

Travel Insurance Policy

for Odyssey Gold Visa, Travel Gold and Odyssey World Elite Mastercard cardholders



This insurance covers you for sudden and unforeseen events that could occur while you're travelling or prevent you from going on a trip.

What you need to know

1. This insurance has exclusions that may limit your coverage. For example, you aren't covered for a medical condition that is not stable.
2. If you're going to be away for more than the number of days included for your age, you won't be covered at all by Emergency Health Care during your trip. To be covered, you must ask us to extend your coverage.
3. In case of an emergency while you're travelling, you must call our Assistance Service before going to a hospital or clinic.



For help while you're away, contact our Assistance Service 24/7

From Canada and the United States: **1-888-419-2495** (toll-free)

From anywhere in the world: **514-875-2495** (call collect)



To make a claim, modify your contract or ask questions

1-800-463-1623



Desjardins

Insurance

Life • Health • Retirement

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

This policy is part of your travel insurance contract

It's for Desjardins credit cardholders. If your name is on the card and you're a primary, joint or additional cardholder, that's you.

Wherever we use the words "credit card" and "card" in this travel insurance policy, we're talking about your Desjardins Odyssey Gold, Travel Gold or Odyssey World Elite credit card.

This policy provides you with everything you need to know about the travel insurance included with your credit card.

Words in *italics*

The words *accident*, *living expenses*, *travel service supplier* and *family member* are in *italics* in this policy because they have specific meanings in the context of insurance. See section 14 for the definitions.

Other documents may be added to your contract

- The personalized Confirmation of Insurance you'll receive if you make changes to your coverage
- Any medical questionnaire you or any of the other insured persons had to complete
- Any document, like a rider, that modifies your contract



Conditions you need to meet

For this insurance to take effect, the following 4 conditions must be met:

1. Your credit card must be activated before leaving on your trip
2. Your credit card account must not be more than 90 days past due
3. Your credit cardholder privileges must not be suspended
4. Your annual card fees must be paid

Table of contents

- 1. Your 3 coverages at a glance 4

- 2. Who’s covered under your travel insurance 5

-  3. Emergency Health Care 5

-  4. Trip Cancellation or Modification 12

-  5. Baggage..... 20

-  6. Assistance Service..... 22

- 7. Exclusion for medical conditions that were not stable 23

- 8. To modify your coverage 25

- 9. Automatic extension of your coverages at no cost 27

- 10. Claims 28

- 11. Other important information..... 31

- 12. If you’re not satisfied with the service you received 32

- 13. Your personal information..... 32

- 14. Definitions 33

- 15. Insurer..... 34

1. Your 3 coverages at a glance

Emergency Health Care



Covers trips outside your home province or territory.

Maximum age: 75

Number of days included

(based on how old you are on the day you leave your home province or territory)

Age 59 or under → 60 days

Age 60 to 64 → 31 days

Age 65 to 75 → 15 days

Maximums:

- Up to an overall maximum of \$5,000,000 per insured person, per trip
- Up to \$200 per day and \$2,000 in total for *living expenses*, per insured person, per trip

Trip Cancellation or Modification



Covers all your trips.

Maximum age: No age limit

Maximum trip duration: 365 days

Maximums:

- Cancellation or changes prior to departure: \$2,500 per insured person, per trip
- Changes during a trip: No maximum

Baggage



Covers trips outside your home province or territory.

Maximum age: No age limit

Number of days included

(based on how old you are on the day you leave your home)

Age 59 or under → 60 days

Age 60 to 64 → 31 days

Age 65 or older → 15 days

Overall maximum:

\$1,000 per person, per trip

If the coverage included with your credit card isn't enough for all your needs

Call us at 1-800-463-1623 to modify your coverage. Here are the changes you can ask us to make:

- Add more days for Emergency Health Care or Baggage
- Increase the insurance amount for Trip Cancellation or Modification, or Baggage
- Add other coverages that aren't included in this travel insurance (for example, Emergency Return Trip)

To find out more about modifying your coverage, see section 8 of this policy.

2. Who's covered under your travel insurance

- a) You (the credit cardholder)
- b) Your spouse, if they're travelling with you during the entire trip
- c) Your children or grandchildren, or your spouse's children or grandchildren, if they're travelling with you during the entire trip

To be covered, these individuals must be legally authorized to reside in Canada and live there at least 6 months a year.

For your spouse to be covered, they:

- Must be married to you or in a civil union with you, or
- Must have been living conjugally with you for at least 12 months or must have been living conjugally with you and have a child with you, and
- Must not have been separated from you for 3 or more months due to the breakdown of your relationship

When you make a claim, you have to show that the person you say is your spouse meets the above definition.

For any given trip, only one person may be covered as a spouse.



Questions?
Call us at
1-855-368-6924

For a child or grandchild to be covered, they:

- Must be over 15 days old, and
- Must be under 18 years old or, if they're a full-time student at an educational institution recognized by the competent authorities, must be 24 or under, and
- Must not have a spouse

There's no age limit when a child has a physical or mental functional impairment and is financially dependent on a parent.

A child who is born during the trip is automatically insured under Emergency Health Care if both of the following conditions are met:

- Their mother is insured under this coverage, and
- Childbirth expenses aren't excluded (see section 3.4)

3. Emergency Health Care



3.1 Description

This coverage covers you for trips outside your home province or territory if:

- a) You suddenly and unexpectedly become ill or have an *accident* on a trip
- b) Your illness or your injuries are certified by a doctor authorized to practise medicine where the medical care is provided, and
- c) You require emergency medical care or services

What you need to know

1. You're only covered for trips up to the number of days included for your age on the day you leave your home province or territory:

<u>Age</u>		<u>Number of days included</u>
59 or under	→	60 days
60 to 64	→	31 days
65 to 75	→	15 days
76 or over	→	Not covered

If you're going to be away for more than the number of days indicated, you have to ask us to extend your coverage. Otherwise, you won't be covered at all for your trip.

2. Your trip starts on the day you leave your home province or territory and ends on the day you return to your home province or territory. That means that the day you leave and the day you come home count as 2 full days away.
3. You must be covered under the health and hospitalization insurance plans of your home province or territory for the whole time you'll be away (it's up to you to make sure that you're insured under the government plans).
4. You have to call our Assistance Service before going to a hospital or a medical clinic and follow their instructions. Otherwise, you may have to pay some expenses yourself.
5. We aren't responsible for the availability or quality of the care and services received.

3.2 Maximums

- An overall maximum of \$5,000,000 per insured person, per trip
- The maximums per eligible expense (see section 3.3)
- The reasonable and customary amounts usually billed for this type of care or service in the region where it's received

3.3 Eligible expenses

1. Medical or dental care and services

- a) Hospitalization in a semi-private room or, if your health requires it, a private room.
- b) The services of a nurse practitioner or a doctor authorized to practise medicine where the medical care is provided.

- c) The following care and services, if prescribed by a doctor authorized to practise medicine where the medical care is provided:
- Lab tests and X-rays
 - Nursing care provided while you're in the hospital
 - Drugs that can only be obtained with a prescription—these drugs are limited to a 30-day supply, unless you have to take them while you're in the hospital
 - Purchase or rental of crutches, canes or splints
 - Rental of a wheelchair, respirator, or other medical or orthopaedic devices
 - Any other type of care authorized by the Assistance Service.
- d) The services of a chiropractor (excluding X-rays), a podiatrist or a physiotherapist—must be a member in good standing of their professional association. Maximum of \$60 per treatment and \$300 in total per profession.
- e) Treatment of natural healthy teeth (that still have their roots), in the event of an emergency resulting from a direct and accidental blow to the mouth. Maximum of \$3,000.

2. Living expenses if you have to delay your return

Living expenses you have to pay if:

- You need to delay your return because of an illness or injury experienced by you or a *family member* accompanying you, and
- A doctor authorized to practise medicine where the medical care is provided confirms that the illness or injury completely prevents you or your *family member* from coming home on the scheduled return date.

The extra days you're away must be approved by our Assistance Service.

Maximum of \$200 per day and \$2,000 in total.

3. Emergency transportation

- a) Expenses for transportation to the closest facility where appropriate medical care is available.
- b) Local transportation expenses that you incur after having received this care to get back to where you're staying during your trip, up to \$100 per emergency.

4. Repatriation

If you need to be brought back to Canada for medical reasons:

- a) Expenses to bring you back to your home or to a hospital recognized as such under legislation in your home province or territory to receive appropriate care as soon as your health permits it.

- b) Round-trip economy transportation and the usual fees and expenses of an attendant if the licensed doctor treating you says a qualified medical attendant needs to accompany you.
- c) The additional cost of an economy-class plane ticket to bring a single travel companion back to their home. This travel companion must:
 - Share travel arrangements with you, and
 - Have emergency healthcare coverage through Desjardins Insurance for their trip.

These repatriation expenses must be approved and arranged by the Assistance Service.

- d) Expenses to bring a cat or dog accompanying you on your trip back to your home, if no other person can do this. Maximum of \$500.
- e) The excess baggage charges if someone has to bring your luggage back to your home, or the cost of bringing your luggage back if nobody else can do this. Maximum of \$300.

