

**Insurance certificate issued to VISA Desjardins *Business Advantage* Cardholders
and VISA Desjardins Corporate Cardholders
Corporate Insurance Plan**

Baggage Insurance

The benefits described in this document become effective August 1, 1998.

The Insurer is The Personal General Insurance Inc. for insureds in Québec and The Personal Insurance Company for insureds in all other provinces of Canada. It certifies that a group insurance policy has been issued for the Fédération des caisses Desjardins du Québec and that it covers all VISA Desjardins *Business Advantage* Cardholders and VISA Desjardins Corporate Cardholders under the Corporate Insurance Plan, provided they satisfy the eligibility criteria, against the losses specified in the Insured risks section of this insurance certificate.

Each VISA Desjardins *Business Advantage* Cardholders and each VISA Desjardins Corporate Cardholders under the Corporate Insurance Plan is eligible for coverage provided that he is a cardholder and that the insurance contract between the Fédération des caisses Desjardins du Québec and the Insurer is in force. The cardholder's spouse and dependent children are also eligible for coverage. The cardholder is automatically covered when he purchases a round-trip airplane ticket for himself with his VISA card. His spouse and dependent children are also covered provided that they accompany the cardholder throughout the trip and that their tickets are purchased with the cardholder's VISA Desjardins *Business Advantage* card or VISA Desjardins Corporate card.

Eligibility is also subject to the following conditions:

- a) Card privileges must not have been suspended.
- b) There must not be an outstanding balance exceeding 90 days on the account.

This insurance certificate is issued for information purposes only and has no contractual value. Only the insurance policy issued to the Fédération des caisses Desjardins du Québec may be used to settle legal matters.

1. Effective date of coverage and termination

Coverage is effective for the duration of the trip. The insured trip begins at the time of departure, on the date and time specified on the ticket, and terminates at midnight on the earliest of the following dates:

- a) the actual date of return to the province of residence; whether the insured returns of his own volition or as a result of a repatriation arranged by the Travel Assistance Service;
- b) for insureds age 59 or under, after a stay of 48 consecutive days (including date of departure) outside the province of residence;
- c) for insureds between ages 60 and 64, after a stay of 23 consecutive days (including date of departure) outside the province of residence;
- d) for insureds age 65 or over, after a stay of 14 consecutive days (including date of departure) outside the province of residence.

2. Insured risks

The maximum benefit payable for each of the four benefits described in this section is the one that applies to each individual insured risk, for all insureds combined.

2.1 Loss by theft or damage

For the duration of the insured trip, Baggage Insurance covers all losses by theft or damage to the personal effects and baggage of the cardholder, his spouse and their dependent children. The Insurer will only be liable for the actual cash value of the property at the time of any loss by theft or damage up to \$500 (subject to a \$250 maximum for jewelry, cameras or any other photographic equipment).

In the event of theft, the Insurer will reimburse the cost of replacing a passport, a driver's licence, a birth certificate or a visa, up to \$50 (proof of theft required - see Claims section).

The Insurer will have the option to repair or replace any damaged or stolen property with other items of the same quality and value.

2.2 Late baggage

If, during the trip but before returning to the point of departure, the arrival of the baggage checked with a public carrier is delayed for more than six hours, the cardholder is entitled to a maximum of \$500, for essential toiletries and clothing for himself, his spouse and dependent children, where applicable. Proof that the baggage checked with a public carrier has been delayed must be included with the claim, along with the purchase receipts. Any amount paid in the event baggage is delayed will be deducted from the total amount insured if the baggage is subsequently reported as lost.

2.3 Missed connection

If, during the trip, a confirmed connection is missed because the connecting carrier was delayed and that no other similar means of transportation is available for the next 6 hours following arrival, the cardholder is entitled to a reimbursement of reasonable and necessary living expenses for himself, for his spouse and dependent children, where applicable, up to \$500, provided such expenses are incurred within 48 hours of arrival.

