

Si l'assurance vous a été offerte au Québec

Sommaire de l'Assurance voyage

Ce sommaire présente les principaux renseignements que vous devez connaître sur l'Assurance voyage.

Cliquez sur l'icône suivante pour accéder au document :



Fiche de renseignements de l'Autorité des marchés financiers (AMF)

Cette fiche de l'AMF vise à vous informer de certains de vos droits.

Cliquez sur l'icône suivante pour accéder au document :



Police de l'Assurance voyage

Cette police sert à vous fournir toute l'information sur l'Assurance voyage et fait partie de votre contrat d'assurance.

Cliquez sur l'icône suivante pour accéder au document :



Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Ce formulaire doit être rempli pour mettre fin à votre assurance. Notez que vous trouverez un formulaire semblable dans votre police.

Cliquez sur l'icône suivante pour accéder au document :



Si l'assurance vous a été offerte dans une autre province ou un autre territoire

Police de l'Assurance voyage

Cette police sert à vous fournir toute l'information sur l'Assurance voyage et fait partie de votre contrat d'assurance.

Cliquez sur l'icône suivante pour accéder au document :



Sommaire de l'Assurance voyage



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 présente les principaux renseignements que vous devez connaître sur l'Assurance voyage pour déterminer si ce produit vous convient. Pour tout savoir, vous devez lire votre police de l'Assurance voyage, qui vous a été remise avec ce sommaire et qui est disponible en ligne à www.lapersonnelle.com/voyage.



Pour tout problème en voyage, notre Service d'assistance est là, 24 h sur 24, 7 jours sur 7 :

Du Canada ou des États-Unis :
1 800 465-6390 (sans frais)

De partout dans le monde :
514 875-9170 (à frais virés)



Pour toute question, pour réclamer ou pour modifier votre assurance :

Du Canada ou des États-Unis :
1 855 727-7872 (sans frais)

De partout dans le monde :
418 647-5093 (à frais virés)

Identification de l'assureur

Desjardins Assurances

200, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 6R2
1 855 727-7872

www.desjardins.com/assurance_voyage

Pour vérifier notre statut en tant qu'assureur sur le Registre de l'Autorité des marchés financiers :

www.lautorite.qc.ca (numéro de client : 2000379948)

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

La Personnelle, compagnie d'assurances

6300, boulevard Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6V 6P9
1 800 463-6416

Distributeur

Fédération des caisses Desjardins du Québec

100, rue des Commandeurs
Lévis (Québec) G6V 7N5
1 866 835-8444

1. Fonctionnement de l'Assurance voyage

Cette assurance voyage est une assurance individuelle, puisqu'elle constitue une entente entre vous, le propriétaire du contrat d'assurance, et nous, Desjardins Assurances.

1.1 Qui peut acheter l'assurance?

Vous pouvez acheter l'assurance si vous remplissez les 2 critères suivants :

1. Âge minimum → Être âgé d'au moins 18 ans.
2. Statut de résidence → Être autorisé par la loi à demeurer au Canada et y habiter pendant au moins 6 mois par année.

1.2 Pour qui pouvez-vous acheter l'assurance?

Vous pouvez acheter l'assurance pour toute personne (y compris vous-même) qui remplit les 2 critères suivants :






1. Âge minimum → Être âgé d'au moins 15 jours.
2. Statut de résidence → Être autorisé par la loi à demeurer au Canada et y habiter pendant au moins 6 mois par année.

1.3 Conditions pour qu'un voyage soit assuré

Vous devez acheter l'assurance avant la date prévue de votre départ et pour la durée totale de votre voyage. Tout voyage débute le jour où vous quittez votre province ou territoire de résidence et se termine le jour où vous y revenez.

1.4 Choix d'assurance

Il existe 5 protections. Vous pouvez choisir une protection ou plusieurs des protections suivantes, selon les besoins de chaque personne que vous souhaitez assurer :

-  Soins de santé d'urgence
-  Annulation ou modification de voyage
-  Bagages
-  Accident
-  Aller-retour d'urgence

Si nous acceptons de vous assurer, vous recevrez une « Confirmation d'assurance », sur laquelle se trouveront les renseignements sur l'assurance de chaque personne assurée.

Pour les protections Annulation ou modification de voyage et Bagages, vous devez également choisir des montants d'assurance.

1.5 Questionnaire médical

Vous pourriez avoir à répondre à des questions sur votre état de santé si vous choisissez les protections Soins de santé d'urgence ou Annulation ou modification de voyage, selon votre âge et la durée de votre voyage.

Vous devez alors nous fournir des renseignements exacts

Les renseignements que vous nous fournissez sont très importants. C'est en fonction de ceux-ci que nous acceptons ou refusons de vous assurer. Si vous fournissez des renseignements inexacts ou incomplets ou que vous faites une fausse déclaration, nous pourrions annuler votre assurance ou refuser une réclamation.

2. Protection Soins de santé d'urgence



2.1 Description

Cette protection vous couvre pendant votre voyage 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
- votre état nécessite des soins ou services médicaux d'urgence.

À savoir!

1. Vous devez être assuré pour la durée totale de votre voyage. Sinon, vous n'êtes pas du tout couvert pour ce voyage.
2. 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).
3. 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 une partie des frais vous-même.
4. Si vous avez choisi une franchise (un montant des frais qui est à votre charge), elle s'applique par personne assurée, par voyage.
5. Nous ne sommes pas responsables de la disponibilité ni de la qualité des soins et services reçus.

2.2 Maximums

- Maximum global de 5 000 000 \$ par personne assurée, par voyage.
- Maximums prévus par type de frais couverts (voir la police de l'Assurance voyage).
- Montants raisonnables et habituels normalement facturés pour les soins ou services reçus dans la région où ils ont été offerts.
- Frais de subsistance : 200 \$ par jour, jusqu'à un maximum de 2 000 \$.

2.3 Frais couverts

- Soins et services médicaux et dentaires
- Frais de subsistance si vous devez reporter votre retour
- Transport d'urgence
- Rapatriement
- Visite d'un membre de votre famille
- Frais si vous décédez pendant votre voyage
- Retour de votre véhicule

3. Protection Annulation ou modification de voyage



3.1 Description

Cette protection vous couvre si vous devez annuler ou modifier votre 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. Si l'une de ces causes survient, nous remboursons les frais couverts, dont le montant varie selon la situation dans laquelle vous vous trouvez (ces frais sont indiqués dans la police de l'Assurance voyage).
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'acheter cette protection ou d'engager des frais, vous pouviez raisonnablement vous douter qu'une des causes couvertes surviendrait.

3.2 Maximums

- Si vous annulez ou modifiez votre voyage : montant d'assurance indiqué sur votre Confirmation d'assurance (c'est vous qui choisissez ce montant).
- Frais de subsistance : 200 \$ par jour, jusqu'à un maximum de 2 000 \$.

3.3 Les causes acceptées

Cette protection prévoit 18 causes d'annulation ou de modification de voyage. En voici 5, à titre d'exemples.

1. Maladie, accident ou décès

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

- vous-même ou un membre de votre famille,
- votre compagnon de voyage (la personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage) ou un membre de sa famille,
- une personne dont vous êtes le tuteur légal,
- la personne qui doit vous loger à sa résidence pendant votre voyage,
- la personne qui doit garder vos enfants.

2. Annulation ou modification du 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 18 causes acceptées décrites dans votre police de l'Assurance voyage.

3. 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.

4. 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 :

- le mauvais temps, une catastrophe naturelle ou des problèmes mécaniques causent le retard de votre transporteur public autorisé, ou
- 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.

5. Avertissement du gouvernement canadien

Après l'achat de cette protection, de votre voyage ou d'une augmentation de votre montant d'assurance, le gouvernement canadien émet un avertissement d'éviter tout voyage non essentiel ou tout voyage visant votre destination ou votre type de voyage (par exemple, une croisière) et cet avertissement est toujours en vigueur 14 jours avant votre départ.

4. Protection Bagages



4.1 Description

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

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

À savoir!

1. Vous devez être assuré pour la durée totale de votre voyage. Sinon, nous pourrions refuser toute réclamation.
2. Les montants payables varient selon la situation dans laquelle vous vous trouvez (ces montants sont indiqués dans la police de l'Assurance voyage).
3. Vous devez prendre tous les moyens raisonnables pour protéger ou récupérer vos biens.

