

Programme d'assurance voyage La Personnelle*



Police de l'Assurance annuelle voyages multiples

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

À quoi sert cette police ?

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



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

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

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



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

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

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



Document
important à
conserver

Vos cartes d'assistance voyage

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



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



Desjardins

Assurances

Vie • Santé • Retraite



Carte d'assistance
voyage

Propriétaire du contrat : _____

Numéro de contrat : _____

Urgence | Emergency · 24 h

Canada et États-Unis (sans frais)

Canada and United States (toll free)

1 800 465-6390

Partout dans le monde (à frais virés)

Anywhere in the world (call collect)

514 875-9170

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

Canada et États-Unis (sans frais)

Canada and United States (toll free)

1 855 727-7872

Partout dans le monde (à frais virés)

Anywhere in the world (call collect)

418 647-5093

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



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

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

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

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



Carte d'assistance
voyage

Propriétaire du contrat : _____

Numéro de contrat : _____

Urgence | Emergency · 24 h

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

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

À savoir !



Certaines conditions peuvent limiter votre couverture

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

1. Vous n'êtes pas couvert pour un état de santé considéré comme instable.
2. Vous êtes couvert seulement pour vos voyages dont la durée n'excède pas le nombre de jours que vous avez choisi et qui est indiqué dans votre Confirmation d'assurance. Vous devez être assuré pour la durée totale de chaque voyage. Sinon, nous pourrions refuser une réclamation.

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, et ce, peu importe votre heure de départ et d'arrivée.

Exemples :

- › Départ le vendredi soir et retour le jeudi matin = voyage de 7 jours
- › Départ le vendredi matin et retour le jeudi soir = voyage de 7 jours

3. En cas d'urgence en voyage, vous devez appeler notre Service d'assistance avant d'aller dans un hôpital ou une clinique. Sinon, vous pourriez devoir payer une partie des frais vous-même.

Votre contrat d'assurance voyage

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

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



Les mots en italique...

Les mots « accident », « fournisseur de services de voyages », « frais de subsistance » et « membre de votre/sa famille » sont en italique dans le texte, car ils ont un sens précis dans le contexte de l'assurance. Vous trouverez leur définition à la section 16.

Aperçu de l'Assurance annuelle voyages multiples

L'Assurance annuelle voyages multiples sert à vous protéger financièrement contre des événements soudains et imprévus qui peuvent survenir en voyage ou vous empêcher de faire un voyage. Cette assurance vous couvre pour tous les voyages que vous faites pendant un an.

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



Soins de santé d'urgence

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

Maximums :

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



Annulation ou modification de voyage

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

Maximums :

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



Bagages

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

Maximums :

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



Accident

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

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

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

Maximums :

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








Aller-retour d'urgence


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

Maximum :

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

Table des matières

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

7. Service d'assistance.....	23
 7.1 Avant votre départ	23
7.2 En cas d'urgence médicale pendant votre voyage	23
7.3 Pour tout autre problème pendant le voyage	23
8. Exclusion pour un état de santé instable	24
8.1 Qu'est-ce qu'un état de santé instable?	24
8.2 Si vous avez modifié votre assurance	25
8.3 Exception pour certaines infections courantes	25
9. Coût de l'assurance	26
9.1 Précisions sur la prime au renouvellement	26
9.2 Calcul de la prime	26
10. Pour modifier votre assurance : 1 855 727-7872.....	27
10.1 Pour prolonger votre assurance, augmenter un montant d'assurance ou ajouter une protection pour un voyage	27
10.2 Pour annuler votre contrat d'assurance	27
10.3 Pour annuler une modification à votre assurance	28
11. Prolongation automatique de vos protections sans frais.....	29
12. Réclamation	30
12.1 Deux étapes à suivre pour la personne qui fait une réclamation	30
12.2 Notre réponse à votre réclamation	30
12.3 Paiement de votre réclamation	30
13. Si vous n'êtes pas satisfait	31
13.1 Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision (recours)	31
13.2 Si vous êtes insatisfait de notre service	31
14. Vos renseignements personnels	32
14.1 Confidentialité de votre dossier	32
14.2 Pour consulter votre dossier	32
14.3 Votre nom figure sur la liste de nos clients	32
14.4 Nous pourrions transférer certains de vos renseignements personnels à des fournisseurs à l'étranger	32
15. Autres renseignements importants.....	33
15.1 Renouvellement de votre contrat	33
15.2 L'avantage Quattra	33
15.3 Nous pouvons modifier votre contrat	33
15.4 Nous pouvons annuler votre contrat	34
15.5 Nous pouvons mettre fin à une protection	34
16. Définitions	35
17. Identification de l'assureur	36