2.4 Delayed flight or refused boarding

If the confirmed flight from any airport is delayed for at least 6 hours or if the cardholder cannot board the plane due to overbooking and no other similar means of transportation is available for the next 6 hours after the scheduled departure time of the initial flight, the cardholder is entitled to a reimbursement of reasonable and necessary living expenses for himself, for his spouse and dependent children, where applicable, up to \$500, provided such expenses are incurred within 48 hours of the delay or the refused boarding.

3. Exclusions

Baggage Insurance does not cover:

- a) animals, all types of vehicles or their accessories, trailers, boats, motors, aircraft or other vehicles or their accessories, furniture and furnishings, dental and limb prostheses, contact lenses, eyeglasses, hearing aids, money, securities and documents, professional or occupational supplies or property, antiques and collectors' items, property illegally acquired, kept, stored or transported;
- b) damage due to normal wear, gradual deterioration, insects, vermin, manufacturing defects, or while the article is being repaired or serviced, damage to fragile or breakable items;
- c) theft resulting from any careless action or omission of the insured;
- d) theft of or damage to an item insured under a contract issued by another Insurer;

- e) theft of or damage to an item for which a claim may be filed with the carrier;
- f) damage resulting from radiation or radioactive contamination;
- g) any accident resulting from an insurrection, war or act of war, whether declared or not, from participation in a crime or a riot if the riot occurs in a country that the Canadian government advised Canadians against visiting prior to the date of departure;
- h) the expenses payable under any other private insurance plan.

4. Payment of benefits

Benefits are payable by cheque directly to the cardholder upon reviewing the relevant bills and related information.

If the cardholder is deceased, the benefit will be paid to his spouse or to his legal heirs, if there is no spouse.

You cannot designate anyone else as the individuals to whom the Insurer will pay all amounts owing already determined.

5. Claims

If a loss is alleged to be due to theft, burglary, armed robbery or vandalism, the insured must, upon discovery, notify the police immediately. The insured must then notify the Insurer as promptly as possible, and take all reasonable precautions to protect, safeguard or recover the property, and also obtain corroborating documentary evidence, such as a police report or a statement from either the hotel manager, tour guide or representative of the common carrier. The insured must also provide proof of the items' value along with an affidavit within 90 days of the loss.

The Insurer may examine the property to appraise damages.

Failure by the insured to comply with these conditions may result in the claim being declined under this benefit.

Benefit claims should be sent to the following address: Baggage Insurance Benefits, 200, rue des Commandeurs, Lévis, Québec, G6V 6R2.

To make a claim, call the following number:

1-800-463-1623 (Canada and U.S. – toll free)

6. Insurer's reply

If the Insurer approves your claim, the payment will be made within 60 days once all the required documents are received.

If your claim is not approved, the Insurer will send you a letter explaining the reasons for its decision within 60 days once all the required documents are received.

7. Appeal of an Insurer's decision and recourse

If the Insurer does not approve a claim, you can submit additional information and request that your file be reviewed.

Please note that if you want to appeal the Insurer's decision in court, you must do so within the time limit provided for by law. This time limit is 3 years in Quebec. It may be shorter in other provinces. To find out the time limit, please refer to the applicable legislation in your province of residence.

8. Definitions – Wherever used in this policy

- a) **Age:** means the age of the insured on the effective date of coverage for the insured trip.
- b) **Aircraft:** means a fixed-wing multi-engine aircraft with a certified take-off weight of no less than 4,536 kg licensed in Canada or abroad and operated by a scheduled or charter airline and that holds a valid National Transportation Agency of Canada licence (or foreign equivalent). Special or chartered flights authorized under any of the above licences are covered, provided they are made by an aircraft of the type regularly used by the carrier on its scheduled or charter air carrier service. All military aircraft are excluded.
- c) **Cardholder:** means a person who holds a *Business Advantage* or *Corporate card*, with the *Corporate Insurance Plan*, issued in his name and for which the annual user fee has been paid. For the *Corporate card* only, and only in certain cases, in addition to the cardholder, authorized users are eligible for insurance if:
 - i) They have been identified as an authorized user to the Fédération des caisses Desjardins du Québec; and
 - ii) A public transportation ticket has been purchased for them with the credit card.

