

# CARTE AFFAIRES PLATINE COLLABRIA et CARTE INFINITE AFFAIRES COLLABRIA

Assurance voyage

---

Contrat

**À CONSERVER POUR VOS DOSSIERS**

L'assurance est souscrite auprès de Desjardins  
Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

**Collabria**

La carte Collabria est émise par Collabria Financial Services Inc.  
conformément à une licence.

Les protections d'assurance de personnes sont souscrites auprès de :

**Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie**

200, rue des Commandeurs

Lévis (Québec) G6V 6R2

- Téléphone : 1 800 465-7822
- Télécopieur : 1 866 301-7131
- [www.assurancevoyagedesjardins.ca](http://www.assurancevoyagedesjardins.ca)

Pour certaines provinces, les protections d'assurance de dommages sont souscrites auprès de :

**La Personnelle, compagnie d'assurances**

6300, boulevard Guillaume-Couture

Lévis (Québec) G6V 6P9

- Téléphone : 1 800 463-6416
- Télécopieur : 418 838-2216
- [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com)

Le service à la clientèle est offert par Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

Le Service d'assistance est offert par Assistel.

Les mots définis dans ce guide sont indiqués en *italique*. Vous trouverez leur définition aux pages 36 à 40.

Le genre masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

**Important**  
**Veillez lire attentivement**  
**ce qui suit**

Le but de l'assurance voyage est de couvrir les *événements* survenus dans des circonstances soudaines et imprévisibles. Il est important que vous lisiez et que vous compreniez votre contrat avant de partir en *voyage* car votre protection pourrait faire l'objet de certaines limitations, restrictions ou exclusions.

Advenant un *accident*, une blessure ou une *maladie*, vos antécédents médicaux pourraient être examinés dans le cadre de la demande de prestations (réclamation).

Votre contrat d'Assurance voyage prévoit le recours à un Service d'assistance.

**Veillez lire attentivement votre contrat  
d'assurance voyage avant votre départ**

## Table des matières

Tableau des protections.....	4
Durée de l'assurance .....	5
Pour communiquer avec l'assureur.....	5
Pour communiquer avec le Service d'assistance.....	5
<b>1. Description de l'assurance .....</b>	<b>6</b>
Contrat.....	6
Qui est admissible à l'assurance ? .....	7
<b>2. Quelles sont les protections offertes ? .....</b>	<b>8</b>
1. La protection Accident – véhicule de transport public .....	8
2. La protection Annulation de voyage .....	10
3. La protection Bagages.....	15
Limitations .....	17
Restrictions.....	20
Exclusions.....	21
<b>3. Informations utiles à la gestion de votre contrat.....</b>	<b>28</b>
Quelle est la durée du contrat ?.....	28
Début de l'assurance .....	28
Fin de l'assurance.....	28
Protection complémentaire automatique .....	29
L'assureur peut-il modifier le contrat ? .....	30
L'assureur peut-il annuler le contrat ?.....	30
<b>4. Demande de prestations (réclamation) .....</b>	<b>31</b>
a) Présentation de la demande.....	31
b) Réponse de l'assureur .....	33
c) Appel de la décision de l'assureur et recours.....	33

Modalités de paiement .....	34
Assurance multiple.....	34
Coordination des prestations .....	35
Délégation.....	35
Droit de subrogation .....	35
<b>5. Définitions .....</b>	<b>36</b>
<b>6. Gestion des renseignements personnels.....</b>	<b>40</b>
<b>7. Service d'assistance .....</b>	<b>43</b>

## Tableau des protections

---

### ACCIDENT – VÉHICULE DE TRANSPORT PUBLIC

**Âge maximal :** Aucune limite d'âge

**Nombre maximal de jours d'assurance :** Aucune limite de durée

**Montant maximal d'assurance :** 1 000 000 \$

---

### ANNULATION DE VOYAGE

**Âge maximal :** Aucune limite d'âge

**Nombre maximal de jours d'assurance :** Aucune limite de durée

**Montant maximal d'assurance :**

- Annulation avant le départ: 2 000 \$
- Départ retardé ou correspondance manquée: 2 000 \$
- *Défaillance d'un fournisseur de services de voyages:* 2 000 \$
- Retour anticipé ou retardé: illimité

*Note: Les frais admissibles à un remboursement sont ceux qui ont été payés à l'avance avec votre carte de crédit pour vous, votre conjoint ou vos enfants à charge.*

---

### BAGAGES

**Âge maximal :** Aucune limite d'âge

**Nombre maximal de jours d'assurance :**

- 59 ans ou moins 60 jours
- 60 à 64 ans 31 jours
- 65 ans ou plus 10 jours

**Montant maximal d'assurance :**

- Vol ou endommagement des bagages: 1 000 \$
- Retard des bagages: 500 \$

*Note: Tous les montants d'assurance s'appliquent par voyage par personne assurée, à moins d'avis contraire.*

## Durée de l'assurance

**Attention:** Vous êtes couvert seulement pour vos voyages dont la durée est égale ou inférieure au nombre de jours indiqué au tableau des protections. Si la durée de votre voyage dépasse ce nombre de jours, vous ne serez pas couvert pour les jours en excédent.

**Note:** Veuillez noter que la date de départ et la date d'arrivée sont considérées comme des jours complets dans le calcul de la durée du voyage.

---

### Pour communiquer avec l'assureur

- Demande de renseignements
- Demande de prestations (réclamation)

---

**Canada et États-Unis**  
(Sans frais)

**1 800 465-7822**

---

**Partout dans le monde**  
(À frais virés)

**418 647-5299**

---

---

### Pour communiquer avec le Service d'assistance

**Canada et États-Unis**  
(Sans frais)

**1 844 234-6255**

---

**Partout dans le monde**  
(À frais virés)

**514 875-4126**

---

## 1. Description de l'assurance

L'Assurance voyage couvre exclusivement des *événements* survenus dans des circonstances soudaines et imprévisibles. La durée des protections et les montants d'assurance qui s'appliquent à votre contrat sont indiqués dans le tableau des protections.

La présente Assurance voyage est une assurance individuelle offerte aux *détenteurs de la carte de crédit*. À ce titre, vous êtes automatiquement couvert pendant tous vos *voyages* à l'extérieur de votre *province de résidence*. Cette assurance couvre également, sous réserve de certaines conditions, votre *conjoint* et vos *enfants à charge* s'ils vous accompagnent tout au long de leur *voyage*.

Grâce à votre Assurance voyage, vous avez aussi accès à un Service d'assistance pendant votre *voyage*.

Nous vous invitons à lire attentivement ces conditions générales, plus particulièrement les pages 17 à 19 traitant des **Limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants**. Consultez aussi les **Limitations, restrictions et exclusions** aux pages 17 à 27. De plus, vous trouverez aux pages 31 à 35 la marche à suivre pour présenter une **demande de prestations (réclamation)**. Veuillez communiquer avec l'*assureur* pour vérifier l'étendue de la protection à laquelle vous êtes admissible. À cette fin, il pourrait vous être utile de consulter votre *médecin* pour obtenir des renseignements sur votre état de santé ou votre dossier médical.

### Contrat

Les documents qui font partie de votre contrat d'assurance sont les suivants :

- les présentes conditions générales;
- tout avenant ou toute annexe confirmant une mise à jour du contrat.

Les conditions et modalités décrites dans les présentes conditions générales s'appliquent à toute protection débutant à partir du 26 janvier 2021.