If you're hospitalized for more than 24 hours or you have to be brought back to Canada for medical reasons:

- a) The additional cost of economy-class plane tickets to bring back to their home children in your care during your trip, if no other person can do this.
- b) The cost of an escort if the common carrier requires that the children be accompanied.

5. Visit from a family member

The following expenses are eligible if:

- You have to stay in a hospital or clinic for at least 3 nights
- You aren't already accompanied by a *family member* age 18 or older, and
- The licensed doctor treating you deems it necessary

Eligible expenses

- a) The cost of a round-trip economy ticket for the transportation by the most direct route of a *family member* who has to leave their Canadian home province or territory to visit you.
- b) The cost for this person to purchase travel insurance from Desjardins Insurance for emergency healthcare coverage for the trip they have to make to come to your bedside, up to \$1,000.
- c) The *living expenses* incurred by this person during their trip, up to \$200 per day and \$2,000 in total.

All these expenses must be approved and arranged by the Assistance Service.

6. Expenses if you die during your trip

Expenses to identify your body

If you weren't accompanied by a *family member* age 18 or older:

- a) The cost of a round-trip economy ticket for the transportation by the most direct route of a *family member* who must leave their Canadian home province or territory to come and identify your body.
- b) The cost for this person to purchase travel insurance from Desjardins Insurance for emergency healthcare coverage for the trip that they have to make to identify your body, up to \$1,000.
- c) The *living expenses* incurred by this person during their trip, up to \$200 per day and \$2,000 in total.

All these expenses must be approved and arranged by the Assistance Service.

Expenses to bring your body or ashes home

Bringing your body or ashes back to the city where you lived by the most direct route.

The cost of the casket or urn isn't covered.

Expenses for cremation or burial in the country you were visiting

Your cremation or burial in the country where you died. Maximum of \$6,000.

7. Vehicle return

The following expenses are eligible if:

- A doctor authorized to practise medicine where the medical care is provided certifies that your health doesn't allow you to drive
- No travel companion is able to do so, and
- The vehicle is in good mechanical condition to make the return

Eligible expenses

- a) The costs of a vehicle transport agency, or
- b) The necessary expenses incurred by an individual for gas, meals, accommodation and a one-way economy ticket.

Maximum of \$2,500.

All these expenses must be approved and arranged by the Assistance Service.

3.4 Exclusions and limitations

1. Some of your expenses may not be reimbursed if you don't contact the Assistance Service before going to a hospital or any other healthcare facility

If you can't prove that you were unable to contact the Assistance Service, you'll have to pay 30% of the eligible expenses, up to a maximum of \$3,000.

2. Exclusion for medical conditions that were not stable

Since this travel insurance only covers sudden and unforeseen events, you may not be covered for an injury or medical condition that is not stable a certain number of days before you leave on your trip. The number of days varies depending on how old you are:

- If you're under 55 → 90 days
- If you're 55 or older → 182 days

To find out if your health is not stable, read section 7 of this policy.

This exclusion starts over again for each new trip you take. It also applies even if you told us about the injury or medical condition in the medical questionnaire or if a doctor said you could travel.

3. Other exclusions for medical reasons

We won't pay any expenses in the following cases:

- a) If a doctor advised you not to travel
- b) If you're ill and your life expectancy is less than 12 months because of this illness
- c) If you're taking the trip to receive medical care or services, even if the trip is recommended by a doctor
- d) If, on your departure date, you could have reasonably suspected that you'd need to undergo treatment or receive care while on your trip
- e) For optional or non-emergency care that can be obtained in your home province or territory without endangering your life or health, even if you receive it because of an emergency
- f) For care, treatment or surgery received for cosmetic purposes and any related complications
- g) For expenses related to hospital care not covered under the hospitalization insurance plan of your home province or territory
- h) For life-sustaining drugs that you take on an on-going basis, such as insulin, nitroglycerin and vitamins
- i) For expenses resulting from pregnancy, miscarriage, childbirth or their complications, and that are incurred after the first 32 weeks of pregnancy
- j) For expenses incurred after you refuse the treatment prescribed by the doctor treating you or the Assistance Service, or after you refuse to follow any of these instructions from the Assistance Service:
 - Change hospitals or clinics
 - Undergo a diagnostic examination
 - Return to your home province or territory

4. Exclusions related to your participation in certain sports or activities, or risky behaviour

We won't pay any expenses in the following cases:

- a) For an *accident* that occurs while you're participating in, or a medical condition that occurs as a result of your participation in:
 - A riot or criminal act
 - Any sporting activity for pay (for example, a professional hockey league)
 - Any sporting event for which the winners are awarded cash prizes
 - Any non-standard sport or activity involving a high level of risk, including but not limited to:
 - Hang-gliding and paragliding
 - Parachuting and sky diving
 - Bungee jumping
 - Climbing and mountaineering
 - Freestyle skiing
 - Kitesurfing
 - Amateur scuba diving, unless you hold at least a basic scuba diving licence from a certified school
 - Any combat sport
 - Any competition, speed event or other high-risk activity, including training activities, whether on approved tracks or elsewhere, and whether or not it involves the use of a motor vehicle
- b) For a claim that results directly or indirectly from a self-inflicted injury, suicide or attempted suicide, whether or not you're aware of your actions
- c) For an *accident* or a medical condition that occurs when you've used drugs, or abused medications or alcohol
- d) For a medical condition that occurs as a result of you using drugs or abusing medications



Questions?

Call us at

1-855-368-6924

or write to us at

**desjardintravel
insurance@dsf.ca**

Abusing medication: Taking more than the dosage recommended by a health specialist for a given drug.

Abusing alcohol: Drinking that results in a blood alcohol level of more than 80 mg of alcohol per 100 ml of blood.

5. Exclusions that apply when the Canadian government has issued a travel advisory

You aren't covered if your destination or type of trip (for example, a cruise) is subject to a travel advisory issued by the Canadian government to avoid all travel before you left on your trip.

If this advisory is issued after you left on your trip, you aren't covered if you didn't return to your home province or territory within 14 days of when the advisory was issued.

If you can't leave the country or region in question within this 14-day period, please contact the Assistance Service.

6. Exclusion for a trip in a commercial vehicle

We won't pay any expenses if you're travelling as a driver, pilot, crew member or non-paying passenger in a commercial vehicle.

However, you'll be covered if, during your vacation, you're using a commercial vehicle as a private means of transportation only, and it's:

- a) A car or van, or
- b) A heavy vehicle in which you're only travelling as a passenger

Commercial vehicle

Any type of vehicle (air, sea or land) used for:

- Business purposes
- Revenue-producing activities, or
- Activities for which expenses may be deducted from business income or as a self-employed worker

7. Exclusion for trips exceeding the number of days included

You aren't covered if you're away for more than the number of days included for your age and you didn't extend your coverage before leaving on your trip.

Age at start of trip (the day you leave your home province or territory)		Number of days included
59 or under	→	60 days
60 to 64	→	31 days
65 to 75	→	15 days
76 or over	→	Not covered

You can't combine this insurance with any other insurance (for example, group insurance coverage or coverage that's included with another credit card) to cover the entire duration of your trip. You need to call us to extend your coverage.

The day you leave and the day you come home count as 2 full days away, no matter what time of the day you leave or come home.



4. Trip Cancellation or Modification

4.1 Description

This coverage covers you if you have to cancel or modify a trip inside or outside your home province or territory.

What you need to know

1. There are 18 recognized causes of trip cancellation or modification (see section 4.3). If one of these causes occurs, we'll reimburse the eligible expenses (see section 4.4), the amount of which varies depending on your situation.

2. The cause must be serious enough to prevent you from travelling or require you to return earlier or later than planned.
3. You aren't covered if, when you incurred the expenses or requested an increase in the insurance amount of this coverage, you were reasonably aware that one of the 18 recognized causes would occur.
4. You must have paid for the expenses with your credit card.

4.2 Maximums

- If you need to cancel or modify your trip before you leave: \$2,500
- If you need to modify your trip after you've already left: No maximum
- *Living expenses*: \$200 per day and \$2,000 in total

4.3 The 18 recognized causes

1. Illness, accident or death

Any of the following people become ill, have an *accident* or die:

- a) You or one of your *family members*
- b) The person who shares travel arrangements with you or one of their *family members*
- c) A person for whom you're the legal guardian
- d) The person who's hosting you in their home during part or all of your trip
- e) A person responsible for the care of your dependent children

We reserve the right to have the ill or injured person examined by a doctor of our choosing.

 To find out what documents you need to provide us with when making a claim, see section 10.2 – Some of the documents and proof we may ask for.

2. Cancellation or modification of your travel companion's trip

The person who shares travel arrangements with you has to cancel their trip, or return earlier or later than planned, because of one of the 18 recognized causes outlined in this section.

3. Pregnancy

You find out that you are (or your spouse is) pregnant and your scheduled return date is after the first 32 weeks of pregnancy.

4. Executor duties

A person for whom you're the estate executor dies.

5. Civic duty

You're summoned for jury duty or to appear as a witness.

6. Custody of a child

You receive notice of custody of a child.

7. Cancellation of a business meeting

A business meeting is cancelled because the person you're supposed to meet becomes ill, has an *accident* or dies.

The meeting must have been arranged in advance and be the only reason for your trip.