1. Fonctionnement de l'Assurance annuelle voyages multiples

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

1.1 Qui peut acheter l'assurance?

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

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

1.2 Pour qui pouvez-vous acheter l'assurance?

Vous pouvez acheter l'assurance pour toute personne (y compris vous-même) qui remplit les 3 critères suivants :

1. Âge minimum → Être âgé d'au moins 15 jours*.
2. Âge maximum → Être âgé de moins de 81 ans.
3. Statut de résidence → Être autorisé par la loi à demeurer au Canada et y habiter pendant au moins 6 mois par année.

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






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

1.3 Conditions pour qu'un voyage soit assuré

Vous devez acheter l'assurance avant la date prévue de votre départ et le nombre de jours choisi doit couvrir la durée totale de chaque voyage. Tout voyage débute le jour où vous quittez votre province ou territoire de résidence et se termine le jour où vous y revenez. Le nombre de jours que vous avez choisi est indiqué sur votre Confirmation d'assurance.

1.4 Choix d'assurance

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

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

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

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

1.5 Questionnaire médical

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

Vous pourriez également avoir à répondre à un questionnaire médical lors du renouvellement annuel de votre contrat. Pour en savoir plus, lisez les sections 15.1 Renouvellement de votre contrat et 15.2 L'avantage Quattra.

Vous devez alors nous fournir des renseignements exacts

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

Cependant, une fois que vous êtes assuré depuis 2 ans, nous pouvons annuler votre assurance ou refuser une réclamation en raison de ces renseignements et déclarations seulement en cas de fraude.

2. Protection Soins de santé d'urgence



2.1 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. Vous devez être assuré pour la durée totale de chaque voyage. Si la durée d'un voyage dépasse le nombre de jours couverts que vous avez choisi, vous n'êtes pas du tout couvert pour ce voyage. 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.
2. Vous devez être couvert par les régimes d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation de votre province ou territoire de résidence pendant toute la durée de chaque voyage (c'est à vous de vérifier que vous êtes couvert par ces régimes).
3. Vous devez appeler notre Service d'assistance et suivre ses directives avant d'aller dans un hôpital ou une clinique médicale. Sinon, vous pourriez devoir payer une partie des frais vous-même.
4. Nous ne sommes pas responsables de la disponibilité ni de la qualité des soins et services reçus.

2.2 Maximums

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

2.3 Frais couverts

1. Soins et services médicaux et dentaires

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

2. Frais de subsistance si vous devez reporter votre retour

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

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

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

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

3. Transport d'urgence

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

4. Rapatriement

Si vous devez être rapatrié pour des raisons médicales :

- a) Les frais pour votre rapatriement jusqu'à votre résidence ou jusqu'à un hôpital accrédité dans votre province ou territoire de résidence pour y recevoir les soins appropriés dès que votre état de santé le permet.
- b) Le transport aller-retour en classe économique d'un accompagnateur médical qualifié ainsi que ses honoraires et ses dépenses normales si le médecin traitant autorisé le juge nécessaire.
- c) Le coût supplémentaire d'un billet d'avion en classe économique pour le rapatriement d'un seul compagnon de voyage jusqu'à sa résidence. Ce compagnon de voyage doit être une personne qui :
 - partage des arrangements de voyage avec vous, et qui
 - est couverte pour les soins de santé d'urgence par Desjardins Assurances pour son voyage.
- d) Les frais pour le rapatriement jusqu'à votre résidence d'un chat ou d'un chien qui vous accompagne en voyage, si aucune autre personne ne peut ramener l'animal, jusqu'à un maximum de 500 \$.
- e) Le coût de l'excédent de bagages si vos bagages doivent être rapportés par une autre personne ou le coût du rapatriement de vos bagages jusqu'à votre résidence si aucune autre personne ne peut rapporter vos bagages, jusqu'à un maximum de 300 \$.

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.

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

5. Visite d'un membre de votre famille

Les frais ci-dessous sont couverts si :

- vous êtes hospitalisé pendant au moins 3 nuits,
- vous n'êtes pas déjà accompagné par un *membre de votre famille* de 18 ans ou plus, et
- le médecin traitant autorisé le juge nécessaire.