## Qui est admissible à l'assurance ?

Pour être admissible aux protections offertes par la présente Assurance voyage, vous devez, de même que votre *conjoint* et vos *enfants à charge*, satisfaire aux conditions suivantes :

- a) vous devez être *résident canadien* et être âgé de 15 jours ou plus;
- b) votre *âge*, à la date du départ, doit être inférieur ou égal à l'*âge maximal* indiqué au tableau des protections;
- c) vous devez avoir activé votre *carte de crédit* avant le départ;
- d) vos droits à titre de *détenteur de la carte de crédit* ne doivent pas avoir été suspendus;
- e) le compte de votre *carte de crédit* ne doit pas être en souffrance depuis plus de 90 jours;
- f) votre *voyage* doit débuter et se terminer au Canada, dans votre *province de résidence*;
- g) la destination de votre *voyage* doit être à l'extérieur de votre *province de résidence*; cette condition ne s'applique toutefois pas aux protections **Accident – véhicule de transport public** et **Annulation de voyage**;

De plus, pour être admissibles à l'Assurance voyage, le *conjoint* et les *enfants à charge* du *détenteur de la carte de crédit* doivent accompagner le *détenteur* tout au long de leur *voyage*.

## 2. Quelles sont les protections offertes ?

### 1. La protection Accident – véhicule de transport public

La présente protection vous couvre pour tout *accident* qui survient pendant que vous voyagez comme passager payant dans un *véhicule de transport public*. **Pour être admissible, vous devez avoir acheté pour vous-même, avec votre *carte de crédit*, un billet pour voyager dans un *véhicule de transport public*. Votre *conjoint* et vos *enfants à charge* bénéficient de la même protection si vous leur avez acheté des billets avec votre *carte de crédit* et s'ils vous accompagnent tout au long de leur *voyage*.**

Vous êtes aussi couvert :

- a) pendant que vous montez à bord d'un *véhicule de transport public* ou que vous en descendez;
- b) pendant que vous êtes en possession de billets déjà payés avec votre *carte de crédit* et que vous utilisez un autre moyen de transport terrestre. Ce moyen de transport doit être exploité par un transporteur détenant une licence pour le transport des passagers. Les *personnes assurées* l'utilisent pour se rendre à l'aéroport, à la gare ou au port (quai), ou en revenir, en vue d'utiliser, ou immédiatement après avoir utilisé, le moyen de transport public pour lequel les billets ont été achetés;
- c) pendant que vous êtes en possession de billets déjà payés avec votre *carte de crédit* et que vous vous trouvez sur le terrain de l'aéroport, de la gare ou du port en vue d'utiliser, ou immédiatement après avoir utilisé, le moyen de transport public pour lequel les billets ont été achetés.

L'*assureur* verse une prestation à la *personne assurée* qui subit, à la suite d'un *accident*, l'une des pertes indiquées ci-après. Dans un tel cas, la *personne assurée* a droit à un montant qui représente un pourcentage du montant maximal d'assurance indiqué au tableau des protections. Ce montant s'applique tant pour le *détenteur de la carte de crédit* que pour son *conjoint* et ses *enfants à charge*, s'il y a lieu.

Perte accidentelle	Pourcentage du montant d'assurance
• de la vie	100 %
• de l'usage de deux des parties du corps suivantes : pied, main ou œil	75 %
• de l'usage d'une des parties du corps suivantes : pied, main ou œil	50%
• de l'usage d'un pouce et de l'index de la main	25 %
• de l'usage d'un doigt ou d'un orteil	10 %

Toute *personne assurée* cesse d'être couverte par la présente protection :

- a) lorsqu'elle est descendue du *véhicule de transport public* pour lequel elle a acheté les billets avec la *carte de crédit* du détenteur;
- b) immédiatement après la fin d'une situation décrite ci-dessus;
- c) lorsqu'elle descend du *véhicule* de transport terrestre, exploité par un transporteur détenant une licence pour le transport des passagers, qu'elle a utilisé pour revenir de l'aéroport, de la gare ou du port (quai) immédiatement après avoir utilisé le moyen de transport public pour lequel elle a acheté les billets.

## 2. La protection Annulation de voyage

Cette protection couvre les frais liés à l'annulation d'un *voyage*. L'annulation doit avoir été causée par des faits décrits dans le présent article et que reconnaît l'*assureur*. **Les frais admissibles à un remboursement sont ceux qui ont été payés à l'avance avec votre *carte de crédit* pour vous, votre *conjoint* ou vos *enfants à charge*.**

De plus, pour être admissibles, votre *conjoint* et vos *enfants à charge* doivent vous accompagner tout au long de leur *voyage*.

### Causes d'annulation

Pour les faits indiqués aux sous-paragraphe a) à g) ci-dessous, la *maladie* ou l'*accident* doivent être suffisamment graves pour que vous ne soyez pas en mesure de donner suite à vos projets de *voyage*. De plus, en cas de contestation, l'*assureur* se réserve aussi le droit de faire examiner la personne en cause par le *médecin* de son choix. Les faits que reconnaît l'*assureur* comme causes d'annulation aux fins de la présente protection sont les suivants :

- a) Vous ou un *membre de votre famille* tombez malade, subissez un *accident* ou décédez.
- b) Votre *compagnon de voyage* tombe malade, subit un *accident*, décède ou ne peut partir en *voyage* en raison d'une des autres causes d'annulation prévues par ce guide de distribution.
- c) Un *membre de la famille* de votre *compagnon de voyage* tombe malade, subit un *accident* ou décède.
- d) La personne qui doit assurer la garde de vos *enfants à charge* ou la personne dont vous êtes le tuteur légal tombe malade, subit un *accident* ou décède.
- e) Votre associé, un *employé clé* ou votre *hôte à destination* est malade, subit un *accident* ou décède.
- f) Vous, votre *conjointe*, votre *compagne de voyage* ou la *conjointe* de votre *compagnon de voyage* tombez enceinte :
  - après la réservation du *voyage*; et
  - la date de retour tombe dans les 60 jours avant la date prévue de l'accouchement ou en tout temps après la date prévue de l'accouchement.

- g) La *réunion d'affaires* à laquelle vous devez assister est annulée. Cette annulation est rendue nécessaire parce que la personne avec laquelle les arrangements pour cette réunion ont été préalablement pris est malade, subit un *accident* ou décède. Le remboursement est limité aux frais de transport et à un maximum de 3 jours d'hébergement.
- h) Vous ou votre *compagnon de voyage* recevez l'avis de garde légale d'un enfant et la date d'entrée en vigueur de cet avis survient pendant le *voyage*.
- i) Vous ou votre *compagnon de voyage* êtes appelé à servir comme policier, pompier ou dans les forces armées, en service actif ou comme réserviste ou vous êtes appelé à fournir des services de santé essentiels.
- j) Vous devez servir comme juré ou comparaître comme témoin pendant le *voyage*.
- k) Vous êtes mis en quarantaine ou l'*avion* à bord duquel vous voyagez est détourné.
- l) La personne dont vous êtes l'exécuteur testamentaire décède.
- m) Vous devez déménager à plus de 160 km de votre lieu de résidence actuel dans les 30 jours qui précèdent votre départ. Ce transfert est exigé par l'employeur pour lequel vous travaillez à la date à laquelle vous avez payé des frais de voyage avec votre *carte de crédit*.
- n) Un sinistre cause des dommages importants à votre résidence principale située dans votre *province de résidence* ou à votre établissement commercial.
- o) Une situation particulière dans le pays ou la région de destination de votre *voyage* a amené le gouvernement canadien à déconseiller aux Canadiens de voyager dans ce pays. Cet avis doit avoir été émis après la date d'achat de votre billet d'avion ou de votre forfait voyage.
- p) Il y a *défaillance* du *fournisseur de services de voyages*. Ce dernier doit avoir un bureau au Canada et il doit détenir tous les permis et certificats d'exploitation requis par les autorités canadiennes compétentes.