8. Move for work purposes

You're required to move for work purposes in the 30 days prior to your departure or during the time scheduled for your trip. This transfer is required by the employer you were working for at the time you purchased your trip.

9. Company shutdown

The company where you've been working for at least one year shuts down due to a lock-out or declares bankruptcy.

10. Job loss

You involuntarily lose your permanent employment that you have had with the same employer for more than one year. Permanent employment is non-seasonal employment under a contract of unlimited duration for which you're paid at least 20 hours per week.

11. Damage to your home

A disaster causes significant damage to your main residence in your home province or territory, or to your business.

12. Cancellation of your cruise

Your cruise is cancelled due to mechanical problems, grounding or quarantining of the cruise ship or because the ship has been diverted due to bad weather.

13. Missed departure

You miss the departure of a common carrier vehicle—registered with the competent authorities—used during your trip because:

- a) The registered common carrier is delayed due to bad weather, a natural disaster or mechanical problems, or
- b) A traffic accident or emergency road closure by police (you'll have to provide a police report) prevents you from getting to your departure point on time.

You must have planned to be at the point of departure at least 3 hours before the scheduled departure time.

14. Bankruptcy of a travel service supplier

- a) This bankruptcy must result in you definitively losing at least some of the money you paid for your trip.
- b) You must give us written authorization to sue the *travel service supplier* on your behalf for the amount paid.
- c) The *travel service supplier* must hold all the licences and operating certificates required by the competent Canadian authorities.

15. Travel advisory issued by the Canadian government

After the date you purchased your trip (or the date you purchased a higher insurance amount), the Canadian government issues one of the following advisories for your destination or type of trip (for example, a cruise):

Advisory issued before your scheduled departure date

Avoid all non-essential travel or all travel

You need to cancel your trip within 14 days of your scheduled departure date, as long as the travel advisory is still in effect. That means you have to wait until 14 days before your scheduled departure date to cancel your trip. If you need to make a deposit before this 14-day period, call the Assistance Service.

Advisory issued after you've arrived in your destination country or region

Avoid all non-essential travel

You can modify your trip to return to your home province or territory. You'll remain covered if you choose to stay where you are.

Avoid all travel

You must return to your home province or territory within 14 days of when the advisory is issued. After this 14-day period, you'll no longer be covered.

16. Quarantine

One of the following persons has been placed in quarantine by health authorities for a specific period of time because they're infected or potentially infected with a contagious disease:

- You
- A travel companion (a person who shares travel arrangements with you)

Quarantining must prevent you from leaving on your scheduled departure date or returning to Canada as planned. We don't reimburse any expenses for quarantining that's required when you come home from your trip.

17. Hijacked plane

The plane you're travelling in is hijacked. The aircraft must be licensed and operated by a scheduled or charter airline with a valid licence. It can't be a military aircraft.

18. Professional duty

Due to a crisis or emergency situation (for example, a war, a pandemic), you're called on to:

- Serve as a police officer, firefighter or member of the military in active duty or as a reservist, or
- Provide essential healthcare services.

A staffing shortage isn't considered to be a crisis.

4.4 Eligible expenses based on covered situations

To be entitled to a reimbursement, you must:

- Find yourself in one of the 5 situations described below
- Have paid all the eligible expenses with your credit card, and
- For transportation tickets (plane, boat, train, bus): Have bought them from a carrier with a valid licence

Situation 1 – You have to cancel your whole trip or cruise because of one of the 18 recognized causes.

Eligible expenses:

The non-refundable fees you paid in advance to a *travel service supplier* on the date the cause for cancellation occurs.

Cancel your trip as soon as you can!

It's in your best interest to do this because we only reimburse the expenses that are non-refundable on the date the cause of cancellation occurs.

If you wait to cancel your trip, your *travel service supplier* may charge a penalty that we won't reimburse.

If the Canadian government has issued a travel advisory for your trip

It's also in your best interest to cancel your trip as soon as you can based on the following circumstances:

- If the advisory is issued 14 days or less before you're supposed to be leaving: You must cancel your trip as soon as the advisory is issued, because we won't reimburse any penalties the *travel service supplier* may charge after the date the advisory is issued.
- If the advisory is issued more than 14 days before you're supposed to be leaving: You need to wait until 14 days before your departure date to cancel your trip, because the advisory must still be in effect at the time. However, you don't want to wait too long, because we don't reimburse any penalties the *travel service supplier* may charge during this 14-day period.

Situation 2 – Your travel companion has to cancel their whole trip because of one of the 18 recognized causes and you still decide to go.

Eligible expenses:

The additional expenses incurred due to the absence of the person who shares travel arrangements with you (for example, additional charge for hotel room).

Situation 3 – You miss your departure or it's delayed because of one of the 18 recognized causes.

Eligible expenses:

- a) The *living expenses* you incur.
- b) The additional cost for changing the date, time or departure point of the ticket that was supposed to get you to the planned destination. The new ticket must be a one-way economy ticket and be used to get you to the same planned destination by the most direct route.
- c) The unused and non-refundable portion of the costs you paid in advance to a *travel service supplier* for land arrangements.

Situation 4 – You have to return earlier or later than planned because of one of the 18 recognized causes.

Eligible expenses:

- a) The *living expenses* you incur.
- b) The additional cost for changing the date, time or departure point of the ticket that was supposed to get you to your home province or territory. The new ticket must be a one-way economy ticket and be used to get you to your home province or territory by the most direct route.
If an illness or *accident* delays your return by more than 7 days after the scheduled return date:
 - Your illness or your injuries must be certified by a doctor authorized to practise medicine where the medical care was provided
 - You or your travel companion (the person who shares travel arrangements with you) must have been hospitalized for at least 18 consecutive hours, and
 - Proof of hospitalization must be provided.
- c) The unused and non-refundable portion of the costs you paid in advance to a *travel service supplier* for land arrangements.
- d) Any unused transportation tickets other than the one you were supposed to use to return to your home province or territory.

Situation 5 – You miss part of your trip because:

- You or the person who shares travel arrangements with you are hospitalized for at least 3 consecutive nights during the trip, or
- The person who shares travel arrangements with you dies during the trip.

Eligible expenses:

- a) The *living expenses* you incur.
- b) The additional cost for changing the date, time or destination of a ticket that was supposed to be used during your trip. The new ticket must be a one-way economy ticket and be used to get you back to the planned destination for your trip by the most direct route.
- c) The unused and non-refundable portion of the costs you paid in advance to a *travel service supplier* for land arrangements.
- d) Any unused transportation tickets other than the one you were supposed to use to return to your home province or territory.

4.5 Exclusions and limitations

1. Exclusion for medical conditions that were not stable

Since this travel insurance only covers sudden and unforeseen events, you may not be covered if you cancel or modify a trip because of an injury or medical condition that is not stable in the 90 days prior to the date of the initial payment (partial or total) for your trip.

To find out if your health is not stable, read section 7 of this policy.

This exclusion starts over again for each new trip you take. It also applies even if you told us about the injury or medical condition in the medical questionnaire or if a doctor said you could travel.

2. Other exclusions for medical reasons or concerns you may have

We won't pay any expenses in these cases:

- a) For a trip cancellation or modification that results from pregnancy, miscarriage, childbirth or their complications, and that occurs after the first 32 weeks of pregnancy
- b) For a trip cancellation or modification that results from a situation you're concerned about, but that's not one of the 18 recognized causes (for example, an act of terrorism, the spread of a contagious disease or a fear of flying)
- c) If you're taking the trip to visit a sick person whose death or health causes you to cancel or modify your trip.

3. Exclusion for a reason you were aware of

We won't reimburse any expenses if, on the date you purchased your trip or incurred the expenses claimed, you could have been reasonably aware of the reason that forces you to cancel or modify your trip.

4. Exclusions related to your participation in certain sports or activities, or risky behaviour

We won't pay any expenses in the following cases:

- a) For an *accident* that occurs while you're participating in, or a medical condition that occurs as a result of your participation in:
 - A riot or criminal act
 - Any sporting activity for pay (for example, a professional hockey league)
 - Any sporting event for which the winners are awarded cash prizes
 - Any non-standard sport or activity involving a high level of risk, including but not limited to:
 - Hang-gliding and paragliding
 - Parachuting and sky diving
 - Bungee jumping
 - Climbing and mountaineering
 - Freestyle skiing
 - Kitesurfing
 - Amateur scuba diving, unless you hold at least a basic scuba diving licence from a certified school
 - Any combat sport
 - Any competition, speed event or other high-risk activity, including training activities, whether on approved tracks or elsewhere, and whether or not it involves the use of a motor vehicle
- b) For a claim that results directly or indirectly from a self-inflicted injury, a suicide or attempted suicide, whether or not you're aware of your actions



Questions?

Call us at
1-855-368-6924
or write to us at
desjardinstravel
insurance@dsf.ca

- c) For a cause that occurs when you've used drugs, or abused medications or alcohol
- d) For a cause that occurs as a result of you using drugs or abusing medications.

Abusing medication: Taking more than the dosage recommended by a health specialist for a given drug.

Abusing alcohol: Drinking that results in a blood alcohol level of more than 80 mg of alcohol per 100 ml of blood.

5. Limitations in case a travel service supplier declares bankruptcy

If a *travel service supplier* declares bankruptcy, the maximum amount we'll reimburse is limited to \$2,500 per insured person, per trip, and \$500,000 for all individual travel insurance contracts issued by us.