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

Frais couverts

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

6. Frais si vous décédez pendant votre voyage

Procédures d'identification

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

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

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

Rapatriement du corps ou des cendres

Rapatriement de votre corps ou de vos cendres à votre lieu de résidence habituel par la route la plus directe. Le coût du cercueil ou de l'urne funéraire n'est pas couvert.

Incinération ou enterrement à l'endroit de votre voyage

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

7. Retour de votre véhicule

Les frais ci-dessous sont couverts si :

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

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

Frais couverts

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

Maximum de 2 500 \$.

2.4 Exclusions et limites

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

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

2. Exclusion pour un état de santé instable

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

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

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

Cette exclusion s'applique 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.

3. Autres exclusions liées à un aspect médical

Nous ne payons aucuns frais dans les cas suivants :

- a) si un médecin vous avait déconseillé de voyager,
- b) si vous êtes atteint d'une maladie en raison de laquelle votre espérance de vie est de moins de 12 mois,
- c) si vous faites le voyage dans le but de recevoir des services ou soins de santé, même si un médecin vous a recommandé de faire ce voyage,
- d) si, à la date de votre départ, vous pouviez raisonnablement vous douter qu'un traitement ou des soins allaient être nécessaires pendant votre voyage,
- e) pour des soins facultatifs ou non urgents que vous pouvez obtenir dans votre province ou territoire de résidence sans danger pour votre vie ou votre santé, même si vous les recevez à la suite d'une situation urgente,
- f) pour des soins, traitements ou chirurgies à des fins esthétiques ou pour toute complication qui en résulte,
- g) pour des soins hospitaliers que le régime d'assurance hospitalisation de votre province ou territoire de résidence ne couvre pas,
- h) pour des médicaments que vous devez prendre de façon continue et qui sont nécessaires à votre subsistance, entre autres l'insuline, la nitroglycérine et les vitamines,
- i) pour des frais qui résultent soit d'une grossesse, d'une fausse couche ou d'un accouchement, soit de leurs complications, et qui sont engagés après les 32 premières semaines de grossesse,
- j) pour les frais engagés à partir du moment où vous refusez d'être traité selon ce que le médecin traitant ou le Service d'assistance a prescrit, ou vous refusez de suivre l'une des directives suivantes du Service d'assistance :
 - changer d'hôpital ou de clinique,
 - vous faire examiner pour permettre l'établissement d'un diagnostic,
 - retourner dans votre province ou territoire de résidence.

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

Nous ne payons aucuns frais dans les cas suivants :

- a) pour un *accident* qui survient lors de votre participation ou un trouble de santé qui résulte de votre participation :
 - à une émeute ou un acte criminel,
 - à toute activité sportive contre rémunération (par exemple, une ligue professionnelle de hockey),
 - à un événement sportif auquel des prix en argent sont remis aux gagnants,

- à tout sport ou toute activité hors normes et comportant un haut degré de risque comme ceux indiqués ci-après, mais sans s'y limiter :
 - le deltaplane et le parapente,
 - le parachutisme et la chute libre,
 - le saut à l'élastique (« bungee jumping »),
 - l'escalade et l'alpinisme,
 - le ski acrobatique,
 - la planche aérotractée (« kitesurfing »),
 - la plongée autonome en tant qu'amateur, sauf si vous détenez une qualification de plongeur au moins de niveau de base d'une école de plongée certifiée,
 - les sports de combat,
 - les compétitions, épreuves de vitesse ou autres activités à risque, y compris les entraînements, que ce soit sur des circuits approuvés ou ailleurs, effectuées avec ou sans véhicules moteurs,
- b) pour des frais qui résultent directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide, que vous soyez ou non conscient de vos actes,
- c) pour un *accident* ou un trouble de santé qui survient lorsque vous avez consommé toute drogue, que vous avez fait une consommation abusive de médicaments* ou que votre taux d'alcool dans le sang est supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang,
- d) pour un trouble de santé qui résulte de la consommation de toute drogue ou de la consommation abusive de médicaments*.

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



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

5. Exclusion liée à un avertissement du gouvernement canadien

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

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

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



6. Exclusion si la durée d'un voyage excède la durée de votre assurance

Vous devez être assuré pour la durée totale de chaque voyage. Sinon, vous n'êtes pas du tout couvert pour ce voyage. Tout voyage débute le jour où vous quittez votre province ou territoire de résidence et se termine le jour où vous y revenez. Le nombre de jours couverts par voyage est indiqué sur votre Confirmation d'assurance.