- q) L'entreprise pour laquelle vous travaillez ferme ses portes (lock-out) ou fait faillite ou vous perdez involontairement votre *emploi permanent*. Ces causes ne peuvent être invoquées qu'aux conditions suivantes :
- au moment où vous avez payé des frais de voyage avec votre *carte de crédit*, vous étiez activement au service du même employeur depuis plus d'un an; et
  - vous n'aviez eu aucune raison de croire que vous pourriez perdre votre emploi.
- r) Votre croisière est annulée en raison d'une panne mécanique, de l'échouement ou de la mise en quarantaine du paquebot ou de son déroutement en raison d'intempéries. L'annulation peut avoir lieu soit avant la date de départ de votre *province de résidence*, soit après cette date si l'annulation survient avant la date de départ du paquebot de croisière.
- s) Le *transporteur public* ou le *véhicule* assurant votre correspondance est retardé en raison d'un accident de la route ou de la fermeture d'urgence de la route ordonnée par la police. Le *transporteur public* peut aussi être retardé en raison de problèmes mécaniques, du mauvais temps ou d'une catastrophe naturelle. Ce retard doit vous faire manquer une correspondance qui vous empêche de poursuivre votre *voyage* selon les arrangements pris.

### **Frais couverts si la cause d'annulation survient avant le départ**

En cas d'annulation avant votre départ, la protection prévoit le remboursement de frais suivants, dans la mesure où vous les avez portés à votre *carte de crédit*, jusqu'à concurrence du montant maximal d'assurance indiqué au tableau des protections :

- a) Les frais payés d'avance pour le *voyage* qui ne sont pas remboursés par le *fournisseur de services de voyages* (les crédits-voyage sont considérés par l'*assureur* comme un remboursement).

- b) Les frais supplémentaires occasionnés par la situation suivante :
- un de vos *compagnons de voyage* doit annuler son *voyage* pour l'une des causes décrites ci-dessus et vous décidez d'effectuer le *voyage* prévu initialement sans ce *compagnon de voyage*.

Le remboursement effectué par l'*assureur* correspond à certains frais d'annulation prévus au contrat du *fournisseur de services de voyages*. Ces frais sont déterminés en fonction de la date de la cause de l'annulation ou le premier jour ouvrable suivant, s'il ne s'agit pas d'un jour férié. De plus, le remboursement n'est alors possible que si le *voyage* est annulé auprès de l'agence de voyages ou du transporteur concernés le jour même où la cause d'annulation survient ou le premier jour ouvrable suivant, s'il ne s'agit pas d'un jour férié. Le service de règlement des prestations de l'*assureur* doit en être avisé au même moment.

### **Frais couverts si votre départ est retardé ou si vous manquez une correspondance**

L'*assureur* rembourse vos frais dans la mesure où vous avez payé votre billet de transport à l'aide de votre *carte de crédit*. L'*assureur* rembourse les frais qui ne sont pas remboursés par le *fournisseur de services de voyages* (les crédits-voyage sont considérés par l'*assureur* comme un remboursement), jusqu'à concurrence du montant maximal indiqué au tableau des protections. Les frais assurés sont les suivants :

- a) Le coût supplémentaire d'un billet simple en classe économique par la route la plus directe jusqu'à la destination prévue, si vous avez manqué une correspondance pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :
- retard du *transporteur public* (*avion*, bateau, train, autobus, taxi ou limousine), si ce retard est causé par le mauvais temps, une catastrophe naturelle ou des problèmes mécaniques; ou
  - retard du *transporteur public* ou d'un *véhicule* si votre retard est causé par un accident de la route ou la fermeture d'urgence d'une route (dans ce cas, un rapport de police est exigé).

Dans tous les cas, vous devez avoir prévu de vous rendre au point de départ au moins 3 heures avant l'heure prévue de votre départ.

- b) Le coût supplémentaire d'un billet simple en classe économique par un transporteur à horaire fixe (*avion*, bateau, train, autobus) par la route la plus directe. L'achat de ce billet est nécessaire pour vous permettre de rejoindre votre groupe pour le reste du *voyage* si :
- votre départ est retardé parce que vous êtes tombé malade ou avez subi un *accident*; ou
  - votre *compagnon de voyage* est tombé malade ou a subi un *accident*.
- c) Les *frais de subsistance* raisonnables. Le remboursement maximal à cet égard est de 200 \$ par jour et de 2 000 \$ au total.

**Frais couverts si votre retour est anticipé ou retardé**

L'*assureur* rembourse vos frais dans la mesure où votre billet de transport a été payé à l'aide de votre *carte de crédit*. Les frais sont admissibles s'ils ne sont pas remboursés par le *fournisseur de services de voyages* (les crédits-voyage sont considérés par l'*assureur* comme un remboursement), jusqu'à concurrence du montant maximal indiqué au tableau des protections. Les frais assurés sont les suivants :

- a) Le coût supplémentaire d'un billet simple en classe économique par la route la plus directe pour le voyage de retour jusqu'à votre point de départ. Le même moyen de transport que celui qui a été utilisé pour faire le *voyage* doit l'être pour le voyage de retour. Toutefois, si une *maladie* ou un *accident* retarde votre retour de plus de 7 jours après la date de retour initialement convenue sur vos *conditions particulières*, l'indemnité prévue pour votre retour ne sera payable que sur présentation d'une preuve de votre hospitalisation.
- b) Les *frais de subsistance* raisonnables. Le remboursement maximal à cet égard est de 200 \$ par jour et de 2 000 \$ au total.
- c) La portion non utilisée de la partie terrestre du *voyage* (réservations de chambre, location de voiture, etc.) et payée avec la *carte de crédit*.



### 3. La protection Bagages

La protection **Bagages** vous couvre seulement pendant le nombre de jours indiqué au tableau des protections. Si la durée de votre *voyage* dépasse ce nombre de jours et que vous voulez être couvert par cette protection pour la durée totale de votre *voyage*, vous devez obtenir une *protection complémentaire* auprès de l'*assureur*.

Cette protection prévoit un dédommagement dans les cas suivants :

- a) vos bagages ou effets personnels sont endommagés matériellement ou perdus par le *transporteur public* ou sont volés;
- b) la récupération de vos bagages ou effets personnels est retardée de plus de 6 heures parce que vos bagages n'ont pas été acheminés comme prévu. Ces bagages doivent toutefois être enregistrés auprès d'un *transporteur public*.

Le dédommagement que prévoit cette protection ne peut excéder le montant d'assurance indiqué au tableau des protections.

En cas de vol ou d'endommagement, le dédommagement ne peut pas non plus excéder les montants suivants :

- a) 500 \$ par article;
- b) 500 \$ pour chacun des ensembles d'articles suivants :
  - bijoux, montres, articles en argent, en or ou en platine;
  - appareils photo, matériel photographique et leurs accessoires;
  - téléphones cellulaires et leurs accessoires;
  - ordinateurs portables, tablettes et leurs accessoires;
  - appareils vidéo ou audio et leurs accessoires.

En cas de vol, le dédommagement ne peut pas non plus dépasser 250 \$ pour l'ensemble des frais suivants : remplacement d'un passeport, d'un permis de conduire, d'un certificat de naissance ou d'un visa.

Le montant maximal remboursé en cas de retard dans la récupération de vos effets personnels est de 500 \$ pour les articles de toilette et les vêtements de première nécessité. Ce montant n'est remboursé que si la *personne assurée* achète les articles de première nécessité avant de récupérer ses bagages et si elle n'est pas de retour à son point de départ dans sa *province de résidence*. De plus, le montant ayant servi à dédommager le retard des bagages sera déduit du montant total assuré s'il y a constatation de perte par la suite.

L'*assureur* se réserve le droit de choisir de réparer ou de remplacer les biens endommagés ou volés par d'autres articles de même nature et qualité. De plus, sa responsabilité se limite à la valeur réelle des biens au moment où se produit l'événement qui donne lieu à la demande de prestations.

## Mise en garde

### Limitations, restrictions et exclusions

#### Limitations

##### Limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants

Les tableaux suivants s'appliquent seulement à la protection Annulation de voyage.

Pour savoir si les limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants s'appliquent à vous, vous devez répondre aux questions comprises dans l'un des deux tableaux ci-dessous, selon votre *âge*<sup>1</sup>.