4.2 Maximums

- Maximum global : montant d'assurance indiqué sur votre Confirmation d'assurance (c'est vous qui choisissez ce montant).
- Montants maximums payables selon votre situation (voir la police de l'Assurance voyage).

4.3 Les 3 situations couvertes

Situation 1 → Vos bagages ou effets personnels sont volés ou un transporteur public autorisé les endommage ou les perd.

Situation 2 → Votre passeport, votre permis de conduire, votre certificat de naissance ou votre visa sont volés, endommagés ou perdus.

Situation 3 → La récupération de vos bagages ou effets personnels est retardée de plus de 6 heures parce qu'ils n'ont pas été acheminés comme prévu par un transporteur public autorisé.

5. Protection Accident



5.1 Description

Cette protection vous couvre pendant votre voyage à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence si vous subissez une perte d'usage ou si vous décédez à la suite d'un accident.

À savoir!

1. Cette protection Accident comprend 2 options :
 - L'option Accident – Vol d'avion
 - L'option Accident – En voyage
2. Pour qu'un montant soit payable, le décès ou la perte d'usage doit survenir dans les 12 mois suivant l'accident.
3. Qu'est-ce qu'une perte d'usage?
 - Pour une main : perte totale et définitive de l'usage d'une main et de l'articulation du poignet.
 - Pour un pied : perte totale et définitive de l'usage d'un pied et de l'articulation de la cheville.
 - Pour un œil : perte totale et définitive de la vue d'un œil.

Si vous achetez cette protection, vous pouvez choisir d'être couvert par l'une de ces 2 options, ou par les 2. Si vous choisissez les 2 options, un seul montant pourra être payable, soit le plus élevé applicable à votre situation.

5.2 Option Accident – Vol d'avion

Nous versons les montants indiqués au tableau ci-après si vous subissez un accident qui cause votre décès ou vous fait perdre l'usage d'une main, d'un pied ou d'un œil et que cet accident survient alors que :

- vous voyagez comme passager payant à bord d'un avion servant pour votre voyage,
- vous voyagez comme passager payant à bord d'un autre moyen de transport fourni par le transporteur aérien ou par la direction de l'aéroport, dans le cadre de votre voyage, ou
- vous attendez à l'aéroport le départ de votre vol.

Montants payables	
Si vous décédez	500 000 \$
Si vous perdez l'usage de 2 ou plusieurs parties du corps (main, pied ou œil), sans décéder	500 000 \$
Si vous perdez l'usage d'une partie du corps (main, pied ou œil), sans décéder	250 000 \$

5.3 Option Accident – En voyage

Nous versons les montants indiqués au tableau ci-après si vous subissez un accident qui cause votre décès ou vous fait perdre l'usage d'une main, d'un pied ou d'un œil pendant votre voyage.

Montants payables	
Si vous décédez :	
À cause d'un accident survenant pendant que vous voyagez comme passager d'un véhicule de transport public autorisé par les autorités compétentes	200 000 \$
À cause de tout autre accident	100 000 \$
Si vous subissez une perte d'usage sans décéder :	
Perte d'usage de 2 ou plusieurs parties du corps (main, pied ou œil)	100 000 \$
Perte d'usage d'une partie du corps (main, pied ou œil)	50 000 \$

6. Protection Aller-retour d'urgence



6.1 Description

Cette protection vous couvre si vous devez revenir d'urgence dans votre province ou territoire de résidence, puis retourner à l'endroit où se déroulait votre voyage.

À savoir!

1. Il y a 2 causes d'aller-retour acceptées (voir la section 6.3). Si l'une de ces causes survient, nous remboursons le coût d'un billet d'avion aller-retour en classe économique par la route la plus directe.
2. Vous devez être couvert par la protection Soins de santé d'urgence ou une protection équivalente offerte par nous pour la durée complète du voyage.
3. Vous n'êtes pas couvert si, au moment où vous avez acheté cette protection ou êtes parti en voyage, vous pouviez raisonnablement vous douter qu'une des 2 causes acceptées surviendrait.

6.2 Maximum

- Un seul aller-retour d'urgence par personne assurée, par voyage.

6.3 Causes d'aller-retour acceptées

1. Décès ou hospitalisation

L'une des personnes suivantes décède ou est hospitalisée pendant au moins 7 jours :

- un membre de votre famille,
- un membre de la famille de votre conjoint (pour être reconnue comme votre conjoint, la personne doit être unie à vous par le mariage ou une union civile, ou elle doit habiter conjugalement avec vous),
- une personne dont vous êtes le tuteur légal,
- une personne dont vous êtes l'exécuteur testamentaire.

Cette personne ne doit toutefois pas vous accompagner en voyage lors de son décès ou de son hospitalisation.

2. 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.

7. Coût de l'assurance

La prime est le coût de votre contrat Assurance voyage. Vous devez payer la prime en entier pour que votre contrat débute. Nous calculons celle-ci selon :

- l'âge de chaque personne assurée à la date du départ,
- la durée du voyage,
- les protections choisies,
- les montants d'assurance choisis,
- l'état de santé de chaque personne assurée appartenant à certains groupes d'âge,
- la franchise choisie, s'il y a lieu.

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

Votre prime comprend également les taxes applicables.

8. Exclusions et limites

Cette assurance voyage comporte des exclusions et limites. Pour vous éviter de mauvaises surprises, nous vous invitons à bien lire votre police de l'Assurance voyage. À titre d'exemple, voici 6 conditions qui peuvent limiter votre couverture :

1. État de santé instable

Pour les protections Soins de santé d'urgence et Annulation ou modification de voyage

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. Votre état de santé est considéré comme instable si vous avez une blessure ou un trouble de santé pour lequel il y a eu symptômes, consultation, chirurgie, examen médical, hospitalisation, nouveau traitement ou modification d'un traitement.

2. Drogue, médicaments ou alcool

Pour les protections Soins de santé d'urgence, Annulation ou modification de voyage et Accident

Vous n'êtes pas couvert si vous devez réclamer en raison d'un incident qui survient lorsque vous avez consommé toute drogue, que vous avez fait une consommation abusive de médicaments ou que votre taux d'alcool dans le sang est supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang.

3. Activités hors normes

Pour les protections Soins de santé d'urgence, Annulation ou modification de voyage et Accident

Vous n'êtes pas couvert si vous devez réclamer en raison d'un incident qui survient lors de votre participation à tout sport ou toute activité hors normes et comportant un haut degré de risque y compris, mais sans s'y limiter, le deltaplane et le parachutisme.

4. Situation que vous connaissiez

Pour les protections Soins de santé d'urgence, Annulation ou modification de voyage et Aller-retour d'urgence

Vous n'êtes pas couvert si, avant d'acheter votre assurance ou votre voyage, vous pouviez raisonnablement vous douter qu'un événement allait vous amener à réclamer.

5. Avertissement du gouvernement canadien

Pour toutes les protections

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

6. Services ou soins de santé prévus

Pour la protection Soins de santé d'urgence

Vous n'êtes pas couvert 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.

9. Pour modifier votre assurance

9.1 Les modifications que vous pouvez demander

Voici les modifications que vous pouvez nous demander :

- Prolonger votre assurance
- Augmenter un montant d'assurance
- Ajouter une protection
- Annuler votre assurance

9.2 Situations dans lesquelles nous remboursons la prime que vous avez payée si vous annulez votre assurance

Pour les protections Soins de santé d'urgence, Bagages, Aller-retour d'urgence et Accident :

Vous avez droit au remboursement de la prime que vous avez payée si :

- vous nous demandez d'annuler votre assurance avant la date prévue de votre départ, et
- vous n'avez fait aucune réclamation.

Pour la protection Annulation ou modification de voyage :

Vous avez droit au remboursement de la prime que vous avez payée si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous nous demandez d'annuler votre protection dans les 10 jours après l'avoir achetée,
- vous nous demandez d'annuler votre protection avant la date prévue de votre départ,
- vous avez acheté votre protection plus de 10 jours avant la date prévue de votre départ, et
- vous n'avez fait aucune réclamation.

Dans certaines situations, nous pouvons vous accorder un remboursement partiel de la prime que vous aurez payée. Pour en savoir davantage, veuillez consulter votre police de l'Assurance voyage.