2.5 Documents à fournir pour réclamer

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

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

3. Protection Annulation ou modification de voyage



3.1 Description

Cette protection vous couvre si vous devez annuler ou modifier 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 3.3). Si l'une de ces causes survient, nous remboursons les frais couverts, dont le montant varie selon la situation dans laquelle vous vous trouvez (voir la section 3.4).
2. La cause d'annulation ou de modification de voyage doit être suffisamment sérieuse pour vous empêcher de faire votre voyage comme prévu.
3. Vous n'êtes pas couvert si, au moment d'acheter cette protection, de faire un premier paiement partiel ou total pour votre voyage ou d'engager des frais, vous pouvez raisonnablement vous douter qu'une des causes couvertes surviendrait.

3.2 Maximums

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

3.3 Les 18 causes acceptées

1. Maladie, accident ou décès

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

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

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



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

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

La personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage doit annuler ou modifier son voyage en raison d'une des 18 causes acceptées décrites dans cette section.

3. Grossesse

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

4. Devoir d'exécuteur testamentaire

Une personne dont vous êtes exécuteur testamentaire décède.

5. Devoir de citoyen

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

6. Garde légale d'un enfant

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

7. Annulation d'une réunion d'affaires

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

8. Déménagement pour le travail

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

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

11. Dommages à votre résidence

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

12. Annulation de votre croisière

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

13. Départ manqué

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

- le mauvais temps, une catastrophe naturelle ou des problèmes mécaniques causent le retard de votre transporteur public autorisé, ou
- un accident de la route ou la fermeture d'urgence d'une route par la police (nous exigeons alors un rapport de police) vous empêche d'atteindre votre point de départ à temps.

Vous devez avoir prévu de vous rendre au point de départ au moins 3 heures avant l'heure prévue de votre départ.

14. Faillite d'un fournisseur de services de voyages

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

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

15. Avertissement du gouvernement canadien

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

Avertissement émis avant la date prévue de votre départ

Éviter tout voyage non essentiel ou éviter tout voyage

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

Avertissement émis après votre arrivée à destination

Éviter tout voyage non essentiel

Vous pouvez modifier votre voyage pour revenir dans votre province ou territoire de résidence. Si vous choisissez de rester à destination, vous demeurez couvert par l'assurance jusqu'à ce que votre nombre de jours couverts par voyage soit écoulé.

Éviter tout voyage

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

16. Mise en quarantaine

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

- vous-même,
- un compagnon de voyage (personne avec qui vous partagez des arrangements de voyage).

La mise en quarantaine doit vous empêcher de partir ou de revenir au Canada à la date prévue. Nous ne remboursons aucuns frais pour une quarantaine devant avoir lieu au retour d'un voyage.

17. Détournement d'avion

L'avion à bord duquel vous voyagez est détourné. L'avion doit être immatriculé et exploité par un transporteur aérien à horaire fixe ou à service d'affrètement détenant un permis valide. Il ne doit pas s'agir d'un avion militaire.

18. Devoir professionnel

En raison d'une situation de crise ou d'urgence (par exemple, une guerre ou une pandémie), vous êtes appelé :

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

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

3.4 Frais couverts selon les 5 situations couvertes

Pour avoir droit à un remboursement, vous devez :

- vous retrouver dans l'une des 5 situations décrites ci-après, et
- dans le cas de billets de transport (avion, bateau, train, autobus), avoir obtenu ces billets auprès d'un transporteur détenant un permis valide.

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

Frais couverts :

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

Annulez votre voyage dès que possible!

C'est tout à votre avantage puisque nous remboursons les frais qui sont non remboursables à la date à laquelle la cause d'annulation survient. Si vous tardez à annuler, votre *fournisseur de services de voyages* pourrait vous imposer une pénalité que nous ne remboursons pas.

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

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

Situation 2. Votre compagnon de voyage doit annuler ou modifier son voyage en raison d'une des 18 causes acceptées et vous décidez de partir quand même.**Frais couverts :**

Les frais supplémentaires causés par l'absence de cette personne avec qui vous 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 :**

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

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

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

Si vous devez retarder votre retour de plus de 7 jours en raison d'une maladie ou d'un *accident*, vous devez remplir les 3 conditions suivantes pour avoir droit au remboursement de ce coût supplémentaire :

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

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

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

Frais couverts :

- 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 a fait l'objet d'un changement et pour lequel nous remboursons déjà le coût supplémentaire.