Les présentes limitations ont pour conséquence d'exclure de vos protections toute blessure ou tout trouble de santé qui a été instable\* durant la période indiquée au tableau, et ce, même si :

- a) l'*assureur* a accepté de vous assurer; et que
- b) cette blessure ou ce trouble de santé lui a été déclaré dans le questionnaire d'assurabilité<sup>2</sup>.

Notes :

1. Si une personne a plusieurs blessures ou troubles de santé préexistants (autre qu'une *affection mineure*), il faut répondre aux questions séparément pour chacun d'entre eux.
2. L'*assureur* utilise les réponses au questionnaire d'assurabilité pour déterminer s'il acceptera de vous assurer et à quel prix, selon le risque que vous représentez. Toutefois, vous n'êtes pas couvert pour les blessures ou troubles de santé qui sont instables\* durant la période indiquée.

**54 ANS OU MOINS**  
**Au cours des 3 mois précédant**  
**le début de l'assurance**

La *personne assurée* avait-elle une blessure ou un trouble de santé (autre qu'une *affection mineure*) pour lesquels elle a :

- consulté un *médecin* ?
- pris des médicaments ?
- été hospitalisée ?
- reçu des traitements ?

ou pour lesquels elle a été avisée par un *médecin* de le faire ou est en attente de résultats ?

NON	OUI	
Assurée	Est-ce que cette blessure ou ce trouble de santé est survenu plus de 3 mois avant le début de l'assurance et est demeuré stable* au cours des 3 mois précédant le début de l'assurance ?	
	OUI	NON
	Assurée	Non assurée pour cette blessure ou ce trouble de santé ou pour quelque autre blessure ou trouble de santé qui y est lié, et ce, même s'il a été déclaré dans le questionnaire d'assurabilité.

**55 ANS OU PLUS**  
**Au cours des 6 mois précédant**  
**le début de l'assurance**

La *personne assurée* avait-elle une blessure ou un trouble de santé (autre qu'une *affection mineure*) pour lesquels elle a :

- consulté un *médecin* ?
- pris des médicaments ?
- été hospitalisée ?
- reçu des traitements ?

ou pour lesquels elle a été avisée par un *médecin* de le faire ou est en attente de résultats ?

NON	OUI	
Assurée	Est-ce que cette blessure ou ce trouble de santé est survenu plus de 6 mois avant le début de l'assurance et est demeuré stable* au cours des 6 mois précédant le début de l'assurance ?	
	OUI	NON
	Assurée	Non assurée pour cette blessure ou ce trouble de santé ou pour quelque autre blessure ou trouble de santé qui y est lié, et ce, même s'il a été déclaré dans le questionnaire d'assurabilité.

\* Le terme « stable » sert ici à indiquer qu'il n'y a eu aucune hospitalisation, ni aucun changement (autre qu'une diminution) de traitement ou de posologie. Dans le cas de la prise de Coumadin ou d'un médicament pour le diabète, la notion de stabilité de posologie n'est pas nécessaire. La notion de stabilité ne s'applique pas aux *affections mineures*.

La période de référence de 3 mois ou de 6 mois prévue aux tableaux ci-dessus est calculée en fonction de la date du paiement total ou du premier paiement partiel du coût du *voyage* au moyen de votre *carte de crédit*.

## **Limitation relative à la protection Accident – véhicule de transport public**

Le montant total payable par l'*assureur*, à la suite d'un même *accident*, est limité à 10 000 000 \$ pour l'ensemble des *personnes assurées* en vertu de contrats similaires. Si le montant total des prestations demandées dépasse cette limite, le montant total versé par l'*assureur* est de 10 000 000 \$. Les prestations payables pour chaque *personne assurée* sont alors réduites proportionnellement.

## **Restrictions**

L'*assureur* n'est pas responsable de la disponibilité ou de la qualité des soins et services reçus.

Le remboursement maximal est de 2 500 \$ dans les cas de *défaillance*. Vous devez toutefois avoir donné par écrit à l'*assureur* le droit de poursuivre en votre nom pour tout montant payé.

L'engagement de l'*assureur* est limité à 500 000 \$ pour tous les frais engagés à la suite de la *défaillance* d'un même *fournisseur de services de voyages*. Il est aussi limité à 1 000 000 \$ par année civile pour tous les frais engagés à la suite de l'ensemble des *défaillances des fournisseurs de services de voyages*.

Si un fait reconnu comme cause d'annulation par l'*assureur* survient avant le départ et qu'il est attribuable à un acte de terrorisme, l'*assureur* verse la moitié des montants qui auraient autrement été remboursés.

## Pour la protection Accident – véhicule de transport public

Si la *personne assurée* décède des suites d'un *accident* dans les 52 semaines qui suivent cet *accident*, l'assureur verse seulement le montant d'assurance en cas de décès accidentel.

Si la *personne assurée* subit plus d'une *perte d'usage* à la suite d'un *accident*, l'assureur verse seulement le montant d'assurance le plus élevé parmi les *pertes d'usage* subies.

Si on ne retrouve pas le corps de la *personne assurée* dans les 52 semaines qui suivent l'*accident* ou si les présomptions tirées des circonstances permettent de tenir sa mort pour certaine, elle sera présumée décédée.

### Exclusions

Dans les cas suivants, l'assureur ne verse pas les sommes prévues au contrat : (Les « X » indiquent les protections visées par chaque exclusion.)

A- Bagages			
B- Accident – véhicule de transport public			
C- Annulation de voyage			
A	B	C	
	x	x	1. Si vous entreprenez votre <i>voyage</i> afin de recevoir des services ou soins de santé. Cette exclusion s'applique même dans les cas où le <i>voyage</i> est fait sur la recommandation d'un <i>médecin</i> .
	x	x	2. Décès, <i>perte d'usage</i> ou frais survenant dans les 60 jours précédant la date normale prévue pour un accouchement. Cette exclusion s'applique si l'événement (décès, <i>perte d'usage</i> ou frais) résulte soit de la grossesse, d'une fausse-couche ou de l'accouchement, soit de leurs complications.

**A- Bagages****B- Accident – véhicule de transport public****C- Annulation de voyage**

A	B	C	
	x	x	3. Décès, <i>perte d'usage</i> ou événement survenu lorsque vous avez consommé toute drogue ou que vous avez fait une consommation abusive de médicaments ou d'alcool. Une consommation de médicaments qui dépasse la posologie recommandée par le spécialiste de la santé est considérée comme abusive. Une consommation d'alcool qui entraîne un taux d'alcoolémie supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang est considérée comme abusive.
	x	x	4. Frais résultant directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide. Cette exclusion s'applique que vous soyez ou non conscient de vos actes.
		x	5. Frais qui sont à la charge d'un organisme gouvernemental ou d'un autre assureur. Le présent guide de distribution prévoit une coordination des prestations à cet égard.
	x	x	6. Décès, <i>perte d'usage</i> ou frais liés directement ou indirectement à un trouble mental, nerveux, psychologique ou psychiatrique. Cette exclusion ne s'applique toutefois pas si l'événement survient au cours d'une hospitalisation d'une durée minimale de 24 heures.