6. Exclusions that apply when the Canadian government has issued a travel advisory

Travel advisory issued before your scheduled departure date

We don't reimburse any expenses if you cancel or modify your trip because your destination or type of trip (for example, a cruise) is subject to a travel advisory issued by the Canadian government to avoid all non-essential travel or all travel that was:

- Already in effect on the date of the initial payment (partial or total) for your trip
- Already in effect on the date you left on your trip
- Added when a separate, same-level advisory was already in effect for your destination or type of trip, or
- Lifted more than 14 days before your planned departure date

Also, regardless of why you're cancelling or modifying your trip, we don't reimburse any expenses if a travel advisory to avoid all travel for your destination or type of trip was:

- Already in effect on the date of the initial payment (partial or total) for your trip
- Already in effect on the date you left on your trip

Travel advisory issued after you've arrived in your destination country or region

We don't reimburse any expenses if a travel advisory to avoid all travel for your destination or type of trip (for example, a cruise) was issued after you left on your trip, if you didn't return to your home province or territory within 14 days of when the advisory was issued.

If you can't leave the country or region in question within this 14-day period, please contact the Assistance Service.

7. Exclusion related to an activity lasting one day or less

We won't reimburse any expenses for an excursion, outing or activity lasting one day or less that you had planned to do during your trip if your trip isn't cancelled.

Examples:

- If you aren't feeling well while on a cruise and you aren't able to go on a planned excursion: We won't reimburse any expenses you incurred for this excursion.
- You get sick while away and aren't able to attend a show you were supposed to go to: We won't reimburse the cost of your ticket for the show.

8. Exclusion related to travel credits and other compensation

You aren't entitled to any amount for any reimbursement or compensation (including travel credits) offered by your *travel service supplier*, even if you've refused to accept it.



5. Baggage

5.1 Description

This coverage covers you for trips outside your home province or territory if:

- Your luggage or belongings are stolen, or
- The registered common carrier loses or damages them, or delivers them late.

What you need to know

1. You're only covered for trips up to the number of days included for your age on the day you leave your home:

<u>Age</u>		<u>Number of days included</u>
59 or under	→	60 days
60 to 64	→	31 days
65 or over	→	15 days

If you're going to be away for more than the number of days indicated, you'll only be covered for that number of days, starting on your departure date. If you want to be insured under this coverage the whole time you'll be away, you have to ask us to extend your coverage before you leave on your trip.

2. Your trip starts on the day you leave your home and ends on the day you return to your home. That means that the day you leave and the day you come home count as 2 full days away.
3. The amounts payable vary depending on the situation (see section 5.3).
4. You must take all reasonable steps to protect or recover your belongings and notify us as soon as you become aware of the theft, loss or damage.

In case of theft

You must get a report from the local police where the theft occurred.

In case of loss or damage

You must get a written statement from representatives of the transportation company.

5.2 Maximums

- Overall maximum of \$1,000 per person, per trip
- The maximum payable amounts for each covered situation (see Section 5.3)

5.3 Amounts payable for each covered situation

Situation 1 – Your luggage or belongings are damaged or lost by the registered common carrier, or are stolen.

We reimburse the actual value of your luggage or belongings at the time the covered loss, theft or damage occurred.

Maximum payable amount:

- \$500 for all the following items: jewellery, watches or articles made of silver, gold or platinum
- \$500 for any other item, including related accessories

Situation 2 – Your passport, driver's licence, birth certificate or visa is stolen, damaged or lost.

We reimburse the expenses you incur to replace them.

Maximum payable amount:

\$250 for all these documents.

Situation 3 – Return of your luggage or belongings is delayed for more than 6 hours because they weren't routed as planned by the registered common carrier.

We reimburse the expenses incurred for toiletries and clothing you need to buy before you get your luggage back and before you return to your point of departure in your home province or territory.

If your luggage is officially considered to be lost, we'll deduct the amount paid for the delay of your luggage from the maximum amount payable for the loss of your luggage.

Maximum payable amount:

\$500 for all these items.

5.4 Exclusions and limitations

1. Exclusion related to glasses and contact lenses

We won't pay any amount for damage or theft of glasses (prescription or sunglasses), contact lenses or their accessories.

2. Exclusion that applies when the Canadian government has issued a travel advisory

We don't pay any amount if your destination or type of trip (for example, a cruise) is subject to a travel advisory issued by the Canadian government to avoid all travel before you left on your trip. If this advisory is issued after you left on your trip, you won't be covered if you didn't return to your home province or territory within 14 days of when the advisory was issued.

3. Other exclusions

We won't pay any amount:

- a) For theft or damage resulting from your lack of oversight or carelessness (for example, if you leave your belongings unattended)
- b) For damage caused intentionally or through normal wear and tear
- c) For damage caused by manufacturing defects
- d) For damage to fragile or brittle objects
- e) For the purchase of toiletries and essential clothing once you've returned to your point of departure in your home province or territory
- f) For damage or theft of:
 - Money, tickets (for example, concerts, sporting events), bonds, securities and documents (other than identification and travel documents, which are covered)
 - Professional equipment
 - Food and drinks
 - Illegally acquired items
 - An item for which you can request compensation from the common carrier.

6. Assistance Service



Through your travel insurance, you have access to our 24/7 telephone assistance services—from anywhere in the world—for help with medical emergencies and certain other situations.

- From Canada and the United States: **1-888-419-2495** (toll-free)
- From anywhere in the world: **514-875-2495** (call collect)



6.1 Before you leave

The Assistance Service can provide you with some useful information and recommend preventive measures (for example, precautions to take, itinerary, or information on passports, visas and vaccinations required in the destination country).

6.2 In case of a medical emergency while you're travelling

The Assistance Service can:

- a) Refer you to doctors, hospitals or clinics
- b) Help get you admitted to a hospital or clinic
- c) Arrange for your transportation if you require emergency care
- d) Have our doctors and nurses who specialize in emergency medicine monitor your case
- e) Arrange for you to be brought back to the city where you live, as soon as your health permits
- f) Arrange for a travel companion, your spouse or children or grandchildren travelling with you to be brought home
- g) Handle the formalities in the event of death
- h) Help you make the necessary arrangements to send for a *family member* if the doctor treating you prescribes it
- i) Send messages to your loved ones in the event of an emergency

6.3 For all other problems during your trip

The Assistance Service can help you:

- a) Replace lost, stolen or damaged tickets, identification or official documents so you can continue your trip
- b) Find lost or stolen baggage
- c) In case of legal problems
- d) In case of language barriers in the destination country

7. Exclusion for medical conditions that were not stable

Since this travel insurance only covers sudden and unforeseen events, you aren't covered if you make a claim related to a medical condition that was **not stable**, or any related injury or medical condition.

If you make a claim, we'll check to see if you had any health problems during the following periods:

- a) For Emergency Health Care
 - If you're 55 or older → The 182 days right before your departure
 - If you're under 55 → The 90 days right before your departure
- b) For Trip Cancellation or Modification
 - The 90 days right before the date of the initial payment (partial or total) for your trip

7.1 What's a medical condition that is not stable?

It's any injury or medical condition for which a person has had symptoms, consulted a doctor, had surgery, undergone examinations or tests, been hospitalized, been prescribed new treatment or had adjustments made to their treatment plan.

To determine if an injury or a medical condition is not stable, answer the following questions for each injury or medical condition and for each trip.



For Emergency Health Care

In the 182 days right before your departure or 90 days if you're under age 55 ...



For Trip Cancellation or Modification

In the 90 days right before the date of the initial payment (partial or total) for your trip ...



Symptoms	Did you have new symptoms or were the existing symptoms more frequent or more intense?	Yes No
Consultation	Did you see or were you waiting to see a doctor (except for a routine check-up), or did a doctor recommend that you be seen by another doctor?	Yes No
Surgery	Did you have surgery or did a doctor recommend that you have surgery?	Yes No
Examination or tests	Did you undergo an examination or a test or did a doctor recommend that you undergo an examination or a test, for which you have or have not received the results?	Yes No
Hospitalization	Were you hospitalized for at least 18 consecutive hours?	Yes No
New treatment	Did you start a new treatment, including a new drug, or were you prescribed a new treatment?	Yes No
Change in treatment	Did you have a change in treatment or medication (quantity, frequency or the medication itself) or were you prescribed this type of change? Answer No in the following situations: <ul style="list-style-type: none"> • The change of medication is a routine adjustment to insulin or Coumadin • You have replaced a brand-name drug with an identical generic drug and the dose is the same 	Yes No

If you answered No to all of these questions:

This exclusion doesn't apply to you.

If you answered Yes to one or more of these questions:

Your injury or medical condition is not stable and isn't covered. This also applies to any related injury or medical condition.