10. Réclamation

10.1 Deux étapes à suivre pour la personne qui fait 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 : 1 855 727-7872 (sans frais)
- De partout dans le monde : 418 647-5093 (à frais virés)
- 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 Notre réponse à votre réclamation

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

- Nous versons le paiement, si nous acceptons votre réclamation.
- 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.

11. Si vous n'êtes pas satisfait

11.1 Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision (recours)

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. Ce délai maximal est de 3 ans au Québec et de 2 ans en Ontario. Pour connaître le délai applicable dans votre province ou territoire 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 ou territoire de résidence ou votre conseiller juridique.

11.2 Si vous êtes insatisfait de notre service

Vous avez des préoccupations ou vous êtes insatisfait de votre contrat ou du service que nous vous avons donné? Faites-le-nous savoir en communiquant avec notre service à la clientèle au **1 855 727-7872**.

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

- communiquer avec notre équipe responsable du traitement des plaintes au **1 888 556-7212** ou par courriel à plaintes@desjardins.com, ou
- utiliser le formulaire de plainte disponible sur notre site Internet à l'adresse www.desjardinsassurancevie.com/plainte.

www.lapersonnelle.com/voyage



30 %

L'objectif de cette fiche de renseignements est de vous informer sur vos droits.
Elle ne dégage ni l'assureur ni le distributeur de leurs obligations envers vous.

PARLONS ASSURANCE !

Nom du distributeur : _____

Nom de l'assureur : _____

Nom du produit d'assurance : _____



LIBERTÉ DE CHOISIR

Vous n'êtes jamais obligé d'acheter une assurance :

- qui vous est offerte chez votre distributeur;
- auprès d'une personne que l'on vous désigne;
- ou pour obtenir un meilleur taux d'intérêt ou tout autre avantage.

Même si vous êtes tenus d'être assuré, **vous n'êtes pas obligé** d'acheter l'assurance que l'on vous offre présentement. **C'est à vous de choisir** votre produit d'assurance et votre assureur.



COMMENT CHOISIR

Pour bien choisir le produit d'assurance qui vous convient, nous vous recommandons de lire le sommaire qui décrit le produit d'assurance et que l'on doit vous remettre.



RÉMUNÉRATION DU DISTRIBUTEUR

Une partie de ce que vous payez pour l'assurance sera versée en rémunération au distributeur.
Lorsque cette rémunération est supérieure à 30 %, il a l'**obligation** de vous le dire.



DROIT D'ANNULER

La Loi vous permet de mettre fin à votre assurance, **sans frais**, dans les 10 jours suivant l'achat de votre assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long. Après ce délai, si vous mettez fin à votre assurance, des frais pourraient s'appliquer. **Informez-vous** auprès de votre distributeur du délai d'annulation **sans frais** qui vous est accordé.

Lorsque le coût de l'assurance est ajouté au montant du financement et que vous annulez l'assurance, il est possible que les versements mensuels de votre financement ne changent pas. Le montant du remboursement pourrait plutôt servir à **diminuer la durée du financement**. **Informez-vous** auprès de votre distributeur.

L'Autorité des marchés financiers peut vous fournir de l'information **neutre et objective**.
Visitez le www.lautorite.qc.ca ou appelez-nous au 1 877 525-0337.

Espace réservé à l'assureur :



Police de l'Assurance voyage

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

À quoi sert cette police ?

Cette police fait partie de votre contrat d'assurance et sert à vous fournir tous les renseignements que vous devez connaître sur l'Assurance voyage.



Pour tout problème en voyage, notre Service d'assistance est là, 24 h sur 24, 7 jours sur 7 :

Du Canada ou des États-Unis :
1 800 465-6390 (sans frais)

De partout dans le monde :
514 875-9170 (à frais virés)



Pour toute question, pour réclamer ou pour modifier votre assurance :

Du Canada ou des États-Unis :
1 855 727-7872 (sans frais)

De partout dans le monde :
418 647-5093 (à frais virés)



Document
important à
conserver

Vos cartes d'assistance voyage

Les cartes ci-dessous indiquent les numéros à composer pour joindre le Service d'assistance, prolonger votre assurance ou nous poser une question.



Découpez ces cartes, indiquez-y votre nom et le numéro de votre contrat et apportez-les avec vous en voyage.



Desjardins

Assurances

Vie • Santé • Retraite



Carte d'assistance voyage

Propriétaire du contrat : _____

Numéro de contrat : _____

Urgence | Emergency · 24 h

Canada et États-Unis (sans frais) Canada and United States (toll free)	1 800 465-6390
Partout dans le monde (à frais virés) Anywhere in the world (call collect)	514 875-9170

Pour prolonger votre assurance ou pour une question :

Canada et États-Unis (sans frais) Canada and United States (toll free)	1 855 727-7872
Partout dans le monde (à frais virés) Anywhere in the world (call collect)	418 647-5093



**Pour prolonger votre assurance ou
pour une question :**

Canada et États-Unis (sans frais) **1 855 727-7872**
Canada and United States (toll free)

Partout dans le monde (à frais virés) **418 647-5093**
Anywhere in the world (call collect)

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



Carte d'assistance
voyage

Propriétaire du contrat : _____

Numéro de contrat : _____

Urgence | Emergency · 24 h

Canada et États-Unis (sans frais) **1 800 465-6390**
Canada and United States (toll free)

Partout dans le monde (à frais virés) **514 875-9170**
Anywhere in the world (call collect)

À savoir !



Certaines conditions peuvent limiter votre couverture

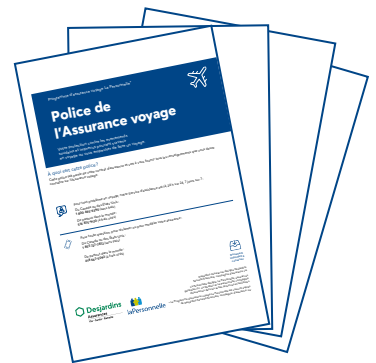
Pour vous éviter de mauvaises surprises, nous vous invitons à bien lire cette police. À titre d'exemple, voici 3 conditions qui peuvent limiter votre couverture :

1. Vous n'êtes pas couvert pour un état de santé considéré comme instable.
2. Vous devez être assuré pour la durée totale de votre voyage. Sinon, nous pourrions refuser une réclamation. Les dates de début et de fin de votre assurance sont indiquées sur votre Confirmation d'assurance.
3. En cas d'urgence en voyage, vous devez appeler notre Service d'assistance avant d'aller dans un hôpital ou une clinique. Sinon, vous pourriez devoir payer une partie des frais vous-même.

Votre contrat d'assurance voyage

Les documents suivants font partie de votre contrat d'assurance voyage :

- La présente police d'Assurance voyage.
- Le document personnalisé « Confirmation d'assurance » que vous avez reçu avec cette police et qui indique les protections et les montants d'assurance pour chaque personne assurée ainsi que les dates de début et de fin de l'assurance.
- Toute mise à jour du document « Confirmation d'assurance » que vous pourriez recevoir.
- Tout questionnaire médical, si vous avez dû en remplir un.
- Tout document modifiant votre contrat, par exemple un avenant.



Les mots en italique...

Les mots « *accident* », « *fournisseur de services de voyages* », « *frais de subsistance* » 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 16.

Aperçu de l'Assurance voyage

L'Assurance voyage sert à vous protéger financièrement contre des événements soudains et imprévus qui peuvent survenir lors de votre voyage ou vous empêcher de faire votre voyage.

Il existe 5 protections. Vous pouvez choisir une protection ou plusieurs protections, selon les besoins de chaque personne que vous souhaitez assurer.



Soins de santé d'urgence

Si vous avez besoin de soins ou de services médicaux d'urgence en raison d'un *accident* ou d'une maladie soudaine et imprévue en voyage.

Maximums :

- Les frais sont couverts jusqu'aux maximums indiqués par type de frais couverts à la section 2.3.
- Le montant versé ne peut pas excéder le maximum global de 5 000 000 \$, par personne assurée et par voyage.
- Le remboursement de vos *frais de subsistance* est limité à 200 \$ par jour et à 2 000 \$ au total, par personne et par voyage.



Annulation ou modification de voyage

Si vous devez annuler ou modifier votre voyage pour l'une des 18 causes acceptées.