**A- Bagages****B- Accident – véhicule de transport public****C- Annulation de voyage****A B C**

A	B	C	
x	x	x	7. Décès, <i>perte d'usage</i> ou événement survenu après le départ dans une région ou un pays dans lequel le gouvernement canadien déconseillait aux Canadiens de se rendre avant le début du <i>voyage</i> . Cette exclusion ne s'applique toutefois pas si la <i>personne assurée</i> ou son bénéficiaire démontre que la situation particulière qui existe dans le pays visité n'a pas contribué de quelque façon que ce soit au décès, à la <i>perte d'usage</i> ou à l'événement.

x	x	x	8. Décès, <i>perte d'usage</i> ou événement survenu lors de la participation de la <i>personne assurée</i> à une émeute ou à un acte criminel.
---	---	---	--

	x	x	9. L'assurance prendra fin si vous refusez d'être traité selon ce qu'a prescrit le <i>médecin</i> traitant ou le Service d'assistance ou si vous refusez de suivre l'une des directives suivantes du Service d'assistance : <ul style="list-style-type: none"><li>• changer d'<i>établissement de santé</i>;</li><li>• vous faire examiner pour permettre l'établissement d'un diagnostic;</li><li>• retourner dans votre <i>province de résidence</i>.</li></ul>
--	---	---	---

	x	x	10. <i>Accident</i> survenu lors de la participation de la <i>personne assurée</i> à : <ul style="list-style-type: none"><li>• une activité contre rémunération;</li><li>• un événement sportif auquel des prix en argent sont remis aux gagnants;</li></ul>
--	---	---	--

## A- Bagages

### B- Accident – véhicule de transport public

#### C- Annulation de voyage

A B C

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• tout genre de compétition de véhicules moteurs, y compris les entraînements, ou à tout genre d'épreuve de vitesse;</li> <li>• de la plongée autonome en tant qu'amateur, à moins de détenir une qualification de plongeur de niveau de base d'une école de plongée certifiée; ou</li> <li>• tout sport ou activité hors normes et comportant un haut degré de tension et de risques, tel que, mais non limité à, deltaplane, escalade ou alpinisme, parachutisme, vol plané ou vol libre, chute libre ou saut à l'élastique (bungee jumping) ou toute autre activité comparable à celles énumérées ci-dessus.</li> </ul> <p>L'exclusion relative aux épreuves de vitesse ne s'applique pas aux activités d'athlétisme amateur qui sont sans contact et que la <i>personne assurée</i> pratique à des fins de loisir ou de mise en forme.</p>
		x	11. Traitement ou diagnostic d'une <i>maladie</i> ou affection liée directement ou indirectement au virus de l'immunodéficience humaine (VIH).
		x	12. Si, à la date de début de l'assurance, vous connaissiez la raison qui pouvait vous empêcher d'entreprendre ou de terminer le <i>voyage</i> .
		x	13. Si la cause invoquée ne vous empêchait pas, hors de tout doute raisonnable, d'entreprendre ou de terminer le <i>voyage</i> .

**A- Bagages****B- Accident – véhicule de transport public****C- Annulation de voyage****A****B****C**

x 14. L'annulation en cours de *voyage* d'une excursion, d'une sortie ou d'une activité dont la durée est d'un jour ou moins et qui ne met pas fin au *voyage* avant la date de retour prévue.

x 15. Si vous entreprenez le *voyage* pour vous rendre au chevet d'une personne. Cette exclusion s'applique si le décès de la personne ou un changement de son état de santé entraîne l'annulation de votre départ. Elle s'applique aussi si le décès ou le changement d'état de santé entraîne un changement de votre date de retour initialement prévue.

x

16. Décès ou *perte d'usage* survenant plus de 52 semaines après l'*accident*, à moins que vous ne soyez dans un état comateux au terme de cette période. Dans pareil cas, l'*assureur* détermine le montant de toute indemnité payable à la fin du coma.

x

17. Vol d'animaux, endommagement ou vol de bicyclettes (sauf en tant que bagage enregistré auprès d'un *transporteur public*), remorques, bateaux, moteurs, avions ou autres moyens de transport, ou de leurs accessoires. (Le terme « avion » désigne ici tout appareil capable de se déplacer dans les airs.)  
Endommagement ou vol de meubles et d'accessoires d'ameublement.

A- Bagages		
B- Accident – véhicule de transport public		
C- Annulation de voyage		
A	B	C
x		<p>Endommagement ou vol de prothèses dentaires, d'appareils auditifs, de membres artificiels, de lentilles cornéennes, de lunettes (prescrites ou solaires) ou de leurs accessoires.</p> <p>Endommagement ou vol d'argent, de billets, de titres, de valeurs et de documents.</p> <p>Endommagement ou vol de fournitures, d'articles périssables ou de biens d'ordre professionnel.</p> <p>Endommagement ou vol d'objets d'antiquité et d'articles de collection ou de biens illégalement acquis, gardés, entreposés ou transportés.</p>
x		<p>18. Dommages causés volontairement ou par l'usure normale, par détérioration graduelle ou par les insectes ou la vermine. Défauts de fabrication.</p> <p>Dommages causés à la suite de réparations ou d'un traitement effectué sur l'article endommagé. Bris d'articles fragiles ou cassants.</p>
x		<p>19. Vol résultant de votre omission ou de votre imprudence.</p>
x		<p>20. Endommagement ou vol d'un article assuré en vertu du contrat d'un autre assureur conformément à la clause de coordination des prestations de ce guide de distribution.</p> <p>Endommagement ou vol d'un article assuré pour lequel vous pouvez demander une compensation de la part du <i>transporteur public</i>.</p>
x		<p>21. Dommages causés par des radiations ou par une contamination radioactive.</p>

**A- Bagages****B- Accident – véhicule de transport public****C- Annulation de voyage****A****B****C**

		x	22. Frais engagés relativement au traitement des blessures ou troubles de santé pour lesquels vous n'êtes pas assuré selon les limitations pour blessures ou troubles de santé préexistants.
	x	x	23. <i>Événement</i> survenant pendant que vous voyagez à bord d'un avion sans billet payant. Le terme « avion » désigne ici tout appareil capable de se déplacer dans les airs.
	x		24. Lorsque la <i>personne assurée</i> est passagère d'un <i>avion</i> qui n'est pas considéré comme un <i>véhicule de transport public</i> ou qui n'effectue pas une liaison aérienne entre deux aéroports reconnus par les autorités compétentes, ou lorsqu'elle monte à bord de cet <i>avion</i> ou en descend.
	x		25. Lorsque le décès ou la <i>perte d'usage</i> n'est attribuable qu'à une <i>maladie</i> ou à une infection.
	x	x	26. Frais ou indemnités qui sont payés en vertu d'une autre protection du contrat.
	x	x	27. Si un <i>médecin</i> vous avait conseillé de ne pas voyager.

### 3. Informations utiles à la gestion de votre contrat

#### Quelle est la durée du contrat ?

Le nombre maximal de jours d'assurance de chacune des protections de l'Assurance voyage est indiqué au tableau des protections. Vous êtes couvert seulement pour vos *voyages* dont la durée est égale ou inférieure au nombre de jours indiqué au tableau des protections. Si la durée de votre *voyage* dépasse ce nombre de jours, vous ne serez pas couvert pour les jours en excédent.

#### Début de l'assurance

Le début de l'assurance varie d'une protection à l'autre selon ce qui est indiqué ci-après.

La protection **Accident – véhicule de transport public** débute lorsque vous êtes dans une des situations couvertes. Ces situations sont décrites à la page 8.

La protection **Annulation de voyage** débute à la plus hâtive des dates suivantes :

- a) la date du paiement de la totalité du coût de votre *voyage* au moyen de votre *carte de crédit*;
- b) la date du premier versement partiel au moyen de votre *carte de crédit*.

La protection **Bagages** débute à la date réelle de votre départ, soit celle à laquelle vous quittez votre résidence.

#### Fin de l'assurance

La fin de l'assurance varie d'une protection à l'autre selon ce qui est indiqué ci-après.

La protection **Accident – véhicule de transport public** prend fin lorsque vous cessez d'être dans une des situations couvertes. Ces situations sont décrites à la page 9.

La protection **Annulation de voyage** prend fin à la plus hâtive des dates suivantes :

- a) la date à laquelle survient la cause de l'annulation de votre *voyage* avant la date prévue de votre départ;
- b) la date réelle de votre retour à votre résidence; cette date limite s'applique que ce retour soit effectué de votre propre chef ou dans le cadre d'un *rapatriement* organisé par le Service d'assistance.

La protection **Bagages** prend fin à la plus hâtive des dates suivantes :

- a) à minuit à la date réelle de votre retour dans votre *province de résidence*;
- b) après le nombre maximal de jours d'assurance indiqué au tableau des protections.