Example:

You have elbow surgery 14 days before you leave on your trip:

- › You aren't covered if you need to incur expenses for your elbow or any problem related to your elbow while you're away
- › You're covered if you break your leg

7.2 If you've made changes to your insurance

You also aren't covered for any injury or medical condition that was not stable during the following periods:

a) For Emergency Health Care

- If you're 55 or older → The 182 days right before you purchased a coverage extension
- If you're under 55 → The 90 days right before you purchased a coverage extension

b) For Trip Cancellation or Modification

- The 90 days right before the date you purchased an increase of the insurance amount

7.3 Exception for certain common infections

You're covered if your medical condition is a cold, flu, ear infection, sinus infection, sore throat or tonsillitis provided that:

- a) It isn't a chronic illness or a complication of a chronic illness, and
- b) It has been resolved for at least 30 consecutive days as of:
 - Your departure date from your home province or territory, for Emergency Health Care, and
 - The date of the initial payment (partial or total) for your trip, for Trip Cancellation or Modification.

8. To modify your coverage: 1-800-463-1623

8.1 Changes you can make

If the coverage included with your credit card isn't enough for all your needs, you can ask us to modify it. In some cases, we may ask you to fill out a medical questionnaire. Here are the changes you can ask us to make:

- a) Add more days for Emergency Health Care or Baggage
- b) Increase the insurance amount for Trip Cancellation or Modification, or Baggage
- c) Add other coverages that aren't included in this travel insurance (for example, Emergency Return Trip).

If we agree to modify your coverage, we'll send you a Confirmation of Insurance.

You can make changes to your coverage:

- a) For one trip only: In this case, the conditions outlined in this section apply.
- b) For all the trips you take in a given year: In this case, we'll send you a document (called a rider) explaining the conditions—they aren't the same as those outlined in this section.

The exclusion for medical conditions that were not stable described in Section 7 also applies to:

- The extension period, if you extend your Emergency Health Care, and
- The amount of the increase, if you increase your Trip Cancellation or Modification insurance amount

8.2 Cost of making changes to your insurance

How we determine how much each change costs

The amount you have to pay to make changes to your contract is called a premium. Here's what we use to calculate the premium:

- a) The age of the insured persons on the date their modified or added coverages take effect
- b) The coverages that are being modified and the amounts selected
- c) The number of extra days needed to cover the entire duration of the trip (you only pay for the days that aren't included with this insurance)
- d) The health of the insured persons if they're in certain age groups

The premium also includes any applicable taxes.

We may reduce your premium as part of a promotion.

You need to give us permission to debit the premium from your account

We'll debit your premium as a lump sum from a chequing or credit card account. For the changes to take effect, the premium must be paid when you apply for them—it can't be paid later.

8.3 How to cancel changes to your insurance

If you want to cancel any changes you've asked us to make to your insurance, you have 2 options:

1. Call us at **1-800-463-1623**
2. Fill out the Notice of Rescission of an Insurance Contract and send it to us by registered mail.

Are you entitled to a refund of the premiums you've paid?

Yes, in some situations and depending on the conditions described below. In every case, you must not have made any claims for your trip.

For Emergency Health Care, Baggage and any added coverage

You're entitled to a refund if you find yourself in one of the following 2 situations and you meet the stipulated criteria:

Situation 1 – You never left on your trip.

You're eligible for a refund if you cancelled the changes to your coverage before the scheduled departure date.

Situation 2 – You returned earlier than planned.

You're eligible for a refund of the premium for the days you paid for but were not needed. We start counting the number of days as of the date we receive your claim. If you've added Emergency Return Trip, we won't refund any amount for that coverage.

If you've paid a family premium, all insured persons must also have returned early.

For Trip Cancellation or Modification

You may be entitled to a refund if you meet all of the following conditions:

- a) You cancel the increase of the insurance amount within 10 days of applying for it
- b) You never left on your trip
- c) You applied for the changes more than 10 days before your departure date

Cancellation fees

If you're entitled to a refund, we have the right to apply cancellation fees only if you cancel the changes more than 10 days after applying for them.

9. Automatic extension of your coverages at no cost

We automatically extend your coverages at no cost if you find yourself in any of the 3 situations described below:

Situation 1 – Your return is delayed because of the vehicle you're travelling in.

Your return is delayed because:

- The registered common carrier vehicle in which you're travelling as a paying passenger is delayed, or
- The vehicle in which you're travelling is involved in a traffic accident or breaks down due to mechanical problems.

Extension period by coverage:

- | | | |
|-----------------------------------|---|---|
| Emergency Health Care and Baggage | → | Up to 72 hours |
| Trip Cancellation or Modification | → | Until you return to your home province or territory |

Situation 2 – Your return is delayed because of an illness or injury.

Your return is delayed because you or a travel companion (a person who shares travel arrangements with you) had an *accident* or became ill and:

- You're entitled to a reimbursement of your *living expenses* for this reason, or
- On the scheduled return date, you or your travel companion have been hospitalized for at least 18 consecutive hours.

A doctor authorized to practise medicine where the medical care is provided must certify that you aren't well enough to return to your home province or territory.

Extension period by coverage:

Emergency Health Care and Baggage:

- Up to 72 hours after the date the period during which you're entitled to reimbursement of *living expenses* ends (maximum of 10 days), or
- Up to 72 hours after the date the hospitalization period ends.

Trip Cancellation or Modification:

Until you return to your home province or territory.

Situation 3 – Your luggage is delayed.

If you've checked your luggage with a registered common carrier, we'll automatically extend Baggage at no cost until the common carrier returns your luggage to you or declares it lost.

10. Claims

10.1 Make a claim in 2 easy steps

1. Get the required claim form by phone or on our website

For most claims, you need to fill out a form. You can ask us to send it to you or get it on our website.

- Canada and the United States (toll-free): 1-800-463-1623
- Anywhere in the world (call collect): 418-647-5299
- www.desjardinstravelinsurance.ca

2. Send us the required form and proof

You must send us your claim within 90 days of the date of the event entitling you to a reimbursement. In some cases, we may ask you to:

- Provide certain information, documents, proof and authorizations we need to assess your claim—you must send us this proof within 90 days of when we ask you for it
- Be examined by a health professional of our choosing (at our expense)

10.2 Some of the documents and proof we may ask for

Emergency Health Care

You have to provide us with the original invoice for the care received. The invoice must include:

- a) The date the care was provided
- b) The name of the insured person who received the care
- c) The diagnosis
- d) A description of the care provided
- e) The signature of the doctor who treated the insured person
- f) The cost of the care received

Trip Cancellation or Modification

You have to provide one or more, as applicable, of the following supporting documents:

- a) The unused transportation tickets
- b) The official receipts for the additional transportation costs incurred
- c) The receipts for the land arrangements (for example, hotel reservations, car rental) or the cruise fees—every receipt must include the contracts that were officially issued through a *travel service supplier* and indicate the non-refundable amounts in the event of cancellation
- d) The receipts for the *living expenses* incurred
- e) An official document stating the cause of the claim

For medical causes

You must provide a medical certificate from the doctor who is authorized to practise medicine where the medical care was provided. This medical consultation must have taken place:

1. Before your departure date, if you cancel or modify your trip before you were supposed to leave.
2. In the region where the *accident* or illness occurred, if you modify your trip after you've left on it.

The medical certificate must also indicate the complete diagnosis and specify the exact reasons why the trip couldn't be taken as planned.

Baggage

You must provide:

- a) In the event of theft: A report from the local police where the theft occurred
- b) In the event of loss or damage: A written statement from the representatives of the transportation company
- c) Proof of the value of the belongings (for example, receipts, credit card statements)
- d) If your luggage is delayed:
 - Proof that your luggage was checked with a registered common carrier, and
 - Receipts for toiletries and clothing purchased

10.3 Our response to your claim

Within 60 days of receiving all the required documents:

- a) We'll make a payment, if we approve your claim
- b) We'll send you a letter explaining the reasons for our decision, if we deny your claim or only pay a portion of the amount claimed

10.4 Payment of your claim

We pay all amounts payable to the credit cardholder, or directly to the care or service provider.

The individuals we pay amounts to are determined in advance—you can't ask us to pay anyone else.

For us to be able to review your claim

- › We must have received the authorization we need to obtain the personal information required.
- › If your claim is related to a coverage that has been modified or added to your contract, you must not have cancelled that coverage.
- › You must provide us with correct and complete information (any omission or false statement you make might void your claim).

Payment method

We'll pay all amounts by direct deposit or by cheque. If you want to be paid by direct deposit, please provide a void cheque.

Currency

All amounts indicated in this policy are in Canadian dollars. If we have to pay an amount in another currency, we'll calculate the amount payable using the exchange rate in effect on the payment date.

Division of expense reimbursements

You can never be reimbursed for more than the expenses you paid, even if you're covered under more than one insurance contract or plan.

If you make a claim for expenses that are also covered under another private or public insurance contract or plan, Desjardins Insurance is the last payer. That means we'll only reimburse the portion of expenses that aren't reimbursable under the other insurance. However, if the other insurance also states that it's the last payer or if it includes a coordination of benefits clause, the reimbursement will be divided between it and the travel insurance included with your credit card, based on the amounts that should have been paid by each.

Assignment of your right of recourse in the event of a claim (right of subrogation)

When you make a claim for damage caused by another person, you assign us your right to sue this person and any other right that you may have against them. We'll exercise this recourse on your behalf and at our expense, up to an amount equal to what we paid you for the damage in question.

10.5 If you disagree with our decision

If we deny a claim or only pay a portion of the amount claimed, you can send us more information and ask us to review your claim.