d) **Dependent child:** means any unmarried child under the authority of the cardholder or his spouse who is over 15 days of age and under 18 years of age, or 24 years of age or under if he is a full-time student at an educational institution accredited by the appropriate authorities.

e) **Insured:** means the cardholder, eligible spouse or dependent child.

f) **Living expenses:** means expenses for meals and accommodation, as well as for telephone calls and errands by taxi that are deemed essential.

g) **Spouse:** the person:

i) who is married to or has entered into a civil union with the cardholder; or

ii) who can prove that:

- he has been living conjugally with the cardholder for at least 12 months; **or that**
- he has been living conjugally with the cardholder and that they have had a child together; **and that** he and the cardholder have not been separated for 3 months or longer due to a breakdown of their relationship.

The Insurer recognizes only one spouse. It is not responsible for the validity of the spousal designation.

h) **Trip:** means any fixed period of time (182 days or less) that the insured spends outside his province of residence.

Personal information management

Desjardins Financial Security Life Assurance Company (DFS) handles the personal information it has on you in a confidential manner. DFS keeps this information on file so that you can benefit from the financial services (insurance, annuities, credit, etc.) it offers. This information is consulted solely by DFS employees who need to do so in the course of their work.

You have the right to consult your file. You may also have information corrected if you demonstrate that it is inaccurate, incomplete, ambiguous or not useful. To do so, you must send a written request to the following address: Privacy Officer, Desjardins Financial Security Life Assurance Company, 200, rue des Commandeurs, Lévis, Québec, G6V 6R2.

DFS can send promotional information or offer new products to individuals whose names appear on its client list. DFS may also give its client list to another component of the Desjardins Group for the same purposes. If you do not want to receive such offers, you may have your name removed from the list by sending a written request to the Privacy Officer at DFS.

Dissatisfied? Let us know.

As a responsible company that is attentive to the needs of its clients, Desjardins Financial Security wants to provide each and every one of them with products and services that meet their expectations. However, if you are dissatisfied with any of our products or services, please let us know by visiting our website at www.dfs.ca/complaint or by contacting the Dispute Resolution Officer at 1-877-838-8185.

**Attestation d'assurance établie à l'intention des détenteurs de la carte de crédit
Affaires Avantages VISA Desjardins et des détenteurs de la carte de crédit
Entreprise VISA Desjardins • programme d'assurance corporatif**

Assurance bagages

Les garanties décrites dans le présent document entrent en vigueur le 1^{er} août 1998.

L'assureur est La Personnelle, assurances générales inc. pour les assurés du Québec et La Personnelle, compagnie d'assurances pour les assurés des autres provinces du Canada. Il atteste qu'une police d'assurance collective a été établie à l'intention de la Fédération des caisses Desjardins du Québec et que cette police assure les détenteurs de la carte de crédit *Affaires Avantages VISA Desjardins* et les détenteurs de la carte de crédit *Entreprise VISA Desjardins* (programme d'assurance corporatif) qui satisfont aux conditions d'admissibilité contre les pertes indiquées à la section Risques assurés de la présente attestation.

Chaque détenteur de la carte de crédit *Affaires Avantages VISA Desjardins* et chaque détenteur de la carte de crédit *Entreprise VISA Desjardins* (programme d'assurance corporatif) est admissible à l'assurance tant qu'il est détenteur de la carte et que le contrat d'assurance entre la Fédération des caisses Desjardins du Québec et l'assureur est en vigueur. Le conjoint et les enfants à charge de tout détenteur admissible sont également admissibles à l'assurance. Le détenteur est automatiquement admis à l'assurance lorsqu'il achète pour lui-même, avec sa carte *Affaires Avantages VISA Desjardins* ou sa carte *Entreprise VISA Desjardins* (programme d'assurance corporatif), un billet d'avion aller-retour. Son conjoint et ses enfants à charge sont également admis à l'assurance s'ils l'accompagnent tout au long du voyage et si le coût de leurs billets est porté à la carte *Affaires Avantages VISA Desjardins* ou à la carte *Entreprise VISA Desjardins* (programme d'assurance corporatif) du détenteur.