3.5 Exclusions et limites

1. Exclusion pour un état de santé instable

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

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

Cette exclusion s'applique 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.

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 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 cette protection, fait un premier paiement partiel ou total pour votre voyage 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,
- b) pour une annulation ou une modification de voyage résultant directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide, que vous soyez ou non conscient de vos actes,
- c) pour une cause qui survient lorsque vous avez consommé toute drogue, que vous avez fait une consommation abusive de médicaments* ou que votre taux d'alcool dans le sang est supérieur à 80 mg d'alcool par 100 ml de sang,
- d) pour une cause qui résulte de la consommation de toute drogue ou de la consommation abusive de médicaments*.

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



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

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

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

6. Exclusions liées à un avertissement du gouvernement canadien

Avertissement émis avant la date prévue de votre départ

Nous ne remboursons aucuns frais si vous annulez ou modifiez 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 (comme une croisière) :

- était déjà en vigueur à la date de votre premier paiement (partiel ou total) pour votre voyage,
- était déjà en vigueur à la date où vous êtes parti en voyage.

Avertissement émis après votre arrivée à destination

Nous ne remboursons aucuns frais si un avertissement d'éviter tout voyage pour votre destination ou votre type de voyage (comme une croisière) a été émis après votre départ en voyage et que vous n'êtes pas revenu dans votre province ou territoire de résidence dans les 14 jours qui ont suivi.

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



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

Nous ne remboursons aucuns frais engagés pour une excursion, une sortie ou une activité d'un jour ou moins que vous aviez prévu faire pendant votre voyage sauf si :

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

Exemples :

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

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

Nous ne remboursons aucuns frais pour tout remboursement ou dédommagement (ce qui inclut les crédits-voyage) offert par votre *fournisseur de services de voyages*, et ce, même si vous l'avez refusé.

3.6 Documents à fournir pour réclamer

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

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

Si la cause est d'ordre médical

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

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

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

4. Protection Bagages



4.1 Description

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

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

À savoir!

1. Votre assurance vous couvre pendant le nombre de jours indiqués sur votre plus récente Confirmation d'assurance. Si la durée d'un voyage dépasse ce nombre de jours, vous devez nous demander de prolonger votre assurance avant votre départ. Sinon, nous pourrions refuser toute réclamation.
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 4.3).
4. Vous devez nous aviser dès que vous constatez le vol, la perte, les dommages ou le retard.
5. Vous devez prendre tous les moyens raisonnables pour protéger ou récupérer vos biens.

4.2 Maximums

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

4.3 Montants payables selon les 3 situations couvertes

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

Nous remboursons la valeur réelle de vos bagages ou effets personnels à la date de l'événement qui donne lieu à la réclamation.

Montants maximums payables :

- 500 \$ pour l'ensemble des articles suivants : bijoux, montres, articles en argent, en or ou en platine,
- 500 \$ pour tout autre article, y compris les accessoires qui y sont liés.

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

Nous remboursons les frais que vous devez payer pour les remplacer.

Montant maximum payable :

- 250 \$ pour l'ensemble de ces documents.

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

Nous remboursons les frais engagés pour les articles de toilette et les vêtements qu'il vous est nécessaire d'acheter avant de récupérer vos bagages et avant votre retour à votre point de départ dans votre province ou territoire de résidence.

Par la suite, si les bagages sont officiellement considérés comme perdus, nous déduisons le montant ainsi versé du montant maximum payable pour la perte de vos bagages.

Montant maximum payable :

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

4.4 Exclusions et limites

1. Exclusion liée aux lunettes et lentilles cornéennes

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

2. Exclusion liée à un avertissement du gouvernement canadien

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

3. Autres exclusions

Nous ne payons aucun montant :

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

4.5 Documents à fournir pour réclamer

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

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



5. Protection Accident

5.1 Description

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

À savoir!

1. Cette protection Accident comprend 2 options :

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

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

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

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

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

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

5.2 Option Accident – Vol d'avion

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

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

L'avion doit être immatriculé et exploité par un transporteur aérien à horaire fixe ou à service d'affrètement détenant un permis valide. Il ne doit pas s'agir d'un avion militaire.