If you want to challenge our decision in court, you have to do so within the time limit provided for by law in your home province or territory. The time limit varies depending on where you live. In Quebec, it's 3 years and in Ontario, it's 2 years. To find out the time limit, please refer to the applicable legislation in your home province or territory.

For more information about your rights, contact the regulatory agency in your home province or territory.

- For Quebec residents, you can call the Autorité des marchés financiers at 1-877-525-0337 or check out their website at: www.lautorite.qc.ca.
- For Ontario residents, you can call the Financial Services Regulatory Authority of Ontario at 1-800-668-0128 or check out their website at: www.fsrao.ca.

11. Other important information

This travel insurance is individual insurance because it's an agreement between you (the cardholder) and us (Desjardins Insurance).

11.1 Policy effective date and renewal

This policy takes effect on October 11, 2022, and replaces any previously issued policy for your credit card. The terms and conditions described in this policy apply to all coverages that start on October 11, 2022.

This policy will renew every 6 months, on April 1 and October 1 of every year.

11.2 Modification or termination of this insurance

We can make changes to the conditions outlined in this policy

If we do, the changes will apply as of the next renewal and we'll let you know at least 30 days ahead of time.

We can stop offering the insurance included with your credit card

If we do, we'll write to you ahead of time to let you know. In this case, the insurance will end 30 days after we notify you in writing. However, if you're on a trip when we notify you, we'll keep your insurance in force until your coverage end dates.

We can end someone's coverage

We can end a given coverage for an insured person for a trip that's underway if they refuse the treatment prescribed by the doctor treating them or the Assistance Service, or if they refuse to follow any of the following instructions from the Assistance Service:

- a) Change hospitals or clinics
- b) Undergo a diagnostic examination
- c) Return to their home province or territory

11.3 You need to provide accurate information

We can cancel changes you made to your coverage (as though we'd never approved them in the first place) if any of the following happen:

- a) You make a false statement, whether fraudulent or not
- b) You fail or refuse to provide us with information on anyone insured under your contract
- c) You don't authorize us to collect the information needed to determine if we can add or modify a coverage

12. If you're not satisfied with the service you received

Do you have any concerns or are you dissatisfied with your coverage or the service we've provided? Let us know by contacting our customer service department at **1-866-838-7553**.

If you'd like to make an official complaint, you have 2 options:

1. You can contact our Complaint handling team at **1-877-838-8185**, or
2. You can use the complaint form available on our website at www.desjardinslifeinsurance.com/complaint.

13. Your personal information

13.1 Protecting your privacy

We're committed to protecting your privacy. We keep your personal information on file so that you can benefit from the financial services (insurance, annuities, credit, etc.) we offer. This information is consulted solely by our employees who need to do so in the course of their work.

13.2 Reviewing your file

You can review your file if you'd like. You can correct anything that you can prove to be inaccurate, incomplete, unclear or unnecessary. You can do so by sending a written request to our Privacy Officer at this address:

Privacy Officer

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

13.3 Your name is on our client list

We may send promotional information or product offers to people on our client list. We may also share this list with other Desjardins entities for the same purpose. If you don't want to receive these kinds of offers, you can have your name removed from the list by sending a written request to the Privacy Officer at the above address.

13.4 We may transfer some of your personal information to service providers outside of Canada

Like all insurers who offer travel insurance, we rely on service providers located outside of Canada to do certain things for us. As a result, we may need to transfer some of your personal information to another country.

For information about our policies and practices regarding the transfer of personal information outside of Canada, visit the Desjardins Insurance website at www.desjardinslifeinsurance.com or write to the Desjardins Insurance Privacy Officer at the above address.

14. Definitions

Here's what the words in *italics* in this policy mean.

Accident	A sudden and unforeseen event due to an external cause, which occurs independently from any illness or other cause and results in bodily injury or death. The injury or death must be confirmed by a doctor and be directly and solely the result of the accident.
Family member	Spouse, sons, daughters, father, mother, brothers, sisters, father-in-law, mother-in-law, stepfather, stepmother, grandparents, grandchildren, half-brothers, half-sisters, brothers-in-law, sisters-in-law, sons-in-law, daughters-in-law, stepsons, stepdaughters, uncles, aunts, cousins, nephews and nieces.
Living expenses	Reasonable and necessary expenses incurred for accommodations, meals, childcare expenses for dependent children not accompanying you, and telephone and local transportation charges.
Travel service supplier	Any travel agency, travel wholesaler, charter tour operator, cruise line, common carrier or accommodation facility authorized or accredited to operate such a business or provide these types of services.

15. Insurer

Desjardins Insurance

200, rue des Commandeurs

Lévis (Québec) G6V 6R2

1-855-368-6924

www.desjardins.com/travel_insurance

In some provinces (excluding Quebec), certain coverages are offered by:

The Personal Insurance Company

6300, boulevard Guillaume-Couture

Lévis (Québec) G6V 6P9

1-800-463-6416



Denis Dubois
President and Chief
Operating Officer
Desjardins Insurance



Chantal Gagné
Senior Vice-President
Individual Insurance
Desjardins Insurance



Valérie Lavoie
Chief Executive Officer
The Personal Insurance
Company

Police de l'Assurance voyage de votre carte de crédit

Or Odyssée Visa, Or Voyages et Odyssée World Elite Mastercard



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

À savoir!

1. Cette assurance comporte des exclusions qui peuvent limiter votre couverture. À titre d'exemple, vous n'êtes pas couvert pour un état de santé considéré comme instable.
2. Si vous faites un voyage dont la durée excède le nombre de jours inclus selon votre âge, vous ne serez pas couvert du tout par la protection Soins de santé d'urgence. Pour être couvert pour ce voyage, vous devez nous demander de prolonger votre protection.
3. En cas d'urgence en voyage, vous devez appeler notre Service d'assistance avant d'aller dans un hôpital ou une clinique.



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

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



Pour toute question, pour réclamer ou pour modifier
votre contrat

1 800 465-7822



Desjardins

Assurances

Vie • Santé • Retraite

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

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

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

Elle est destinée au détenteur de la carte, c'est-à-dire la personne dont le nom est indiqué sur la carte, que ce soit à titre de détenteur principal, de codétenteur ou de détenteur d'une carte supplémentaire.

Partout où ils sont utilisés, les mots « carte de crédit » et « carte » réfèrent à votre carte de crédit Or Odysée, Or Voyages ou Odysée World Elite de Desjardins.

Les mots en *italique* ...

Les mots « accident », « frais de subsistance », « fournisseur de services de voyages » et « membre de votre/sa famille » sont en *italique* dans le texte, car ils ont un sens précis dans le contexte de l'assurance. Vous trouverez leur définition à la section 14.

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

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



Pour avoir droit à l'assurance...

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

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

Table des matières

1.	Aperçu des 3 protections de votre assurance	4
2.	Personnes couvertes par l'assurance	5
	3. Protection Soins de santé d'urgence	5
	4. Protection Annulation ou modification de voyage	13
	5. Protection Bagages	21
	6. Service d'assistance.....	23
7.	Exclusion pour un état de santé instable	24
8.	Pour modifier votre assurance	26
9.	Prolongation automatique de vos protections sans frais	28
10.	Réclamation.....	29
11.	Autres renseignements importants.....	32
12.	Si vous n'êtes pas satisfait de notre service	33
13.	Vos renseignements personnels.....	34
14.	Définitions	35
15.	Identification de l'assureur	35

1. Aperçu des 3 protections de votre assurance

Soins de santé d'urgence

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



Âge maximal : 75 ans

Nombre de jours inclus (selon votre âge à la date où vous quittez votre province ou territoire de résidence)	59 ans ou moins	→	60 jours
	60 à 64 ans	→	31 jours
	65 à 75 ans	→	15 jours

Maximums :

- Les frais sont couverts jusqu'à un maximum global de 5 000 000 \$, par personne et par voyage
- 200 \$ par jour et 2 000 \$ au total pour les frais de subsistance, par personne et par voyage

Annulation ou modification de voyage

Pour tous vos voyages.



Âge maximal : Aucune limite d'âge

Durée maximale du voyage : 365 jours

Maximums :

- Annulation ou modification avant départ : 2 500 \$ par personne, par voyage
- Modification en cours de voyage : Aucun maximum

Bagages

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



Âge maximal : Aucune limite d'âge

Nombre de jours inclus (selon votre âge à la date où vous quittez votre résidence)	59 ans ou moins	→	60 jours
	60 à 64 ans	→	31 jours
	65 ans ou plus	→	15 jours

Maximum global : 1 000 \$ par personne, par voyage

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

Communiquez avec nous au **1 800 465-7822** pour modifier votre assurance. Les modifications que vous pouvez demander sont les suivantes :

- prolonger la durée des protections Soins de santé d'urgence et Bagages;
- augmenter le montant d'assurance des protections Annulation ou modification de voyage et Bagages;
- ajouter une protection d'assurance voyage (par exemple une protection Aller-retour d'urgence).

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

2. Personnes couvertes par l'assurance

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

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

Pour qu'un conjoint soit couvert, il :

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



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

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

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

Pour qu'un enfant ou petit-enfant soit couvert, il :

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

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

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

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

3. Protection Soins de santé d'urgence



3.1 Description

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

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

À savoir!