L'admission est également conditionnelle au fait que :

- a) les droits au titre de la carte du détenteur n'aient pas été suspendus;
- b) le compte au titre de la carte du détenteur ne soit pas en souffrance depuis plus de 90 jours.

Cette attestation n'est rédigée qu'à titre d'information et n'a aucune valeur contractuelle. Seule la police d'assurance établie à l'intention de la Fédération des caisses Desjardins du Québec peut servir à trancher les questions d'ordre juridique.

1. Début et fin de l'assurance bagages

L'assurance est en vigueur tout au long du voyage assuré. Le voyage assuré débute au moment du départ selon la date et l'heure inscrites sur le billet aller et se termine à minuit à la première des dates suivantes :

- a) la date réelle du retour dans la province de résidence, que celui-ci s'effectue du propre chef de la personne assurée ou dans le cadre d'un rapatriement orchestré par le service d'assistance;
- b) pour la personne assurée âgée de 59 ans ou moins, lorsqu'une période de 48 jours consécutifs (date de départ comprise) à l'extérieur de la province de résidence est écoulée;
- c) pour la personne assurée âgée de 60 à 64 ans, lorsqu'une période de 23 jours consécutifs (date de départ comprise) à l'extérieur de la province de résidence est écoulée;
- d) pour la personne assurée âgée de 65 ans ou plus, lorsqu'une période de 14 jours consécutifs (date de départ comprise) à l'extérieur de la province de résidence est écoulée.

2. Risques assurés

Pour chacune des quatre garanties décrites dans le présent article, la prestation maximale indiquée est celle qui s'applique pour chaque sinistre, pour l'ensemble des personnes assurées.

2.1 Vol ou endommagement des bagages

Pendant la durée du voyage assuré, l'assurance bagages couvre les pertes dues au vol ou à l'endommagement physique des effets et bagages appartenant au détenteur de la carte, à son conjoint ou à leurs enfants à charge. La responsabilité de l'assureur se limite à la valeur réelle pécuniaire des biens au moment de toute perte due à un vol ou à un endommagement, jusqu'à concurrence de 500 \$ (sous réserve d'un maximum de 250 \$ pour les bijoux, les appareils photographiques ou tout autre matériel photographique).

En cas de vol, l'assureur rembourse les frais de remplacement d'un passeport, d'un permis de conduire, d'un certificat de naissance ou d'un visa, jusqu'à concurrence de 50 \$. (Dans ce cas, l'assureur exige une attestation écrite du vol; voir la clause Demande de prestations).

L'assureur peut choisir de réparer ou de remplacer les biens endommagés ou volés par d'autres articles de même nature et qualité.

2.2 Retard des bagages

Si pendant la durée du voyage, l'acheminement des bagages enregistrés auprès d'un transporteur public est retardé pendant plus de six heures, le détenteur de la carte a droit au remboursement, jusqu'à concurrence de 500 \$, des frais engagés pour l'achat d'articles de toilette et de vêtements de première nécessité pour lui-même et pour son conjoint et ses enfants à charge, s'il y a lieu, pourvu qu'il ne soit pas de retour à son point de départ. Une preuve de retard des bagages enregistrés auprès du transporteur public ainsi que les reçus des achats devront accompagner la demande. Le montant utilisé en cas de retard sera déduit du montant total assuré s'il y a constatation de perte par la suite.

2.3 Correspondance manquée

Si, en raison d'un retard du vol d'origine du détenteur, ce dernier manque une correspondance confirmée et qu'aucun moyen de transport de même nature ne soit disponible dans les six heures qui suivent le débarquement, il a droit au remboursement, jusqu'à concurrence de 500 \$, des frais de subsistance raisonnables et nécessaires engagés pour lui-même et pour son conjoint et ses enfants à charge, s'il y a lieu, dans les 48 heures suivant le débarquement.

