en voyage, jusqu'à ce que le nombre de jours inclus soit écoulé.

**Montant maximum de remboursement, par personne et par voyage** : 2 500 \$

Ce montant maximum inclut les frais que vous devez engager pour :

- Racheter des articles volés ou endommagés (maximum 500 \$ par article ou ensemble d'articles)
- Acheter des articles de première nécessité en raison d'un retard des bagages de plus de 4 heures (maximum 1 000 \$)
- Remplacer des documents importants (maximum 250 \$)

Pour avoir un montant maximum de remboursement plus élevé, vous devez communiquer avec nous avant votre départ.



## Exclusions et limites

L'assurance incluse avec votre carte de crédit comporte plusieurs exclusions et limites. Voici un aperçu de 2 d'entre elles :

### Exclusion en raison d'un état de santé instable

Vous n'êtes pas couvert par la protection **Soins de santé d'urgence** si vous devez engager des frais liés à une blessure ou un trouble de santé qui a été instable dans les 182 jours (90 jours si vous avez moins de 55 ans) avant de partir en voyage. De plus, vous n'êtes pas couvert par la protection **Annulation** si vous devez annuler ou modifier votre voyage en raison d'une blessure ou un trouble de santé qui a été instable dans les 90 jours avant d'acheter votre voyage.

À titre d'exemple, une blessure ou un trouble de santé est considéré comme instable si vous avez eu de nouveaux symptômes, consulté un médecin ou changé de médication.

### Exclusion pour un voyage qui dépasse le nombre de jours inclus

Si la durée d'un voyage dépasse le nombre de jours inclus pour une personne, vous devez prolonger la durée de la protection de cette personne en communiquant avec nous au **1 877 838-7603**. Si vous ne le faites pas, cette personne n'est pas du tout couverte par la protection **Soins de santé d'urgence** pour ce voyage.

**Pour tous les détails sur les exclusions et limites, lisez bien votre police d'assurance.**

### 3. Vous souhaitez modifier l'assurance ?



Pour modifier l'assurance (par exemple, ajouter une protection, prolonger votre assurance ou augmenter un montant d'assurance), vous devez nous le demander avant la date prévue de votre départ en communiquant avec nous au **1 877 838-7603**.

#### Vous devez alors nous fournir des renseignements exacts

Les renseignements que vous nous fournissez lorsque vous nous demandez de modifier l'assurance sont très importants. C'est en fonction de ceux-ci que nous acceptons ou refusons la modification demandée.

Si vous fournissez des renseignements inexacts ou incomplets ou que vous faites une fausse déclaration, nous pourrions annuler une modification de votre assurance ou refuser une réclamation.

### 4. Coût de votre assurance



Comme votre assurance voyage est incluse avec votre carte de crédit, le coût de l'assurance est compris dans les frais annuels de votre carte. Cela signifie que vous n'avez pas à payer de frais supplémentaires pour l'assurance décrite dans ce sommaire.

Toutefois, si vous modifiez votre assurance, vous devrez alors payer ce qu'on appelle une prime d'assurance. Le montant de la prime varie selon différents facteurs, comme votre âge, les protections choisies, les montants demandés, etc.

Si vous ne souhaitez pas avoir l'assurance qui est incluse avec votre carte de crédit, vous devez choisir une autre carte de crédit. Pour toute question, appelez-nous au **1 877 838-7603**.

### 5. Réclamation – 2 étapes à suivre



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

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

#### 2. Nous envoyer le formulaire requis et les preuves nécessaires

Vous devez nous envoyer votre réclamation dans les 90 jours suivant la date de l'événement qui vous donne droit à un remboursement.

Nous pouvons vous demander de 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 avons fait la demande.

Nous pouvons aussi vous faire examiner par un professionnel de la santé. Dans ce cas, c'est nous qui choisissons ce professionnel et qui payons les frais de l'examen.

### Notre réponse à votre réclamation

#### Si nous acceptons votre réclamation

Nous versons le paiement au plus tard **60 jours** après avoir reçu tous les documents nécessaires.

#### Si nous refusons votre réclamation ou ne versons qu'une partie du montant réclamé

Nous vous envoyons une lettre pour vous expliquer la raison de notre décision, au plus tard **60 jours** après avoir reçu tous les documents nécessaires.

## 6. En cas d'insatisfaction



### Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision à la suite d'une réclamation

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**. Notez que ce délai varie selon les provinces et qu'il peut être plus court que 3 ans. Pour connaître le délai maximal dans votre province de résidence, veuillez consulter la loi applicable.

Pour en savoir plus sur vos droits, vous pouvez communiquer avec l'organisme de réglementation de votre province de résidence.

### Si vous n'êtes pas satisfait de notre service

Vous avez des préoccupations ou vous êtes insatisfait de l'assurance ou du service que nous vous avons donné? Faites-le-nous savoir en communiquant avec notre service à la clientèle au **1 866 647-5013**.

Si vous souhaitez faire une plainte officielle, vous avez 2 options :

- communiquer avec notre Officier du règlement des différends au **1 877 938-8184**; ou
- utiliser le formulaire de plainte disponible sur notre site Internet à l'adresse [www.desjardinsassurancevie.com/plainte](http://www.desjardinsassurancevie.com/plainte).