Maximums :

- Les frais sont couverts jusqu'à votre montant d'assurance, qui est indiqué sur votre Confirmation d'assurance.
- Le remboursement de vos *frais de subsistance* est limité à 200 \$ par jour et à 2 000 \$ au total, par personne et par voyage.



Bagages

Si vos bagages ou effets personnels sont volés pendant votre voyage ou si le transporteur public les perd, les endommage ou les livre en retard.

Maximums :

- Les frais sont couverts jusqu'aux maximums indiqués par situation couverte à la section 4.3.
- Le montant versé ne peut pas excéder votre montant d'assurance, qui est indiqué sur votre Confirmation d'assurance.



Accident

Si vous subissez un *accident* alors que vous voyagez et que cet *accident* cause votre décès ou vous fait perdre l'usage d'une main, d'un pied ou d'un œil dans les 12 mois qui suivent. Cette protection offre 2 options :

- L'option Accident – Vol d'avion, qui vous couvre uniquement si vous subissez un *accident* lorsque vous êtes passager à bord d'un avion.
- L'option Accident – En voyage, qui vous couvre si vous subissez un *accident* pendant votre voyage.

Vous pouvez choisir l'une ou l'autre de ces options, ou encore les 2.

Maximums :

- Les frais sont couverts jusqu'aux montants indiqués selon la situation couverte aux sections 5.2 et 5.3.








Aller-retour d'urgence


Si vous devez revenir d'urgence dans votre province ou territoire de résidence pour l'une des causes acceptées, puis retourner à l'endroit où se déroulait votre voyage.

Maximum :

- Coût d'un seul billet d'avion aller-retour en classe économique par la route la plus directe.

Table des matières

Aperçu de l'Assurance voyage.....	1
1. Fonctionnement de l'Assurance voyage	4
1.1 Qui peut acheter l'assurance?	4
1.2 Pour qui pouvez-vous acheter l'assurance?	4
1.3 Conditions pour qu'un voyage soit assuré	4
1.4 Choix d'assurance.....	4
1.5 Questionnaire médical.....	4
2. Protection Soins de santé d'urgence	5
2.1 Description	5
2.2 Maximums	5
 2.3 Frais couverts	5
2.4 Exclusions et limites.....	8
2.5 Documents à fournir pour réclamer.....	9
3. Protection Annulation ou modification de voyage	10
3.1 Description	10
3.2 Maximums	10
 3.3 Les 18 causes acceptées	10
3.4 Frais couverts selon les 5 situations couvertes.....	12
3.5 Exclusions et limites.....	14
3.6 Documents à fournir pour réclamer.....	16
4. Protection Bagages	17
4.1 Description	17
 4.2 Maximums	17
4.3 Montants payables selon les 3 situations couvertes	17
4.4 Exclusions et limites.....	18
4.5 Documents à fournir pour réclamer.....	18
5. Protection Accident.....	19
5.1 Description	19
 5.2 Option Accident – Vol d'avion	19
5.3 Option Accident – En voyage.....	20
5.4 Exclusions et limites.....	20
5.5 Documents à fournir pour réclamer.....	21
6. Protection Aller-retour d'urgence	22
6.1 Description	22
 6.2 Causes d'aller-retour acceptées	22
6.3 Exclusions et limite.....	22
6.4 Documents à fournir pour réclamer.....	22

7. Service d'assistance.....	23
 7.1 Avant votre départ	23
7.2 En cas d'urgence médicale pendant votre voyage	23
7.3 Pour tout autre problème pendant le voyage	23
8. Exclusion pour un état de santé instable	24
8.1 Qu'est-ce qu'un état de santé instable?	24
8.2 Si vous avez modifié votre assurance	25
8.3 Exception pour certaines infections courantes	25
9. Coût de l'assurance	25
10. Pour modifier votre assurance : 1 855 727-7872.....	26
10.1 Pour prolonger votre assurance	26
10.2 Pour augmenter un montant d'assurance	26
10.3 Pour ajouter une protection	26
10.4 Pour annuler votre assurance	26
11. Prolongation automatique de vos protections sans frais.....	27
12. Réclamation	28
12.1 Deux étapes à suivre pour la personne qui fait une réclamation.	28
12.2 Notre réponse à votre réclamation	28
12.3 Paiement de votre réclamation.	29
13. Si vous n'êtes pas satisfait	30
13.1 Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision (recours)	30
13.2 Si vous êtes insatisfait de notre service.	30
14. Autres renseignements importants.....	30
14.1 Nous pouvons annuler votre contrat	30
14.2 Nous pouvons mettre fin à une protection.	30
15. Définitions	31
16. Identification de l'assureur	32

1. Fonctionnement de l'Assurance voyage

Dans cette section, « vous » fait référence à la personne qui achète le contrat d'assurance. Partout ailleurs, « vous » fait référence à la personne assurée.

1.1 Qui peut acheter l'assurance?

Vous pouvez acheter l'assurance si vous remplissez les 2 critères suivants :

1. Âge minimum → Être âgé d'au moins 18 ans.
2. Statut de résidence → Être autorisé par la loi à demeurer au Canada et y habiter pendant au moins 6 mois par année.

1.2 Pour qui pouvez-vous acheter l'assurance?

Vous pouvez acheter l'assurance pour toute personne (y compris vous-même) qui remplit les 2 critères suivants :

1. Âge minimum → Être âgé d'au moins 15 jours*.
2. Statut de résidence → Être autorisé par la loi à demeurer au Canada et y habiter pendant au moins 6 mois par année.

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






- la mère est assurée par cette protection, et
- les frais pour l'accouchement ne sont pas exclus (voir les exclusions aux pages 8 et 9).

1.3 Conditions pour qu'un voyage soit assuré

Vous devez acheter l'assurance avant la date prévue de votre départ et pour la durée totale de votre voyage. Tout voyage débute le jour où vous quittez votre province ou territoire de résidence et se termine le jour où vous y revenez. Les dates de début et de fin de votre assurance sont indiquées sur votre Confirmation d'assurance.

1.4 Choix d'assurance

Il existe 5 protections. Vous pouvez choisir une protection ou plusieurs des protections suivantes, selon les besoins de chaque personne que vous souhaitez assurer :

-  Soins de santé d'urgence
-  Annulation ou modification de voyage
-  Bagages
-  Accident
-  Aller-retour d'urgence

Si nous acceptons de vous assurer, vous recevrez une « Confirmation d'assurance », sur laquelle se trouveront les renseignements sur l'assurance de chaque personne assurée.

Pour les protections Annulation ou modification de voyage et Bagages, vous devez également choisir des montants d'assurance.

1.5 Questionnaire médical

Vous pourriez avoir à répondre à des questions sur votre état de santé si vous choisissez les protections Soins de santé d'urgence ou Annulation ou modification de voyage, selon votre âge et la durée de votre voyage.

Vous devez alors nous fournir des renseignements exacts

Les renseignements que vous nous fournissez sont très importants. C'est en fonction de ceux-ci que nous acceptons ou refusons de vous assurer. Si vous fournissez des renseignements inexacts ou incomplets ou que vous faites une fausse déclaration, nous pourrions annuler votre assurance ou refuser une réclamation.

2. Protection Soins de santé d'urgence



2.1 Description

Cette protection vous couvre pendant votre voyage 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
- votre état nécessite des soins ou services médicaux d'urgence.

À savoir!

1. Vous devez être assuré pour la durée totale de votre voyage. Sinon, vous n'êtes pas du tout couvert pour ce voyage.
2. 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).
3. 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 une partie des frais vous-même.
4. Si vous avez choisi une franchise (un montant des frais qui est à votre charge), elle s'applique par personne assurée, par voyage.
5. Nous ne sommes pas responsables de la disponibilité ni de la qualité des soins et services reçus.

2.2 Maximums

- Maximum global de 5 000 000 \$ par personne assurée, par voyage.
- Maximums prévus par type de frais couverts (voir la section 2.3).
- Montants raisonnables et habituels normalement facturés pour les soins ou services reçus dans la région où ils ont été offerts.

2.3 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 :

- 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
- 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.

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

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

3. Transport d'urgence

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

4. Rapatriement

Si vous devez être rapatrié pour des raisons médicales :

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) 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 \$.
- e) 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 \$.