Montants payables

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

5.3 Option Accident – En voyage

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

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

5.4 Exclusions et limites

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

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

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

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

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

Nous ne payons aucuns frais dans les cas suivants :

a) pour un *accident* qui survient lors de votre participation :

- à une émeute ou un acte criminel,
- à toute activité sportive contre rémunération (par exemple, une ligue professionnelle de hockey),
- à un événement sportif auquel des prix en argent sont remis aux gagnants,
- à tout sport ou toute activité hors normes et comportant un haut degré de risque comme ceux indiqués ci-après, mais sans s'y limiter :
 - le deltaplane et le parapente,
 - le parachutisme et la chute libre,
 - le saut à l'élastique (« bungee jumping »),
 - l'escalade et l'alpinisme,
 - le ski acrobatique,
 - la planche aérotractée (« kitesurfing »),
 - la plongée autonome en tant qu'amateur, sauf si vous détenez une qualification de plongeur au moins de niveau de base d'une école de plongée certifiée,
 - les sports de combat,
 - les compétitions, épreuves de vitesse ou autres activités à risque, y compris les entraînements, que ce soit sur des circuits approuvés ou ailleurs, effectuées avec ou sans véhicules moteurs,

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



b) pour un *accident* qui résulte directement ou indirectement d'une blessure que vous vous infligez volontairement, d'un suicide ou d'une tentative de suicide, que vous soyez ou non conscient de vos actes,

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

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

4. Exclusions liées à un avertissement du gouvernement canadien

Nous ne payons aucun montant si le gouvernement canadien a émis, avant votre départ, un avertissement d'éviter tout voyage visant votre destination ou votre type de voyage (comme une croisière).

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

5. Exclusion liée à un acte de terrorisme

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

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 :

- a) d'une automobile ou d'une camionnette, ou
- b) 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.

5.5 Documents à fournir pour réclamer

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

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

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

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



6. Protection Aller-retour d'urgence

6.1 Description

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

À savoir!

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

6.2 Causes d'aller-retour acceptées

1. Décès ou hospitalisation

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

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

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

2. Dommages à votre résidence

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

6.3 Exclusions et limite

1. Exclusion pour une raison que vous connaissiez

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

2. Exclusion liée à un avertissement du gouvernement canadien

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

3. Limite par voyage

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

6.4 Documents à fournir pour réclamer

Vous devez nous fournir le formulaire requis ainsi que :

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

Si la cause est d'ordre médical

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



7. Service d'assistance

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

Pour joindre ce service :

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

7.1 Avant votre départ

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

7.2 En cas d'urgence médicale pendant votre voyage

Le Service d'assistance peut :

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

7.3 Pour tout autre problème pendant le voyage

Le Service d'assistance peut vous aider :

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

8. Exclusion pour un état de santé instable

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

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

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

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

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

Pour savoir si une blessure ou un trouble de santé a été instable, répondez aux questions ci-après pour chaque blessure et chaque trouble de santé que vous avez, 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?	Oui Non
Nouveau traitement	Avez-vous commencé un nouveau traitement ou médicament, ou un nouveau traitement ou médicament vous a-t-il été prescrit?	Oui Non
Modification d'un traitement	Avez-vous eu un changement de traitement ou de médication (dose, fréquence ou médicament lui-même) ou un tel changement vous a-t-il été prescrit? Répondez Non dans les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Le changement de médicament en est un de routine d'insuline ou de Coumadin. • Vous avez remplacé un médicament de marque par un médicament générique identique, sans changer de dose. 	Oui Non

Si vous avez répondu Non à toutes ces questions :

Cette exclusion ne s'applique pas à vous.

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

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

Exemple :

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

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

8.2 Si vous avez modifié votre assurance

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

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

8.3 Exception pour certaines infections courantes

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

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

9. Coût de l'assurance

La prime est le coût de votre contrat Assurance annuelle voyages multiples. Vous devez payer la prime en entier, en un seul versement, pour que votre contrat débute ou soit renouvelé. Nous prélevons la prime dans un compte chèques ou sur une carte de crédit.

9.1 Précisions sur la prime au renouvellement

Lorsque vous achetez un contrat Assurance annuelle voyages multiples, vous nous autorisez à prélever la prime applicable chaque année pour le renouvellement.