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

<u>Âge</u>		<u>Nombre de jours inclus</u>
59 ans ou moins	→	60 jours
60 à 64 ans	→	31 jours
65 à 75 ans	→	15 jours
76 ans ou plus	→	Aucune couverture

Si la durée d'un voyage dépasse ce nombre de jours, vous n'êtes pas du tout couvert pour ce voyage. Pour être couvert, vous devez nous appeler pour prolonger votre protection.

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

3.2 Maximums

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

3.3 Frais couverts

1. Soins et services médicaux et dentaires

- a) Une hospitalisation en chambre à deux lits ou, si votre état de santé le nécessite, à un lit.
- b) Les services d'un infirmier praticien ou d'un médecin autorisé où les soins sont donnés.

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

2. Frais de subsistance si vous devez reporter votre retour

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

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

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 séjournez 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.

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

- 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 \$.

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.

Frais couverts

- a) Le coût d'un billet aller-retour en classe économique pour le transport par la route la plus directe d'un *membre de votre famille* qui doit quitter sa province ou son territoire de résidence au Canada pour venir vous visiter.
- b) Le coût de l'achat par cette personne d'un contrat d'assurance voyage de Desjardins Assurances couvrant les soins de santé d'urgence pour assurer le voyage qu'elle doit faire pour aller à votre chevet, jusqu'à un maximum de 1 000 \$.
- c) Les *frais de subsistance* engagés par cette personne pendant son voyage, jusqu'à un maximum de 200 \$ par jour et de 2 000 \$ au total.

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

6. Frais si vous décédez pendant votre voyage

Procédures d'identification

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

- a) Le coût d'un billet aller-retour en classe économique pour le transport par la route la plus directe d'un *membre de votre famille* qui doit quitter sa province ou son territoire de résidence au Canada pour aller vous identifier.
- b) Le coût de l'achat par cette personne d'un contrat d'assurance voyage de Desjardins Assurances couvrant les soins de santé d'urgence pour assurer le voyage qu'elle doit faire pour aller vous identifier, jusqu'à un maximum de 1 000 \$.
- c) Les *frais de subsistance* engagés par cette personne pendant son voyage, jusqu'à un maximum de 200 \$ par jour et de 2 000 \$ au total.

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

Rapatriement du corps ou des cendres

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

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

Incinération ou enterrement à l'endroit de votre voyage

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

7. Retour de votre véhicule

Les frais ci-dessous sont couverts si :

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

Frais couverts

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

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

Maximum de 2 500 \$.

3.4 Exclusions et limites

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

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

2. Exclusion pour un état de santé instable

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

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

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

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

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;



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

b) pour une réclamation résultant directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide, que vous soyez ou non conscient de vos actes;

c) pour un *accident* ou un trouble de santé qui survient lorsque vous avez consommé toute drogue ou que vous avez fait une consommation abusive de médicaments ou d'alcool;

d) pour un trouble de santé qui résulte de la consommation de toute drogue ou de la consommation abusive de médicaments.

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

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

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

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

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

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

6. Exclusion liée à un voyage dans un véhicule commercial

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

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

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

Véhicule commercial

Tout type de véhicule terrestre, maritime ou aérien utilisé dans le cadre :

- d'un travail,
- d'activités rémunératrices, ou
- d'activités pour lesquelles des frais peuvent être déduits de l'exploitation d'une entreprise ou à titre de travailleur autonome.

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

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

Âge au début du voyage (le jour où vous quittez votre province ou territoire de résidence)		Nombre de jours inclus
59 ans ou moins	→	60 jours
60 à 64 ans	→	31 jours
65 à 75 ans	→	15 jours
76 ans ou plus	→	Aucune couverture

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

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



4. Protection Annulation ou modification de voyage

4.1 Description

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

À savoir!

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

4.2 Maximums

- Si vous annulez ou modifiez votre voyage avant votre départ : 2 500 \$
- Si vous modifiez votre voyage après votre départ : Aucun maximum
- *Frais de subsistance* : 200 \$ par jour, jusqu'à un maximum de 2 000 \$

4.3 Les 18 causes acceptées

1. Maladie, accident ou décès

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

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

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



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

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

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

3. Grossesse

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

4. Devoir d'exécuteur testamentaire

Une personne dont vous êtes exécuteur testamentaire décède.

5. Devoir de citoyen

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

6. Garde légale d'un enfant

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

7. Annulation d'une réunion d'affaires

Une réunion d'affaires est annulée parce que la personne que vous deviez rencontrer est tombée malade de façon soudaine et imprévue, a eu un *accident* ou est décédée. La réunion doit être organisée à l'avance et être la seule raison de votre voyage.

8. Déménagement pour le travail

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

9. Fermeture de l'entreprise qui vous emploie

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

10. Perte d'emploi

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

11. Dommages à votre résidence

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

12. Annulation de votre croisière

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

13. Départ manqué

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

- 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

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

15. Avertissement du gouvernement canadien

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

Avertissement émis avant votre départ

Éviter tout voyage non essentiel ou éviter tout voyage

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

Avertissement émis après votre arrivée à destination

Éviter tout voyage non essentiel

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

Éviter tout voyage

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

16. Mise en quarantaine

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

- a) vous-même;
- b) 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 :

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

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

4.4 Frais couverts selon les 5 situations couvertes

Pour avoir droit à un remboursement, vous devez :

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

Situation 1 – Vous devez annuler votre voyage ou votre croisière en raison d'une des 18 causes acceptées.

Frais couverts :

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

Annulez votre voyage dès que possible!

C'est tout à votre avantage puisque nous 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

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

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

Situation 2 – Votre compagnon de voyage doit annuler son voyage en raison d'une des 18 causes acceptées et vous décidez de partir quand même.

Frais couverts :

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

Situation 3 – Votre départ est retardé ou manqué en raison d'une des 18 causes acceptées.

Frais couverts :

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

Situation 4 – Vous devez revenir plus tôt ou plus tard que prévu en raison d'une des 18 causes acceptées.

Frais couverts :

- a) Les *frais de subsistance* que vous devez engager.
- b) Le coût supplémentaire pour changer la date, l'heure ou le point de départ du billet qui devait vous permettre de retourner dans votre province ou territoire de résidence. Le nouveau billet doit être un billet simple en classe économique et doit vous servir à retourner dans votre province ou territoire de résidence par la route la plus directe.

Si vous devez retarder votre retour de plus de 7 jours en raison d'une maladie ou d'un *accident* :

- la maladie ou les blessures doivent être constatées par un médecin autorisé où les soins sont donnés;
 - vous-même ou votre compagnon de voyage (personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage) devez avoir été hospitalisé pendant au moins 18 heures consécutives pour avoir droit au remboursement de ce coût supplémentaire; et
 - nous exigeons une preuve de l'hospitalisation.
- c) La portion non utilisée et non remboursable des frais que vous avez payés à l'avance auprès d'un *fournisseur de services de voyages* pour des arrangements terrestres.
 - d) Les billets de transport non utilisés autres que celui qui devait vous servir à retourner dans votre province ou territoire de résidence.

Situation 5 – Vous manquez une partie de votre voyage parce que :

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

Frais couverts :

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

4.5 Exclusions et limites

1. Exclusion pour un état de santé instable

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

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

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

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

Nous ne remboursons aucuns frais dans les cas suivants :

- a) si vous annulez ou modifiez votre voyage en raison d'une grossesse, d'une fausse couche ou d'un accouchement, ou de leurs complications, après les 32 premières semaines de grossesse;
- b) si vous annulez ou modifiez votre voyage en raison d'une situation qui vous inquiète, mais qui n'est pas une des 18 causes d'annulation acceptées (par exemple, un acte de terrorisme, une pandémie ou la peur de prendre l'avion);
- c) si vous faites le voyage pour aller voir une personne malade et que le décès de cette personne ou un changement de son état de santé vous oblige à annuler ou à modifier votre voyage.

3. Exclusion pour une raison que vous connaissiez

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

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

Nous ne payons 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;



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

b) pour une réclamation résultant directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide, que vous soyez ou non conscient de vos actes;

c) pour une cause qui survient lorsque vous avez consommé toute drogue ou que vous avez fait une consommation abusive de médicaments ou d'alcool;

d) pour une cause qui résulte de la consommation de toute drogue ou de la consommation abusive de médicaments.

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

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

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

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

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

Avertissement émis avant votre départ

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

- 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, si vous n'êtes pas revenu dans votre province ou territoire de résidence dans les 14 jours qui ont suivi.

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

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

Nous ne 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 si votre voyage n'est pas annulé.

Exemples :

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

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

Nous ne 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.



5. Protection Bagages

5.1 Description

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

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

À savoir!

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

<u>Âge</u>		<u>Nombre de jours inclus</u>
59 ans ou moins	→	60 jours
60 à 64 ans	→	31 jours
65 ans ou plus	→	15 jours

Si la durée d'un voyage dépasse ce nombre de jours, vous êtes couvert seulement pour les premiers jours de votre voyage, jusqu'à ce que le nombre de jours inclus soit écoulé. Si vous souhaitez être couvert pour la durée totale de votre voyage, vous devez nous demander de prolonger votre assurance avant votre départ.

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

En cas de vol

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

En cas de perte ou de dommages

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

5.2 Maximums

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

5.3 Montants payables selon les 3 situations couvertes

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

Nous 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 en raison d'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 déduirons le montant ainsi versé du montant maximum payable pour la perte de vos bagages.