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

Si vous êtes hospitalisé plus de 24 heures ou que vous êtes rapatrié pour des raisons médicales :

- a) 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.
- b) Les frais d'un accompagnateur, si le transporteur public exige que les enfants soient accompagnés.

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.

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

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.

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 :

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

- 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.

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.

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

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 \$.

2.4 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 \$. Si vous avez choisi d'avoir une franchise, vous devrez payer cette pénalité après application de votre franchise.

2. Exclusion pour un état de santé instable

Cette protection couvre uniquement les événements soudains et imprévus. Vous n'êtes donc pas couvert pour toute blessure ou tout trouble de santé qui est considéré comme instable dans les 90 ou 182 jours avant votre départ en voyage, selon ce qui suit :

- si vous avez moins de 55 ans ou si vous avez acheté l'option « Stabilité 3 mois » → 90 jours
- si vous avez 55 ans ou plus et n'avez pas acheté l'option « Stabilité 3 mois » → 182 jours

Pour savoir si une blessure ou un trouble de santé est considéré comme instable, veuillez lire la section 8 de cette police.

Cette exclusion 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 aucuns 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 aucuns 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 des frais qui résultent 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, que vous avez fait une consommation abusive de médicaments* ou que votre taux d'alcool dans le sang est supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang,
- 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
1 855 727-7872
 ou écrivez-nous à
assurancevoyagedesjardins@dsf.ca



* **Consommation abusive de médicaments** : consommation qui dépasse la posologie recommandée par un spécialiste de la santé.

5. Exclusion liée à un avertissement du 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 en cas de prolongation d'un autre contrat d'assurance

Si la protection Soins de santé d'urgence a été achetée pour prolonger un autre contrat d'assurance, nous ne payons aucuns frais liés à un *accident* ou à un trouble de santé survenus pendant que l'autre contrat était en vigueur si, à la date du début de la prolongation :

- vous êtes hospitalisé en raison de cet *accident* ou de ce trouble de santé, ou
- vous auriez dû, selon nos normes, être hospitalisé ou rapatrié dans votre province ou territoire de résidence en raison de cet *accident* ou de ce trouble de santé.

7. Exclusion si la durée de votre voyage excède la durée de votre contrat d'assurance

Vous devez être assuré pour la durée totale de votre voyage. Sinon, vous n'êtes pas du tout couvert pour votre voyage. Tout voyage débute le jour où vous quittez votre province ou territoire de résidence et se termine le jour où vous y revenez. Les dates de début et de fin de votre assurance sont indiquées sur votre Confirmation d'assurance.

2.5 Documents à fournir pour réclamer

Vous devez nous fournir le formulaire requis ainsi que la facture originale des soins reçus. Cette facture doit comprendre :

- la date à laquelle les soins ont été donnés,
- le nom de la personne assurée qui les a reçus,
- le diagnostic posé,
- la description des soins fournis,
- la signature du médecin traitant autorisé où les soins sont donnés, et
- le coût des soins reçus.

3. Protection Annulation ou modification de voyage



3.1 Description

Cette protection vous couvre si vous devez annuler ou modifier votre 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 3.3). Si l'une de ces causes survient, nous remboursons les frais couverts, dont le montant varie selon la situation dans laquelle vous vous trouvez (voir la section 3.4).
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'acheter cette protection ou d'engager des frais, vous pouviez raisonnablement vous douter qu'une des causes couvertes surviendrait.

3.2 Maximums

- Si vous annulez ou modifiez votre voyage : montant d'assurance indiqué sur votre Confirmation d'assurance.
- *Frais de subsistance* : 200 \$ par jour, jusqu'à un maximum de 2 000 \$.

3.3 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 :

- vous-même ou un *membre de votre famille*,
- votre compagnon de voyage (la personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage) ou un *membre de sa famille*,
- une personne dont vous êtes le tuteur légal,
- la personne qui doit vous loger à sa résidence pendant votre voyage,
- 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.



Si vous réclamez en raison d'une maladie ou d'un *accident*, vous devez fournir un certificat médical rédigé par le médecin traitant autorisé. Les documents que vous devez nous fournir pour réclamer sont indiqués à la section 3.6 Documents à fournir pour réclamer.

2. Annulation ou modification du 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 18 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 la protection Annulation ou modification de 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 involontaire

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 :

- le mauvais temps, une catastrophe naturelle ou des problèmes mécaniques causent le retard de votre transporteur public autorisé, ou
- 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

Un *fournisseur de services de voyages* fait faillite et :

- cette faillite doit vous avoir fait perdre définitivement au moins une partie des sommes que vous avez versées pour votre voyage,
- vous devez nous donner par écrit le droit de poursuivre en votre nom le *fournisseur de services de voyages* pour le montant payé, et
- 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 la protection Annulation ou modification de voyage, de votre voyage ou 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 la date prévue de 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 jusqu'à la date indiquée sur votre Confirmation d'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 aucuns 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 ou d'urgence.

3.4 Frais couverts selon les 5 situations couvertes

Pour avoir droit à un remboursement, vous devez :

- vous retrouver dans l'une des 5 situations décrites ci-après, et
- 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 remboursons 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 remboursons pas.

Si votre voyage est visé par un avertissement du gouvernement d'éviter tout voyage non essentiel ou tout voyage, les conditions suivantes s'appliquent :

- Avertissement 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 remboursons aucune pénalité qui serait imposée par votre *fournisseur de services de voyages* après cette date.
- Avertissement émis plus de 14 jours avant la date prévue de votre départ : vous devez attendre et annuler votre voyage 14 jours avant votre départ, si l'avertissement est alors toujours en vigueur. Si vous annulez votre voyage moins de 14 jours avant la date prévue de votre départ, votre *fournisseur de services de voyages* pourrait vous imposer une pénalité que nous ne remboursons pas.

Situation 2. Votre compagnon de voyage doit annuler ou modifier 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 partagez 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 :**

- Les *frais de subsistance* que vous devez engager.
- 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.
- 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 :**

- Les *frais de subsistance* que vous devez engager.
- 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*, vous devez remplir les 3 conditions suivantes pour avoir droit au remboursement de ce coût supplémentaire :

- 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, et
 - vous devez nous fournir une preuve de l'hospitalisation.
- 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.
 - 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 votre compagnon de voyage (la personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage) êtes hospitalisé pendant au moins 3 nuits consécutives pendant le voyage, ou
- votre compagnon de voyage décède pendant le voyage.

Frais couverts :

- Les *frais de subsistance* que vous devez engager.
- 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.
- 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.
- Les billets de transport non utilisés autres que celui qui a fait l'objet d'un changement et pour lequel nous remboursons déjà le coût supplémentaire.

3.5 Exclusions et limites

1. Exclusion pour un état de santé instable

Cette protection 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 l'achat de cette protection.

Pour savoir si une blessure ou un trouble de santé est considéré comme instable, veuillez lire la section 8 de cette police.

Cette exclusion 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.

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

Nous ne remboursons aucuns frais dans les cas suivants :

- 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,
- si vous annulez ou modifiez votre voyage en raison d'une situation qui vous inquiète, mais qui n'est pas une des 18 causes acceptées (par exemple, un acte de terrorisme, une pandémie ou la peur de prendre l'avion),
- 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 remboursons aucuns frais si, à la date à laquelle vous avez acheté cette protection 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 aucuns frais dans les cas suivants :

- 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 annulation ou une modification de voyage 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, que vous avez fait une consommation abusive de médicaments* ou que votre taux d'alcool dans le sang est supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang,
- d) pour une cause qui résulte de la consommation de toute drogue ou de la consommation abusive de médicaments*.

En cas de doute, appelez-nous au
1 855 727-7872
 ou écrivez-nous à
assurancevoyagedesjardins@dsf.ca



* **Consommation abusive de médicaments** : consommation qui dépasse la posologie recommandée par un spécialiste de la santé.

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 avertissement du gouvernement canadien

Avertissement émis avant la date prévue de votre départ

Nous ne remboursons aucuns 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 non essentiel ou d'éviter tout voyage 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.

De plus, peu importe la raison pour laquelle vous annulez ou modifiez votre voyage, nous ne remboursons aucuns frais si un avertissement d'éviter tout voyage pour votre destination ou votre type de voyage (comme une croisière) :

- 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.