2.4 Vol retardé ou embarquement refusé

Si le vol de départ confirmé du détenteur, en partance d'un aéroport quelconque, est retardé d'au moins six heures ou si le détenteur ne peut prendre ce vol en raison d'un trop grand nombre de réservations et qu'aucun moyen de transport de même nature ne soit disponible dans les six heures qui suivent l'heure de départ prévue du vol initial, le détenteur a droit au remboursement, jusqu'à concurrence de 500 \$, des frais de subsistance raisonnables et nécessaires engagés pour lui-même et pour son conjoint et ses enfants à charge, s'il y a lieu, dans les 48 heures suivant le retard ou le refus d'embarquement.

3. Exclusions

L'assurance bagages ne couvre pas :

- a) les animaux, les moyens de transport de tout genre et leurs accessoires, les remorques, les bateaux, les moteurs, les avions ou autres moyens de transport ou leurs accessoires, les meubles et les accessoires d'ameublement, les prothèses dentaires et membres artificiels, les lentilles cornéennes, les lunettes, les appareils auditifs, l'argent, les titres, valeurs et documents, les fournitures ou les biens professionnels servant pour un emploi, les objets d'antiquité et articles de collection, les biens illégalement acquis, gardés, entreposés ou transportés;

- b) les dommages causés par l'usure normale, la détérioration graduelle, les insectes, la vermine, un défaut de fabrication, ou les dommages causés à la suite de réparations ou d'un traitement effectué sur l'article, le bris des articles fragiles ou cassants;
- c) le vol qui résulte d'une omission ou d'une imprudence de la personne assurée;
- d) l'endommagement ou le vol d'un article assuré en vertu d'un contrat établi par un autre assureur;
- e) l'endommagement ou le vol d'un article pour lequel la personne assurée peut demander une compensation de la part du transporteur;
- f) les dommages causés par des radiations ou une contamination radioactive;
- g) tout accident résultant d'une insurrection, d'une guerre ou d'un acte de guerre, que la guerre soit déclarée ou non, de la participation de la personne assurée à un acte criminel ou encore d'une émeute si celle-ci est survenue dans un pays dans lequel le gouvernement du Canada déconseillait aux Canadiens de voyager avant la date de début du voyage;
- h) les frais payables par tout autre régime privé d'assurance.

4. Paiement des prestations

L'assureur paie les prestations par chèque directement au détenteur de la carte, sur réception et après évaluation des relevés pertinents et des renseignements ayant trait aux relevés.

En cas de décès du détenteur de la carte, les prestations sont versées à son conjoint ou à ses héritiers légaux, s'il n'a pas de conjoint.

Comme les personnes à qui l'assureur paie les prestations sont déjà déterminées, vous n'avez pas la possibilité de désigner d'autres personnes.

5. Demande de prestations

Lorsqu'il est allégué que la perte est due à un vol, à un cambriolage, à un vol à main armée ou à des dommages malicieux, la personne assurée doit, dès qu'elle constate la perte, en aviser la police. La personne assurée doit ensuite aviser l'assureur le plus rapidement possible, prendre tous les moyens raisonnables pour protéger, sauvegarder ou recouvrer les biens, et obtenir une attestation écrite du vol ou des dommages, comme un rapport de police ou une déclaration de la direction de l'hôtel, de l'accompagnateur ou des représentants de la compagnie de transport. La personne assurée doit également fournir une preuve de la valeur des biens accompagnée d'une déclaration sous serment dans les 90 jours de la date de la perte.

L'assureur peut exiger de voir les biens et articles pour faire une évaluation des dommages.

La personne assurée qui ne se conforme pas aux conditions énumérées ci-dessus peut se voir refuser le règlement de sa demande de prestations en vertu de la présente assurance.

Veuillez faire parvenir toute demande de prestations à l'adresse suivante : Prestations d'assurance bagages, 200, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6R2.