### **Protection complémentaire automatique**

Vous avez droit automatiquement à une *protection complémentaire* de votre assurance, sans frais :

- a) si votre retour est reporté parce que le *véhicule de transport public* à bord duquel vous voyagez à titre de passager payant a été retardé. La *protection complémentaire* maximale est alors de 72 heures;
- b) si vous êtes retardé en raison d'un accident de la circulation ou d'une panne mécanique du *véhicule* à bord duquel vous voyagez. La *protection complémentaire* maximale est alors de 72 heures;
- c) si vous êtes hospitalisé et que votre assurance prend fin au cours de votre hospitalisation. La *protection complémentaire* maximale est alors de 72 heures à compter de la fin de l'hospitalisation;
- d) si vous recevez une allocation de *frais de subsistance* et que vous devez reporter votre retour à cause d'une *maladie* ou d'un *accident* couverts par votre assurance. La *protection complémentaire* ne peut alors se poursuivre plus de 72 heures après la fin de la dernière de ces éventualités :
  - la période de versement de l'allocation de *frais de subsistance*; ou
  - la période d'hospitalisation;

- e) si vous avez enregistré vos biens assurés auprès d'un *transporteur public* et que la livraison en est retardée, votre assurance de la protection **Bagages** continue jusqu'à ce que vos biens vous soient remis par le *transporteur public*.

### **L'assureur peut-il modifier le contrat ?**

L'*assureur* peut modifier le présent contrat d'Assurance voyage à condition d'en aviser par écrit l'*émetteur* de la *carte de crédit* au moins 90 jours à l'avance.

### **L'assureur peut-il annuler le contrat ?**

L'*assureur* peut annuler le contrat dans n'importe lequel des cas suivants :

- a) si vous faites une fausse déclaration, qu'elle soit frauduleuse ou non;
- b) si vous omettez ou refusez de divulguer des renseignements concernant l'une ou l'autre des *personnes assurées* couvertes par votre contrat d'assurance;
- c) si vous n'autorisez pas l'*assureur* à utiliser des renseignements qu'il juge essentiels sur ce que vous connaissez et qui est lié aux risques ou aux *événements* assurés;
- d) si vous refusez de changer d'*établissement de santé* après approbation ou recommandation du Service d'assistance, vous cesserez immédiatement d'être couvert par l'assurance. De même, s'il y a eu approbation ou recommandation du Service d'assistance, l'assurance cessera immédiatement dans les cas suivants :
  - si vous refusez de vous faire examiner pour permettre l'établissement d'un diagnostic;
  - si vous refusez d'être traité selon ce qu'a prescrit le *médecin* traitant;
  - si vous refusez de retourner dans votre *province de résidence*.



L'assureur peut aussi mettre fin au contrat en avisant par écrit le *détenteur de la carte de crédit* au préalable. Le contrat prend alors fin le 30<sup>e</sup> jour suivant la réception d'un tel avis. Toutefois, l'assurance sera maintenue en vigueur pour les *personnes assurées* déjà en *voyage* au moment où l'avis a été envoyé, et ce, jusqu'à leur retour dans leur *province de résidence*.

## 4. Demande de prestations (réclamation)

### a) Présentation de la demande

Pour présenter une demande de prestations, vous pouvez composer l'un des numéros suivants :

---

Canada et États-Unis (Sans frais)	<b>1 800 465-7822</b>
Partout dans le monde	<b>418 647-5299</b>

---

L'assureur vous fournira sur demande les documents nécessaires à la production de votre demande de prestations.

Pour la protection **Annulation de voyage**, vous devez aussi, selon le type de prestations, fournir une ou plusieurs des pièces justificatives suivantes :

- a) les billets de transport inutilisés;
- b) les reçus officiels pour les frais du voyage de retour (autres que ceux du voyage de retour prévu dans les *conditions particulières*);
- c) les reçus pour les arrangements terrestres (réservation de chambre, location de voiture, etc.). Les reçus doivent inclure les contrats qui ont été établis officiellement par l'intermédiaire d'une agence de voyages ou d'une compagnie accréditée et faire mention des montants qui ne sont pas remboursables en cas d'annulation;

d) un document officiel attestant la cause de l'annulation de votre *voyage*. Si l'annulation est due à des raisons médicales, vous devez fournir un certificat médical rédigé par le *médecin* traitant exerçant dans la localité où l'*accident* ou la *maladie* se sont produits. Cette consultation médicale doit avoir eu lieu avant la date de votre départ ou avant la date de votre retour, selon le cas. De plus, le certificat médical doit indiquer le diagnostic complet et préciser les raisons exactes pour lesquelles le *voyage* a dû être annulé.

Pour la protection **Bagages**, vous devez aussi :

- a) aviser la police dès que vous constatez la perte;
- b) aviser ensuite l'*assureur* le plus rapidement possible;
- c) prendre tous les moyens raisonnables pour protéger, sauvegarder ou recouvrer vos biens;
- d) obtenir une attestation écrite du vol ou des dommages, comme un rapport de police, ou une déclaration de la direction de l'hôtel, de l'accompagnateur ou des représentants de la compagnie de transport;
- e) fournir une preuve de la valeur des biens (reçus, relevés de cartes de crédit, etc.);
- f) lorsqu'il y a eu retard de vos bagages, fournir une preuve de retard des bagages attestant qu'ils avaient été enregistrés auprès du *transporteur public*, ainsi que les reçus des achats.

**Pour toutes les protections**, vous devez fournir tous les documents exigés par l'*assureur*, et ce, même s'ils ne sont pas indiqués dans la demande de prestations.

Dans tous les cas, vous devez transmettre votre demande de prestations à l'*assureur* dans les 90 jours qui suivent la date de l'*événement*. Quant aux preuves et aux renseignements, vous devez les faire parvenir à l'*assureur* dans les 90 jours qui suivent la présentation de votre demande de prestations.

L'*assureur* ne verse aucune prestation s'il n'a pas d'abord obtenu de toute personne qui prétend avoir des droits sur la prestation les autorisations nécessaires à la collecte et à la communication de renseignements personnels.

Lorsque vous faites une demande de prestations, l'*assureur* se réserve le droit de vous faire examiner par un *médecin* de son choix.

Pour toute demande de prestations relative à la protection **Bagages**, l'*assureur* peut exiger de voir tout bien ou article endommagé pour évaluer les dommages.

### **b) Réponse de l'assureur**

Si l'*assureur* accepte la demande, il verse la prestation dans les **60 jours** de la réception des preuves requises pour le paiement.

Si l'*assureur* refuse la demande ou ne verse qu'une partie de la prestation, il envoie une lettre à l'auteur de la demande pour lui expliquer les motifs de sa décision. Il expédie cette lettre dans les **60 jours** qui suivent la réception des documents demandés pour l'examen de la demande.

### **c) Appel de la décision de l'assureur et recours**

Si l'*assureur* refuse la demande de prestations et que vous désirez lui soumettre des renseignements supplémentaires, vous pouvez demander une seconde analyse. Cette démarche peut également être exécutée par vos bénéficiaires.

Il est absolument interdit d'intenter contre un assureur des actions ou des procédures ayant pour objet le recouvrement des sommes d'argent assurées aux termes du contrat, à moins que ces actions ou procédures n'aient été introduites à l'intérieur des délais énoncés dans la *Insurance Act* ou toute autre loi applicable.

## Modalités de paiement

### Avis requis par la loi

La présente police contient un article qui limite ou supprime le droit du preneur de l'assurance de désigner les personnes à qui seront payés les montants d'assurance ou celles qui en bénéficieront.

Le paiement des prestations ou le remboursement des frais engagés par une *personne assurée* se fait par dépôt direct ou par chèque à l'ordre du *détenteur de la carte de crédit*. Pour la protection **Accident – véhicule de transport public**, lors d'un décès, le paiement est fait au *détenteur de la carte de crédit* ou à ses héritiers légaux s'il est décédé. Pour la *perte d'usage*, le paiement est fait au *détenteur de la carte de crédit* s'il est majeur, sinon à son tuteur légal.