Avertissement émis après votre arrivée à destination

Nous ne remboursons aucuns frais si un avertissement d'éviter tout voyage pour votre destination ou votre type de voyage (comme une croisière) a été émis après votre départ en voyage et que 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 remboursons aucuns frais engagés pour une excursion, une sortie ou une activité d'un jour ou moins que vous aviez prévu faire pendant votre voyage sauf si :

- votre voyage est annulé, et
- votre voyage inclut une nuitée ou plus à l'extérieur de votre ville de résidence.

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 remboursons aucuns 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.

3.6 Documents à fournir pour réclamer

Selon la situation dans laquelle vous vous trouvez, vous devez nous fournir le formulaire requis ainsi qu'une ou plusieurs des pièces justificatives suivantes :

- les billets de transport inutilisés,
- les reçus officiels pour les frais supplémentaires engagés pour le transport,
- 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,
- les reçus pour les *frais de subsistance* engagés,
- un document officiel indiquant la cause de la réclamation.

Si la cause est d'ordre médical

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

- avant la date prévue de votre départ, si vous annulez ou modifiez votre voyage avant votre départ,
- 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.



4. Protection Bagages

4.1 Description

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

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

À savoir!

1. Votre assurance vous couvre pour la période indiquée sur votre plus récente Confirmation d'assurance. Si la durée de votre voyage dépasse cette période, vous devez nous demander de prolonger votre assurance avant votre départ. Sinon, nous pourrions refuser toute réclamation.
2. Les montants payables varient selon la situation dans laquelle vous vous trouvez (voir la section 4.3).
3. Vous devez nous aviser dès que vous constatez le vol, la perte, les dommages ou le retard.
4. Vous devez prendre tous les moyens raisonnables pour protéger ou récupérer vos biens.

4.2 Maximums

- Maximum global : montant d'assurance indiqué sur votre Confirmation d'assurance.
- Montants maximums payables selon votre situation (voir la section 4.3).

4.3 Montants payables selon les 3 situations couvertes

Situation 1. Vos bagages ou effets personnels sont volés ou un transporteur public autorisé les a endommagés ou perdus.

Nous remboursons 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 remboursons 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 parce qu'ils n'ont pas été acheminés comme prévu par un transporteur public autorisé.

Nous remboursons 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 déduisons le montant ainsi versé du montant maximum payable pour la perte de vos bagages.

Montant maximum payable :

- 500 \$ pour l'ensemble de ces articles.

4.4 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 avertissement du 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 de vêtements 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, des spectacles ou des 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.

4.5 Documents à fournir pour réclamer

Selon la situation dans laquelle vous vous trouvez, vous devez nous fournir le formulaire requis ainsi que les documents suivants :

- une preuve de la valeur des biens (reçus, relevés de cartes de crédit, etc.),
- en cas de vol, un rapport de la police de la localité où le vol s'est produit,
- en cas de perte ou de dommage, une attestation écrite des représentants de la compagnie de transport,
- 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.



5. Protection Accident

5.1 Description

Cette protection vous couvre pendant votre voyage à l'extérieur de votre province ou territoire de résidence si vous subissez une perte d'usage ou si vous décédez à la suite d'un *accident*.

À savoir!

1. Cette protection Accident comprend 2 options :

- L'option Accident – Vol d'avion
- L'option Accident – En voyage

Si vous achetez cette protection, vous pouvez choisir d'être couvert par l'une de ces 2 options, ou par les 2.

2. Pour qu'un montant soit payable, le décès ou la perte d'usage doit survenir dans les 12 mois suivant l'*accident*, sauf dans les 2 cas suivants :

- Si l'*accident* entraîne un coma, nous attendons qu'il prenne fin pour déterminer si un montant est payable, même s'il prend fin plus de 12 mois après l'*accident*.
- Si votre corps n'a pas été retrouvé 12 mois après l'*accident*, nous considérons que vous êtes décédé et versons le montant applicable en cas de décès.

3. Qu'est-ce qu'une perte d'usage?

- Pour une main : perte totale et définitive de l'usage d'une main et de l'articulation du poignet.
- Pour un pied : perte totale et définitive de l'usage d'un pied et de l'articulation de la cheville.
- Pour un œil : perte totale et définitive de la vue d'un œil.

5.2 Option Accident – Vol d'avion

Nous versons les montants indiqués au tableau ci-après si vous subissez un *accident* qui cause votre décès ou vous fait perdre l'usage d'une main, d'un pied ou d'un œil et que cet *accident* survient alors que :

- vous voyagez comme passager payant à bord d'un avion servant pour votre voyage,
- vous voyagez comme passager payant à bord d'un autre moyen de transport fourni par le transporteur aérien ou par la direction de l'aéroport, dans le cadre de votre voyage, ou
- vous attendez à l'aéroport le départ de votre vol.

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.

Montants payables

Si vous décédez	500 000 \$
Si vous perdez l'usage de 2 ou plusieurs parties du corps (main, pied ou œil), sans décéder	500 000 \$
Si vous perdez l'usage d'une partie du corps (main, pied ou œil), sans décéder	250 000 \$

5.3 Option Accident – En voyage

Nous versons les montants indiqués au tableau ci-après si vous subissez un *accident* qui cause votre décès ou vous fait perdre l'usage d'une main, d'un pied ou d'un œil pendant votre voyage.

Montants payables	
Si vous décédez :	
À cause d'un <i>accident</i> survenant pendant que vous voyagez comme passager d'un véhicule de transport public autorisé par les autorités compétentes	200 000 \$
À cause de tout autre <i>accident</i>	100 000 \$
Si vous subissez une perte d'usage sans décéder :	
Perte d'usage de 2 ou plusieurs parties du corps (main, pied ou œil)	100 000 \$
Perte d'usage d'une partie du corps (main, pied ou œil)	50 000 \$

5.4 Exclusions et limites

1. Limite du montant payable si vous êtes couvert par les 2 options

Si vous subissez un *accident* couvert par les 2 options de cette protection, nous ne payons qu'un seul montant, soit le plus élevé applicable à votre situation.

2. Limite applicable à un même accident lié à un vol d'avion

Le montant total que nous versons à la suite d'un même *accident* est limité à 5 000 000 \$ pour l'ensemble des contrats d'assurance voyage individuels émis par nous.

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

Nous ne payons aucuns frais dans les cas suivants :

a) pour un *accident* qui survient lors 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
1 855 727-7872
ou écrivez-nous à
assurancevoyagedesjardins@dsf.ca



b) pour un *accident* qui résulte 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* qui survient lorsque vous avez consommé toute drogue, que vous avez fait une consommation abusive de médicaments* ou que votre taux d'alcool dans le sang est supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang,
- d) pour un *accident* 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.

4. Exclusions liées à un avertissement du 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.

5. Exclusion liée à un acte de terrorisme

Nous ne payons aucun montant pour un *accident* qui résulte d'un acte de terrorisme.

5.5 Documents à fournir pour réclamer

En cas de décès, vous devez nous fournir le formulaire requis ainsi que :

- un document officiel indiquant la cause du décès,
- un certificat de décès (l'original ou une copie certifiée), et
- une copie du rapport de police (ou de l'autorité locale agissant à ce titre) indiquant les circonstances de l'*accident*.

En cas de perte d'usage, vous devez nous fournir le formulaire requis ainsi que :

- un formulaire rempli par votre médecin traitant dans votre province ou territoire de résidence attestant la perte d'usage,
- une copie du rapport de police (ou de l'autorité locale agissant à ce titre) indiquant les circonstances de l'*accident*, et
- une copie du rapport médical de la localité où la perte a été constatée par un médecin autorisé.



6. Protection Aller-retour d'urgence

6.1 Description

Cette protection vous couvre si vous devez revenir d'urgence dans votre province ou territoire de résidence, puis retourner à l'endroit où se déroulait votre voyage.

À savoir!

1. Il y a 2 causes d'aller-retour acceptées (voir la section 6.2). Si l'une de ces causes survient, nous remboursons le coût d'un billet d'avion aller-retour en classe économique par la route la plus directe.
2. Vous devez être couvert par la protection Soins de santé d'urgence ou une protection équivalente offerte par nous pour la durée complète du voyage.
3. Vous n'êtes pas couvert si, au moment où vous avez acheté cette protection ou êtes parti en voyage, vous pouviez raisonnablement vous douter qu'une des 2 causes acceptées surviendrait.