Pour effectuer une demande de prestations, composez le numéro suivant :

1 800 465-7822 (sans frais, Canada et États-Unis)

6. Réponse de l'assureur

Si l'assureur accepte la demande de prestations, il verse le paiement au plus tard 60 jours après avoir reçu tous les documents nécessaires.

Si l'assureur refuse la demande de prestations, il envoie une lettre pour expliquer la raison de la décision au plus tard 60 jours après avoir reçu tous les documents nécessaires.

7. Appel de la décision de l'assureur et recours

Si l'assureur refuse votre demande, vous pouvez soumettre des renseignements supplémentaires et demander une seconde analyse. Il est possible de contester la décision de l'assureur devant les tribunaux dans le délai maximal prévu par la loi. Au Québec, ce délai maximal est de 3 ans. Il peut être plus court dans les autres provinces. Pour connaître ce délai, veuillez consulter la loi provinciale applicable.

8. Définitions

a) **Âge** : âge de la personne assurée à la date d'entrée en vigueur de la protection pour le voyage assuré.

b) **Avion** : aéronef multimoteur à voilure fixe d'un poids autorisé au décollage d'au moins 4 536 kg, immatriculé au Canada ou à l'étranger, et exploité par un transporteur aérien à horaire fixe ou à service d'affrètement, et détenant un permis valide de la Commission Canadienne des Transports Aériens (ou l'équivalent étranger). Les vols spéciaux ou nolisés autorisés par l'un des permis mentionnés ci-dessus ne sont couverts que s'ils sont effectués avec un aéronef de type normalement employé par le transporteur aérien pour son service de vols à horaire fixe ou affrétés. Tous les appareils militaires sont exclus.

c) **Conjoint** : personne :

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

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

d) **Détenteur de la carte ou détenteur** : personne physique qui détient une carte *Affaires Avantages* ou une carte Entreprise dotée du programme d'assurance corporatif émise à son nom et pour laquelle les frais annuels d'adhésion ont été payés. Pour la carte Entreprise seulement, et dans certains cas précis, un utilisateur autorisé est admissible à l'assurance au même titre que le détenteur de la carte si :

- i) il a été identifié comme utilisateur autorisé auprès de la Fédération des caisses Desjardins du Québec; et
- ii) un billet pour voyager dans un véhicule de transport public lui est acheté avec la carte de crédit.

e) **Enfant à charge** : un enfant non marié, à l'égard duquel le détenteur de la carte ou son conjoint exerce l'autorité parentale, âgé de plus de 15 jours et de moins de 18 ans, ou de 24 ans ou moins s'il fréquente à temps plein un établissement d'enseignement reconnu par les autorités compétentes.

f) **Frais de subsistance** : frais pour les repas et l'hébergement, de même que pour les appels téléphoniques, les menus articles et les courses en taxi jugés essentiels.

g) **Personne assurée** : le détenteur de la carte, son conjoint ou un enfant à charge admis à l'assurance.

h) **Voyage** : toute période déterminée de 182 jours ou moins que la personne assurée passe hors de sa province de résidence.

Gestion des renseignements personnels

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

Vous avez le droit de consulter votre dossier. Vous pouvez aussi y faire corriger des renseignements si vous démontrez qu'ils sont inexacts, incomplets, ambigus ou inutiles. Vous devez alors envoyer une demande écrite à l'adresse suivante : Responsable de la protection des renseignements personnels, Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie, 200, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6R2.

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

Une insatisfaction? Faites-le-nous savoir.

En tant qu'entreprise prévenante et digne de confiance, Desjardins Sécurité financière tient à offrir à chacun de ses clients des produits et services qui sont à la hauteur de leurs attentes. Si vous êtes insatisfait du service que vous avez reçu ou de l'un de nos produits, faites-le-nous savoir. Pour ce faire, nous vous invitons à visiter notre site Internet à l'adresse www.dsf.ca/plainte ou à joindre l'Officier du règlement des différends par téléphone, au numéro 1 877 938-8184.