Aucune prestation ne sera payée si l'*assureur* vous a remboursé une partie ou la totalité de votre prime d'assurance avant que votre demande de prestations lui soit parvenue.

À moins d'indication contraire, tous les montants figurant dans le contrat d'assurance sont exprimés en monnaie canadienne. Tout paiement est effectué d'après le taux de change en vigueur le jour même du paiement fait par l'*assureur*.

### Assurance multiple

Dans le cas où la *personne assurée* est couverte par plus d'un contrat, le présent contrat d'Assurance voyage prévoit le remboursement des frais et le paiement des prestations en excédent de tout autre contrat.

## **Coordination des prestations**

L'*assureur* tient compte des prestations et des remboursements pouvant être obtenus par d'autres organisations (privées ou publiques), de façon à ce que les montants payés au *détenteur de la carte de crédit* ne dépassent pas les frais réellement engagés. Les prestations et remboursements pouvant être obtenus d'une autre organisation comprennent ceux qui auraient été effectués par une telle organisation si une demande de remboursement en règle lui avait été présentée.

L'ordre de remboursement des frais et de paiement des prestations est établi comme suit :

- a) Une organisation qui ne dispose pas d'une clause de coordination des prestations devient le premier payeur.
- b) Sinon, le remboursement ou le paiement de prestations est réparti proportionnellement entre les organisations, en fonction des montants qui auraient dû être payés par chacune d'elles.

## **Délégation**

Le *détenteur de la carte de crédit* délègue à l'*émetteur* de la *carte de crédit* son droit de négocier le contrat d'assurance ainsi que toutes les modifications pouvant y être apportées.

## **Droit de subrogation**

En souscrivant l'assurance, vous consentez à ce que l'*assureur* acquière automatiquement le droit de poursuivre en votre nom et à ses frais l'auteur d'un dommage, jusqu'à concurrence des indemnités qu'il a payées.

## 5. Définitions

**Accident** : événement imprévu et soudain provenant d'une cause extérieure et entraînant une blessure corporelle ou un décès. La blessure ou le décès doivent être constatés par un *médecin* et doivent résulter directement et seulement de l'*accident*. De plus, la blessure doit nécessiter des soins urgents et immédiats.

**Affection mineure** : *maladie*, blessure ou trouble de santé qui ne requiert pas :

- a) de médicaments prescrits pour une période de plus de 21 jours;
- b) plus d'une visite de suivi chez le *médecin*;
- c) une hospitalisation, une intervention chirurgicale ou d'être dirigé vers un spécialiste.

Pour être considéré comme une *affection mineure*, la *maladie*, la blessure ou le trouble de santé doit avoir pris fin au moins 30 jours consécutifs avant la date de départ de chaque *voyage*. Toutefois, un état chronique ou toute complication liée à un état chronique n'est pas considéré comme une *affection mineure*.

**Âge** : âge de la *personne assurée* à la date d'entrée en vigueur des diverses protections pour le *voyage*.

**Assureur** : Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie. Toutefois, pour les protections d'assurance de dommages des assurés de certaines provinces, l'*assureur* est La Personnelle, compagnie d'assurances.

**Avion** : aéronef multimoteur à voilure fixe d'un poids autorisé au décollage d'au moins 4 536 kg. L'appareil doit être immatriculé au Canada ou à l'étranger et exploité par un transporteur aérien à horaire fixe ou à service d'affrètement. De plus, le transporteur aérien doit détenir un permis valide de l'Office des transports du Canada (ou l'équivalent étranger). Les vols spéciaux ou nolisés autorisés par l'un des permis mentionnés ci-dessus ne sont couverts qu'à la condition suivante : le vol doit être effectué à l'aide d'un *avion* de type normalement employé par le transporteur aérien pour son service de vols à horaire fixe ou affrétés. Tous les appareils militaires sont exclus.

**Carte de crédit:** carte Collabria qui donne droit à l'assurance voyage.

**Compagnon** ou **compagne de voyage:** personne avec qui vous avez planifié votre *voyage* et avec qui vous partagez des arrangements de voyage. Dans le cas où plusieurs personnes voyagent ensemble, seulement 3 *personnes assurées* peuvent faire une demande de prestations pour un *événement* qui touche un même *compagnon de voyage*, et ce, qu'elles soient assurées en vertu d'un ou de plusieurs contrats Assurance voyage.

**Conjoint:** le *conjoint* du *détenteur de la carte de crédit* est la personne:

a) qui est mariée ou unie civilement au *détenteur*;

b) qui peut prouver

- qu'elle vit conjugalement avec le *détenteur* depuis au moins 12 mois; **ou**
- qu'elle vit conjugalement avec le *détenteur* et qu'ils ont eu un enfant ensemble; **et**
- qu'elle et le *détenteur* ne sont pas séparés depuis 3 mois ou plus en raison de l'échec de leur union.

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

**Défaillance:** faillite, volontaire ou involontaire, du *fournisseur de services de voyages*. Pour qu'il y ait *défaillance*, vous devez être empêché d'effectuer votre *voyage* comme convenu. Vous devez aussi avoir perdu de façon définitive au moins une partie des sommes que vous avez versées pour votre *voyage*.

**Détenteur de la carte de crédit** ou **détenteur:** personne physique qui détient une *carte de crédit* émise à son nom et pour laquelle les frais annuels d'adhésion ont été payés.

**Émetteur:** organisation qui émet les cartes de crédit admissibles à la présente assurance. Dans le présent cas, l'*émetteur* est Collabria Financial Services Inc.

**Emploi permanent:** emploi non saisonnier en vertu d'un contrat à durée indéterminée et pour lequel vous êtes rémunéré au moins 20 heures par semaine.

**Employé clé :** employé qui joue un rôle primordial dans la bonne marche de la compagnie ou de l'institution pour laquelle il travaille, de concert avec vous, et dont l'absence met les activités principales de cette dernière en péril.

**Enfant à charge :** votre enfant ou celui de votre conjoint. De plus, pour être considéré comme un *enfant à charge*, l'enfant doit avoir plus de 15 jours et moins de 18 ans et ne pas avoir de conjoint. Par ailleurs, s'il fréquente à temps plein un établissement d'enseignement reconnu par les autorités compétentes, il doit avoir 24 ans ou moins.

**Établissement de santé :** établissement reconnu comme tel par la loi en vigueur dans le pays où il se trouve.

**Événement :** *accident, maladie* ou fait qui, selon le contrat, entraînerait normalement le paiement d'une ou plusieurs prestations pour un même voyage. Si plus d'un *accident*, plus d'une *maladie* ou plus d'un fait résultent d'une même cause, ils sont considérés comme un seul et même événement.

**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 :** frais pour l'hébergement et les repas, les frais de garde des *enfants à charge* qui ne vous accompagnent pas de même que certains frais pour les appels téléphoniques et les courses en taxi.

**Hôte à destination :** personne qui doit vous loger à sa résidence pendant une partie ou la totalité de votre voyage.

**Maladie :** déséquilibre sérieux des organes ou des fonctions du corps humain. Pour être considéré comme une *maladie*, ce déséquilibre doit aussi survenir de façon soudaine et inattendue et nécessiter des soins urgents et immédiats. De plus, la *maladie* doit obligatoirement être constatée par un *médecin*.



**Médecin** : personne légalement autorisée à pratiquer la médecine dans la région où les soins médicaux sont donnés.

**Membre de votre famille** : conjoint, fils, filles, père, mère, frères, sœurs, beau-père, belle-mère, grands-parents, petits-enfants, demi-frères, demi-sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, beaux-fils, belles-filles, oncles, tantes, cousins, cousines, neveux, nièces.

**Personne assurée** : tout détenteur de la carte de crédit admissible, son conjoint et ses enfants à charge admissibles.