6.2 Causes d'aller-retour acceptées

1. Décès ou hospitalisation

L'une des personnes suivantes décède ou est hospitalisée pendant au moins 7 jours :

- un *membre de votre famille*,
- un *membre de la famille* de votre conjoint (pour être reconnue comme votre conjoint, la personne doit être unie à vous par le mariage ou une union civile, ou elle doit habiter conjugalement avec vous),
- une personne dont vous êtes le tuteur légal,
- une personne dont vous êtes l'exécuteur testamentaire.

Cette personne ne doit toutefois pas vous accompagner en voyage lors de son décès ou de son hospitalisation.

2. 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.

6.3 Exclusions et limite

1. Exclusion pour une raison que vous connaissiez

Nous ne remboursons aucuns frais si, à la date à laquelle vous avez acheté cette protection ou êtes parti en voyage, vous pouviez raisonnablement vous douter de la raison qui vous oblige à revenir d'urgence dans votre province ou territoire de résidence pendant votre voyage.

2. Exclusion liée à un avertissement du 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. Limite par voyage

Nous ne remboursons qu'un seul aller-retour d'urgence par personne assurée, par voyage.

6.4 Documents à fournir pour réclamer

Vous devez nous fournir le formulaire requis ainsi que :

- les reçus officiels pour les frais du voyage d'aller et de retour (autres que ceux du voyage de retour prévu), et
- un document officiel indiquant la cause de l'interruption de votre voyage.

Si la cause est d'ordre médical

Vous devez fournir un certificat médical rédigé par le médecin traitant autorisé à exercer là où l'accident ou la maladie se sont produits. La consultation médicale doit avoir eu lieu pendant que vous étiez en voyage. Le certificat médical doit indiquer le diagnostic complet et préciser les raisons exactes pour lesquelles vous devez revenir.



7. 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.

Pour joindre ce service :

- Du Canada ou des États-Unis : **1 800 465-6390** (sans frais)
- De partout dans le monde : **514 875-9170** (à frais virés)

7.1 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.).

7.2 En cas d'urgence médicale pendant votre voyage

Le Service d'assistance peut :

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

7.3 Pour tout autre problème pendant le voyage

Le Service d'assistance peut vous aider :

- 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,
- à retrouver des bagages volés ou perdus,
- en cas de problèmes juridiques,
- si vous ne parlez pas la langue du pays visité.

8. 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 :

- Pour la protection Soins de santé d'urgence :
 - si vous avez moins de 55 ans ou avez acheté l'option « Stabilité 3 mois » → les 90 jours avant votre départ
 - si vous avez 55 ans ou plus et n'avez pas acheté l'option « Stabilité 3 mois » → les 182 jours avant votre départ
- Pour la protection Annulation ou modification de voyage :
 - les 90 jours avant la date d'achat de cette protection.

8.1 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.

 <p>Pour Soins de santé d'urgence</p> <p>Dans les 182 jours avant votre départ ou 90 jours si vous avez alors moins de 55 ans ou avez acheté l'option « Stabilité 3 mois »...</p>	 <p>Pour Annulation ou modification de voyage</p> <p>Dans les 90 jours avant la date d'achat de cette protection...</p>
---	---

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 ?	Oui Non
Nouveau traitement	Avez-vous commencé un nouveau traitement ou médicament, ou un nouveau traitement ou médicament 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 par 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, mais
- vous êtes couvert si vous vous cassez une jambe.

8.2 Si vous avez modifié votre assurance

Vous n'êtes pas couvert non plus pour toute blessure ou tout trouble de santé qui a été instable pendant les périodes suivantes :

- Pour la protection Soins de santé d'urgence :
 - si vous avez moins de 55 ans ou avez acheté l'option « Stabilité 3 mois » → les 90 jours avant l'achat d'une prolongation d'assurance, que ce soit pour prolonger ce contrat ou une autre assurance
 - si vous avez 55 ans ou plus et n'avez pas acheté l'option « Stabilité 3 mois » → les 182 jours avant l'achat d'une prolongation d'assurance, que ce soit pour prolonger ce contrat ou une autre assurance
- Pour la protection Annulation ou modification de voyage :
 - les 90 jours avant l'achat d'une augmentation du montant d'assurance.

8.3 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 :

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

9. Coût de l'assurance

La prime est le coût de votre contrat Assurance voyage. Vous devez payer la prime en entier pour que votre contrat débute. Nous calculons celle-ci selon :

- l'âge de chaque personne assurée à la date du départ,
- la durée du voyage,
- les protections choisies,
- les montants d'assurance choisis,
- l'état de santé de chaque personne assurée appartenant à certains groupes d'âge,
- la franchise choisie, s'il y a lieu.

Votre prime comprend également les taxes applicables.

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

10. Pour modifier votre assurance : 1 855 727-7872

Voici les modifications que vous pouvez nous demander :

- Prolonger votre assurance
- Augmenter un montant d'assurance
- Ajouter une protection
- Annuler votre assurance

Si votre demande de modification est acceptée, vous recevrez une nouvelle Confirmation d'assurance.

10.1 Pour prolonger votre assurance

Votre assurance doit vous couvrir pour la durée complète de votre voyage. Si vous décidez de prolonger votre voyage au-delà de la date de fin de vos protections indiquée dans votre Confirmation d'assurance, vous devez aussi prolonger vos protections d'assurance si vous souhaitez être couvert. Sinon, nous pourrions refuser toute réclamation soumise pour votre voyage.

Voici ce que vous devez faire :

- nous demander de prolonger vos protections pour couvrir la durée complète de votre voyage, et
- payer le montant nécessaire (la prime) avant la fin des protections.

Dans certains cas, vous pourriez avoir à répondre à un questionnaire médical. N'attendez pas à la dernière minute, car nous pourrions refuser votre demande de prolongation à cause de votre état de santé.

Si vous prolongez la protection Soins de santé d'urgence :

- 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 (y compris les jours ajoutés).
- L'exclusion pour un état de santé instable décrite à la section 8 s'applique aussi à la période de prolongation (voir la section 8.2).

10.2 Pour augmenter un montant d'assurance

Si vous souhaitez augmenter un montant d'assurance, voici ce que vous devez faire :

- nous demander d'augmenter le montant d'assurance d'une protection que vous détenez, et
- payer le montant nécessaire (la prime) avant votre départ de votre province ou territoire de résidence.

Si vous augmentez le montant d'assurance de la protection Annulation ou modification de voyage, l'exclusion pour un état de santé instable décrite à la section 8 s'applique aussi au montant de l'augmentation (voir la section 8.2).

10.3 Pour ajouter une protection

Si vous souhaitez ajouter une protection d'assurance, voici ce que vous devez faire :

- nous demander d'ajouter la protection que vous souhaitez obtenir, et
- payer le montant nécessaire (la prime) avant votre départ de votre province ou territoire de résidence.

Si vous ajoutez la protection Soins de santé d'urgence, 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.

10.4 Pour annuler votre assurance

Si vous souhaitez annuler votre assurance, vous pouvez le faire de l'une des 2 façons suivantes :

- en nous appelant au **1 855 727-7872**,
- en remplissant l'Avis de résolution d'un contrat d'assurance que vous avez reçu avec cette police et en nous le faisant parvenir par courrier recommandé.

Avez-vous droit au remboursement de la prime que vous avez payée si vous annulez votre assurance?

Oui, dans certaines situations et selon les conditions décrites ci-après.

Situation 1. Vous n'êtes pas parti en voyage.

Pour les protections Soins de santé d'urgence, Bagages, Aller-retour d'urgence et Accident :

Vous avez droit au remboursement de la prime que vous avez payée si :

- vous nous demandez d'annuler votre assurance avant la date prévue de votre départ, et
- vous n'avez fait aucune réclamation.

Pour la protection Annulation ou modification de voyage :

Vous avez droit au remboursement de la prime que vous avez payée si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous nous demandez d'annuler votre protection dans les 10 jours après l'avoir achetée,
- vous nous demandez d'annuler votre protection avant la date prévue de votre départ,
- vous avez acheté votre protection plus de 10 jours avant la date prévue de votre départ, et
- vous n'avez fait aucune réclamation.

Situation 2. Vous êtes revenu de voyage plus tôt que prévu.