Montant maximum payable :

500 \$ pour l'ensemble de ces articles.

5.4 Exclusions et limites

1. Exclusion liée aux lunettes et lentilles cornéennes

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

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

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

3. Autres exclusions

Nous ne payons aucun montant :

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



6. Service d'assistance

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



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

6.1 Avant votre départ

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

6.2 En cas d'urgence médicale pendant votre voyage

Le Service d'assistance peut :

- a) vous diriger vers des médecins ou des hôpitaux ou cliniques;
- b) vous aider pour l'admission dans un hôpital ou une clinique;
- c) organiser votre transport si vous devez recevoir des soins d'urgence;

- d) faire un suivi de votre dossier médical grâce à nos médecins et infirmières spécialisés en médecine d'urgence;
- e) organiser votre rapatriement dans votre ville de résidence, dès que votre état de santé le permet;
- f) organiser le rapatriement d'un compagnon de voyage, de votre conjoint ou des enfants ou petits-enfants qui voyagent avec vous;
- g) régler les formalités en cas de décès;
- h) vous aider à faire venir un *membre de votre famille* si le médecin traitant le prescrit;
- i) transmettre des messages à vos proches dans les cas d'urgence.

6.3 Pour tout autre problème pendant le voyage

Le Service d'assistance peut vous aider :

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

7. Exclusion pour un état de santé instable

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

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

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

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

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

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



Pour Soins de santé d'urgence

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



Pour Annulation ou modification de voyage

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



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

Si vous avez répondu Non à toutes ces questions :

Cette exclusion ne s'applique pas à vous.

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

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

Exemple :

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

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

7.2 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 :

- a) pour la protection Soins de santé d'urgence :
 - si vous avez 55 ans ou plus → les 182 jours avant l'achat d'une prolongation
 - si vous avez moins de 55 ans → les 90 jours avant l'achat d'une prolongation
- b) pour la protection Annulation ou modification de voyage :
 - les 90 jours avant l'achat d'une augmentation du montant d'assurance.

7.3 Exception pour certaines infections courantes

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

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

8. Pour modifier votre assurance : 1 800 465-7822

8.1 Les modifications que vous pouvez demander

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

- a) prolonger la durée des protections Soins de santé d'urgence et Bagages;
- b) augmenter le montant d'assurance des protections Annulation ou modification de voyage et Bagages;
- c) ajouter une protection d'assurance voyage (par exemple une protection Aller-retour d'urgence).

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

Vous pouvez modifier votre assurance :

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

L'exclusion pour un état de santé instable décrite à la section 7 s'applique aussi :

- à la période de prolongation, si vous prolongez la protection Soins de santé d'urgence; et
- à l'augmentation d'assurance, si vous augmentez le montant d'assurance de la protection Annulation ou modification de voyage.

8.2 Coût d'une modification de votre assurance

Comment nous déterminons le coût d'une modification

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

- a) l'âge de la ou des personnes assurées concernées à la date d'entrée en vigueur des protections ajoutées ou modifiées;
- b) la ou les protections à modifier et les montants choisis;
- c) le nombre de jours additionnels requis pour couvrir la durée totale du voyage (vous ne payez que pour les jours non inclus dans la présente assurance);
- d) l'état de santé de la ou des personnes assurées concernées si elles appartiennent à certains groupes d'âge.

La prime comprend également les taxes applicables.

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

Vous devez nous autoriser à prélever la prime

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

8.3 Pour annuler une modification demandée

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

1. en nous appelant au **1 800 465-7822**
2. en remplissant l'Avis de résolution d'un contrat d'assurance et en nous le faisant parvenir par courrier recommandé.

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

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

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

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

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

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

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

Vous avez droit à un remboursement pour les jours que vous avez payés en trop. Nous comptons ces jours à partir de la date à laquelle nous recevons votre demande. Nous ne remboursons aucun montant pour l'ajout de la protection Aller-retour d'urgence.

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

Pour la protection Annulation ou modification de voyage

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

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

Frais d'annulation

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

9. Prolongation automatique de vos protections sans frais

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

Situation 1 – Votre retour est retardé en raison d'un véhicule de transport.

Votre retour est retardé parce que :

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

Durée de la prolongation selon la protection :

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

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

Situation 2 – Votre retour est retardé à cause d'une maladie ou d'une blessure.

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

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

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

Durée de la prolongation selon la protection :

Soins de santé d'urgence et Bagages :

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

Annulation ou modification de voyage :

- Jusqu'à votre retour dans votre province ou territoire de résidence.

Situation 3 – Vos bagages sont livrés en retard.

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

10. Réclamation

10.1 Deux étapes à suivre pour faire une réclamation

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

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

- Du Canada et des États-Unis (sans frais) : 1 800 465-7822
- De partout dans le monde (à frais virés) : 418 647-5299
- www.assurancevoyagedesjardins.ca

2. Nous envoyer le formulaire requis et les preuves exigées

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

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

10.2 Exemples de documents et preuves demandés

Protection Soins de santé d'urgence

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

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

Protection Annulation ou modification de voyage

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

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

Si la cause est d'ordre médical

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

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

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

Protection Bagages

Vous devez nous fournir :

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

10.3 Notre réponse à votre réclamation

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

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

10.4 Paiement de votre réclamation

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

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

Pour que nous puissions étudier votre réclamation

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

Mode de paiement

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

Monnaie

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

Partage des remboursements de vos frais

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

Si vous faites une réclamation pour des frais qui sont aussi couverts par une autre assurance (privée ou publique), Desjardins Assurances est le « dernier payeur ». Autrement dit, nous 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 la présente assurance voyage incluse avec votre carte de crédit, en fonction des montants qui auraient dû être payés par chacune.

Transfert de vos droits de recours (droit de subrogation)

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

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

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

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

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

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

11. Autres renseignements importants

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

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

La présente police entre en vigueur le 11 octobre 2022 et remplace toute autre police émise antérieurement pour votre carte de crédit. Les conditions et modalités décrites dans la présente police s'appliquent à toute protection débutant à compter du 11 octobre 2022.

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

11.2 Modification ou fin de cette assurance

Nous pouvons modifier l'assurance offerte avec votre carte

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

Nous pouvons cesser d'offrir cette assurance

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

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

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

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

11.3 Vous devez fournir des renseignements exacts

Nous pouvons annuler une modification de votre assurance (donc agir comme si nous ne l'avions pas acceptée) dans n'importe lequel des cas suivants :

- a) si vous faites une fausse déclaration, qu'elle soit frauduleuse ou non;
- b) si vous omettez ou refusez de nous fournir des renseignements sur l'une ou l'autre des personnes couvertes par votre contrat d'assurance;
- c) si vous ne nous autorisez pas à recueillir les renseignements nécessaires pour déterminer si nous pouvons modifier ou ajouter une protection.

12. Si vous n'êtes pas satisfait de notre service

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

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

1. communiquer avec notre équipe responsable du traitement des plaintes au **1 877 938-8184**; ou
2. utiliser le formulaire de plainte disponible sur notre site Internet à l'adresse www.desjardinsassurancevie.com/plainte.

13. Vos renseignements personnels

13.1 Confidentialité de votre dossier

La confidentialité des renseignements personnels est importante pour nous. Nous conservons ces renseignements dans un dossier afin de vous faire bénéficier des différents services financiers (assurances, rentes, crédit, etc.) que nous offrons. Seuls nos employés qui ont besoin de ces renseignements pour leur travail peuvent les consulter.

13.2 Pour consulter votre dossier

Vous pouvez consulter votre dossier si vous le souhaitez. Vous pouvez aussi y faire corriger des renseignements si vous démontrez qu'ils sont inexacts, incomplets, ambigus ou non nécessaires. Pour ce faire, vous devez nous envoyer une demande écrite à l'adresse suivante :

Responsable de la protection des renseignements personnels

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

13.3 Votre nom figure sur la liste de nos clients

Nous pouvons utiliser la liste de nos clients pour les informer de nos promotions ou leur offrir un nouveau produit. Nous pouvons aussi communiquer 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 à notre Responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée ci-dessus.

13.4 Nous pourrions transférer certains de vos renseignements personnels à des fournisseurs à l'étranger

Comme tous les assureurs qui offrent de l'assurance voyage, nous faisons appel à des fournisseurs de services situés à l'extérieur du Canada pour accomplir certains mandats particuliers. Nous pourrions ainsi devoir transférer certains de vos renseignements personnels dans un autre pays.

Vous pouvez trouver l'information sur nos politiques et pratiques en matière de transfert de renseignements personnels à l'extérieur du Canada en visitant le site Web de Desjardins Assurances, à l'adresse www.desjardinsassurancevie.com. Vous pouvez aussi obtenir cette information ou poser toute question à ce sujet en communiquant avec notre Responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse ci-dessus.

14. Définitions

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

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

15. Identification de l'assureur

Desjardins Assurances

200, rue des Commandeurs

Lévis (Québec) G6V 6R2

1 855 EN-VOYAGE (1 855 368-6924)

www.desjardins.com/assurance_voyage

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

La Personnelle, compagnie d'assurances

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 des
particuliers
Desjardins Assurances



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