**Perte d'usage** : perte totale et définitive

- a) de l'usage d'une main **et** de l'articulation du poignet, ou
- b) de l'usage d'un pied **et** de l'articulation de la cheville, ou
- c) de la vue d'un œil.

**Province de résidence** : se dit de la province canadienne ou du territoire canadien où vous résidez.

**Rapatriement** : retour organisé par le Service d'assistance de toute *personne assurée* à son lieu de résidence.

**Résident canadien** : personne autorisée par la loi à demeurer au Canada et qui y demeure pendant au moins six mois par an.

**Réunion d'affaires** : réunion privée préalablement organisée dans le cadre de votre occupation à temps plein ou de votre profession. La réunion doit aussi constituer la seule raison du *voyage*. Toutefois, les congrès, conventions, assemblées, foires, expositions, séminaires et réunions de conseils d'administration ne sont pas considérés comme des *réunions d'affaires*.

**Transporteur public** : tout transporteur approuvé par les autorités compétentes pour le transport (aérien, maritime ou terrestre) des passagers.

**Véhicule** : automobile, motocyclette, caravane motorisée ou camionnette d'une capacité de charge maximale de 1 000 kg.

**Véhicule commercial :** tout type de véhicule terrestre, maritime ou aérien utilisé dans le cadre d'un travail, d'activités rémunératrices ou d'activités pour lesquelles des frais peuvent être déduits de l'exploitation d'une entreprise ou à titre de travailleur autonome.

**Véhicule de transport public :** tout moyen de transport (aérien, maritime ou terrestre) exploité par un transporteur approuvé par les autorités compétentes pour le transport des passagers.

**Voyage :** tout séjour d'une durée déterminée de 182 jours ou moins que vous passez hors de votre *province de résidence*. La durée maximale peut aussi être de 365 jours, moyennant l'approbation préalable de l'*assureur*. Pour la protection Annulation de voyage, le terme *voyage* s'applique aussi aux séjours dans votre *province de résidence*.

## **6. Gestion des renseignements personnels**

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

Vous avez le droit de consulter votre dossier. Vous pouvez aussi y faire corriger des renseignements si vous démontrez qu'ils sont inexacts, incomplets, ambigus ou inutiles. Vous devez alors envoyer une demande écrite à l'adresse suivante :

Responsable de la protection  
des renseignements personnels  
Desjardins Sécurité financière,  
compagnie d'assurance vie  
200, rue des Commandeurs  
Lévis (Québec) G6V 6R2

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

DSF fait appel à des fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada pour accomplir certains mandats particuliers dans le cours normal de ses affaires. Il est possible que certains renseignements personnels vous concernant soient ainsi transférés dans un autre pays et qu'ils soient soumis aux lois de ce pays. Il est possible d'obtenir de l'information concernant les politiques et pratiques de DSF en matière de transfert de renseignements personnels à l'extérieur du Canada en visitant le site Web de DSF à l'adresse [www.desjardinsassurancevie.com](http://www.desjardinsassurancevie.com), ou en transmettant une demande à cette fin au Responsable de la protection des renseignements personnels de DSF, à l'adresse indiquée précédemment. Le Responsable de la protection des renseignements personnels de DSF pourra également répondre à vos questions concernant le transfert de renseignements personnels à des fournisseurs de services à l'extérieur du Canada.

## **Une insatisfaction ? Faites-le nous savoir.**

Vous avez des préoccupations ou vous êtes insatisfaits du service reçu ou de notre produit d'Assurance voyage, faites-le-nous savoir.

Communiquez avec notre service à la clientèle au 1 866 647-5013.

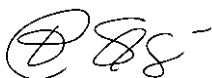
Pour déposer une plainte officielle, deux options :

1. Communiquez avec l'Officier du règlement des différends au 1 877 938-8184;
2. Utilisez le formulaire de plainte disponible sur notre site Internet : [www.dsf.ca/plainte](http://www.dsf.ca/plainte).



**Denis Dubois**

Président et chef de l'exploitation  
Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie



**Chantal Gagné**

Vice-présidente principale  
Assurance des particuliers  
Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie



**Valérie Lavoie**

Chef de la direction  
La Personnelle, compagnie d'assurances

## 7. Service d'assistance

Le Service d'assistance est accessible pendant toute la durée de votre assurance. Les principaux services offerts en cas d'*accident* ou de *maladie* sont les suivants :

- l'assistance téléphonique sans frais, 24 heures sur 24;
- la référence à des *médecins* ou à des *établissements de santé*;
- l'aide pour l'admission dans un *établissement de santé*;
- votre transport si vous devez recevoir des soins d'urgence;
- votre *rapatriement* dans votre ville de résidence, dès que votre état de santé le permet;
- le *rapatriement* d'un *compagnon de voyage*, de votre *conjoint* ou de vos *enfants à charge*;
- le règlement des formalités en cas de décès;
- les dispositions nécessaires pour faire venir un *membre de votre famille* (lorsque prescrit par le *médecin*); ces services sont offerts seulement si vous devez séjourner dans un *établissement de santé* au moins sept jours et n'êtes pas accompagné d'une personne d'au moins 18 ans;
- la transmission de messages à vos proches dans les cas d'urgence;
- l'aide pour remplacer des billets, des papiers d'identité ou des documents officiels en cas de perte ou de vol, afin de poursuivre le *voyage*;
- l'aide pour retrouver les bagages volés ou perdus;
- l'aide en cas de barrières linguistiques;
- avant le départ, information sur les passeports, visas et vaccins requis dans le pays de destination;
- l'aide en cas d'*accident* ou de problèmes juridiques.





## Assurance voyage

### **Annulation de voyage**

Jusqu'à 2 000 \$/personne par voyage en cas d'annulation et illimité pour l'interruption de voyage.

### **Bagages**

Jusqu'à 500 \$/personne pour le retard des bagages et jusqu'à 1 000 \$/personne pour le vol ou l'endommagement.

### **Accident – véhicule de transport public**

Jusqu'à 1 000 000 \$ en cas de mutilation ou de décès accidentels lorsque les billets de transport public sont achetés avec la carte.

### **Pour information, protection complémentaire ou réclamations**

Canada et États-Unis : 1 800 465-7822  
(Sans frais)

Partout dans le monde : 418 647-5299  
(À frais virés)

## Service d'assistance voyage

Vous pouvez joindre le Service d'assistance voyage peu importe le lieu ou l'heure.

### **En cas d'urgence ou pour information**

Canada et États-Unis : 1 844 234-6255  
(Sans frais)

Partout dans le monde : 514 875-4126  
(À frais virés)

### **Numéro de carte**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### **Protection détenue**

Assurance voyage
------------------

### **Médecin**

Nom :
-------

Tél.:
-------

### **Personne à contacter en cas d'urgence**

Nom :
-------

Tél.:
-------



## **Service d'assistance voyage**

Vous pouvez joindre le Service d'assistance voyage peu importe le lieu ou l'heure.

### **En cas d'urgence ou pour information**

Canada et États-Unis : 1 844 234-6255  
(Sans frais)

Partout dans le monde : 514 875-4126  
(À frais virés)

### **Numéro de carte**

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### **Protection détenue**

Assurance voyage

### **Médecin**

Nom :

Tél. :

### **Personne à contacter en cas d'urgence**

Nom :

Tél. :

## **Assurance voyage**

### **Annulation de voyage**

Jusqu'à 2 000 \$/personne par voyage en cas d'annulation et illimité pour l'interruption de voyage.

### **Bagages**

Jusqu'à 500 \$/personne pour le retard des bagages et jusqu'à 1 000 \$/personne pour le vol ou l'endommagement.

### **Accident – véhicule de transport public**

Jusqu'à 1 000 000 \$ en cas de mutilation ou de décès accidentels lorsque les billets de transport public sont achetés avec la carte.

### **Pour information, protection complémentaire ou réclamations**

Canada et États-Unis : 1 800 465-7822  
(Sans frais)

Partout dans le monde : 418 647-5299  
(À frais virés)