Pour les protections Soins de santé d'urgence, Bagages et Accident :

Vous avez droit au remboursement pour les jours que vous avez payés en trop si vous n'avez fait aucune réclamation. 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.

Pour les protections Annulation ou modification de voyage et Aller-retour d'urgence :

Vous n'avez droit à aucun remboursement.

Frais d'annulation

Nous pouvons retenir des frais d'annulation sur le montant de votre remboursement de prime si vous annulez votre assurance plus de 10 jours après l'avoir achetée.

11. 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 à cause 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 les protections que vous détenez :

- Soins de santé d'urgence, Bagages, Accident – En voyage et Aller-retour d'urgence → Jusqu'à 72 heures après la date où elles devaient prendre fin
- Annulation ou modification de voyage et Accident – Vol d'avion → 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 les protections que vous détenez :

- Soins de santé d'urgence, Bagages, Accident – En voyage et Aller-retour d'urgence : → Jusqu'à 72 heures après la dernière des dates suivantes :
 - la fin de la période pendant laquelle vous avez droit au remboursement de *frais de subsistance* (durée maximale de 10 jours),
 - la fin de l'hospitalisation.
- Annulation ou modification de voyage et Accident – Vol d'avion : → 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 (si vous la détenez), sans frais, jusqu'à ce que le transporteur public vous remette vos bagages ou les déclare perdus.

12. Réclamation

12.1 Deux étapes à suivre pour la personne qui fait 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 : 1 855 727-7872 (sans frais)
- De partout dans le monde : 418 647-5093 (à frais virés)
- www.lapersonnelle.com/voyage

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.

12.2 Notre réponse à votre réclamation

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

- Nous versons le paiement, si nous acceptons votre réclamation.
- 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.

12.3 Paiement de votre réclamation

Personne ou fournisseur de soins ou de services à qui nous versons le paiement

Nous versons tout montant payable au propriétaire du contrat (la personne qui a acheté le contrat d'assurance) ou au fournisseur de soins ou de services, si les frais n'ont pas été acquittés. Toutefois, pour la protection Accident, nous versons tout montant payable de la façon suivante :

- En cas de décès :
 - au bénéficiaire qui a été désigné, s'il est vivant, sinon
 - au propriétaire du contrat, s'il est vivant, sinon
 - aux héritiers légaux du propriétaire du contrat.
- En cas de perte d'usage :
 - au propriétaire du contrat.

Pour désigner un bénéficiaire, vous (le propriétaire du contrat) devez utiliser le formulaire que nous fournissons à cette fin. Le bénéficiaire est alors valable pour la durée de votre contrat. Vous pouvez désigner plus d'une personne et changer un bénéficiaire en tout temps en nous avisant par écrit. Nous n'assumons aucune responsabilité quant à vos choix de bénéficiaire.

Pour que nous puissions étudier votre réclamation :

- Nous devons avoir obtenu l'autorisation requise pour recueillir les renseignements nécessaires.
- Vous ne devez pas avoir demandé un remboursement de la prime de ce contrat (c'est-à-dire son coût).
- Vous devez nous fournir des renseignements exacts et complets (toute omission ou fausse déclaration de votre part pourrait rendre votre réclamation non valide).

Mode de paiement

Nous payons tout montant par dépôt direct (vous devez fournir un spécimen de chèque) ou par chèque.

Monnaie

Tous les montants indiqués dans le contrat 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 règle d'assurance veut qu'une personne ne puisse 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) ou par l'émetteur de votre carte de crédit, Desjardins Assurances est le « dernier payeur ». Autrement dit, nous remboursons 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 votre contrat Assurance voyage, en fonction des montants qui auraient dû être payés par chacun.

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.

13. Si vous n'êtes pas satisfait

13.1 Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision (recours)

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. Ce délai maximal est de 3 ans au Québec et de 2 ans en Ontario. Pour connaître le délai applicable dans votre province ou territoire 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 ou territoire de résidence ou votre conseiller juridique.

13.2 Si vous êtes insatisfait de notre service

Vous avez des préoccupations ou vous êtes insatisfait de votre contrat ou du service que nous vous avons donné? Faites-le-nous savoir en communiquant avec notre service à la clientèle au **1 855 727-7872**.

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

- communiquer avec notre équipe responsable du traitement des plaintes au **1 888 556-7212** ou par courriel à plaintes@desjardins.com, ou
- utiliser le formulaire de plainte disponible sur notre site Internet à l'adresse www.desjardinsassurancevie.com/plainte.

14. Autres renseignements importants

Cette assurance voyage est une assurance individuelle, puisqu'elle constitue une entente entre vous, le propriétaire du contrat d'assurance, et nous, Desjardins Assurances.

14.1 Nous pouvons annuler votre contrat

Nous pouvons annuler votre contrat dans les cas suivants :

- si vous faites une fausse déclaration, qu'elle soit frauduleuse ou non,
- si vous omettez ou refusez de nous fournir des renseignements sur l'une ou l'autre des personnes couvertes par votre contrat d'assurance,
- si vous ne nous autorisez pas à recueillir les renseignements nécessaires pour déterminer si nous pouvons assurer une personne ou pour traiter une réclamation de votre part,
- en cas de non-paiement de votre prime; dans un tel cas, nous vous envoyons un avis pour vous informer que nous annulerons votre contrat si vous ne payez pas la prime nécessaire dans un délai de 30 jours.

14.2 Nous pouvons mettre fin à une protection

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 :

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

15. 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 à pratiquer là 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 la famille

L'une des personnes suivantes :

- | | | |
|-------------------------|---------------------------|------------------------------|
| • conjoint, conjointe* | • petits-enfants | • beaux-frères, belles-sœurs |
| • fils, filles | • demi-frères, demi-sœurs | • gendres, brus |
| • père, mère | • frères, sœurs | • belles-filles, beaux-fils |
| • beau-père, belle-mère | • cousins, cousines | • oncles, tantes |
| • grands-parents | • neveux, nièces | |

* Pour être reconnue comme votre conjoint, la personne doit être unie à vous par le mariage ou une union civile, ou elle doit habiter conjugalement avec vous.

16. Identification de l'assureur

Desjardins Assurances

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

1 855 727-7872

www.lapersonnelle.com/voyage

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

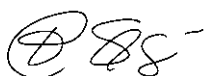
La Personnelle, compagnie d'assurances

6300, boulevard Guillaume-Couture
Lévis (Québec) G6V 6P9

1 800 463-6416



Denis Dubois
Président et chef de l'exploitation
Desjardins Assurances



Chantal Gagné
Vice-présidente principale
Assurance de personnes
Desjardins Assurances



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

www.lapersonnelle.com/voyage



30 %

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

Annexe 5

(a.31)

Avis donné par le distributeur

Article 440 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers (chapitre D-9.2)

La Loi sur la distribution de produits et services financiers vous donne des droits importants.

La Loi vous permet de mettre fin au contrat d'assurance, **sans pénalité**, dans les 10 jours suivant la date de la signature du contrat d'assurance. L'assureur peut toutefois vous accorder un délai plus long.

Pour mettre fin au contrat, vous devez donner à l'assureur, à l'intérieur de ce délai, un avis par poste recommandée ou par tout autre moyen vous permettant de recevoir un accusé de réception.

Malgré l'annulation du contrat d'assurance, le premier contrat conclu demeurera en vigueur. Attention, il est possible que vous perdiez des conditions avantageuses qui vous ont été consenties en raison de cette assurance; informez-vous auprès du distributeur ou consultez votre contrat.

Après l'expiration du délai applicable, vous avez la faculté d'annuler le contrat d'assurance en tout temps, mais des pénalités pourraient s'appliquer.

Pour de plus amples informations, communiquez avec l'Autorité des marchés financiers au 1 877 525-0337 ou visitez le www.lautorite.qc.ca.

Avis de résolution d'un contrat d'assurance

À : _____ (nom de l'assureur)

_____ (adresse de l'assureur)

Date : _____ (date d'envoi de cet avis)

En vertu de l'article 441 de la Loi sur la distribution de produits et services financiers, j'annule le contrat d'assurance numéro : _____ (numéro du contrat, s'il est indiqué)

conclu le : _____ (date de la signature du contrat)

à : _____ (lieu de la signature du contrat)

Nom du client : _____

Signature du client : _____