Nous prélevons cette prime de la même façon que la prime précédente. Comme la prime doit être payée pour que votre contrat soit renouvelé, vous devez nous aviser de tout changement à votre adresse postale, à votre adresse de courriel électronique, à votre compte chèques ou à votre carte de crédit. Sinon, nous ne pourrions pas vous aviser du renouvellement ou prélever la prime nécessaire.

9.2 Calcul de la prime

Nous calculons la prime selon :

- l'âge de chaque personne assurée à la date du début de l'assurance, puis à la date de chaque renouvellement par la suite,
- le nombre de jours couverts par voyage,
- les protections choisies,
- les montants d'assurance choisis,
- l'état de santé de chaque personne assurée appartenant à certains groupes d'âge.

Votre prime comprend également les taxes applicables.

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

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

Voici les modifications que vous pouvez nous demander :

- Prolonger votre assurance pour un voyage
- Augmenter un montant d'assurance pour un voyage
- Ajouter une protection pour un voyage
- Annuler votre contrat d'assurance
- Annuler une modification apportée à votre assurance

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

10.1 Pour prolonger votre assurance, augmenter un montant d'assurance ou ajouter une protection pour un voyage

Voici ce que vous devez faire :

- communiquer avec nous pour nous demander de modifier votre assurance pour votre voyage, et
- payer le montant nécessaire (la prime) avant votre départ ou la fin de vos protections.

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

Pour la protection Soins de santé d'urgence :

- Vous devez être couvert par les régimes d'assurance maladie et d'assurance hospitalisation de votre province ou territoire de résidence pendant toute la durée du voyage (y compris les jours ajoutés, s'il y a lieu).
- L'exclusion pour un état de santé instable décrite à la section 8 s'applique aussi à toute période de prolongation (voir la section 8.2).

Pour la protection Annulation ou modification de voyage :

- L'exclusion pour un état de santé instable décrite à la section 8 s'applique aussi à toute augmentation du montant d'assurance (voir la section 8.2).

10.2 Pour annuler votre contrat d'assurance

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

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

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

Oui, mais seulement si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous nous demandez d'annuler votre contrat dans les 10 jours après l'avoir acheté ou renouvelé,
- vous nous demandez d'annuler votre contrat avant la date prévue de votre départ,
- vous n'avez fait aucune réclamation, et
- pour la protection Annulation ou modification de voyage, vous avez acheté ou renouvelé cette protection plus de 10 jours avant la date prévue de votre départ.

Vous n'avez droit à aucun remboursement de prime si vous annulez l'achat de votre contrat d'assurance après le début de la période d'assurance indiquée sur votre Confirmation d'assurance.

10.3 Pour annuler une modification à votre assurance

Si vous souhaitez annuler une modification que vous avez demandée pour un voyage, vous pouvez le faire de l'une des 2 façons suivantes :

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

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

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

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

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

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

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

Pour la protection Annulation ou modification de voyage :

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

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

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

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

Vous avez droit au remboursement pour les jours que vous avez payés en trop si vous n'avez fait aucune réclamation. Nous comptons ces jours à partir de la date à laquelle nous recevons votre demande.

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

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

Vous n'avez droit à aucun remboursement.

Frais d'annulation

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

11. Prolongation automatique de vos protections sans frais

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

Situation 1. Votre retour est retardé 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 les protections que vous détenez :

- Soins de santé d'urgence, Bagages, Accident – En voyage et Aller-retour d'urgence → Jusqu'à 72 heures après la date où elles devaient prendre fin
- Annulation ou modification de voyage et Accident – Vol d'avion → Jusqu'à votre retour dans votre province ou territoire de résidence

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

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

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

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

Durée de la prolongation selon les protections que vous détenez :

- Soins de santé d'urgence, Bagages, Accident – En voyage et Aller-retour d'urgence : → Jusqu'à 72 heures après la dernière des dates suivantes :
 - la fin de la période pendant laquelle vous avez droit au remboursement de *frais de subsistance* (durée maximale de 10 jours),
 - la fin de l'hospitalisation.
- Annulation ou modification de voyage et Accident – Vol d'avion : → Jusqu'à votre retour dans votre province ou territoire de résidence

Situation 3. Vos bagages sont livrés en retard.

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

12. Réclamation

12.1 Deux étapes à suivre pour la personne qui fait une réclamation

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

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

- Du Canada et des États-Unis : 1 855 727-7872 (sans frais)
- De partout dans le monde : 418 647-5093 (à frais virés)
- www.lapersonnelle.com/voyage

2. Nous envoyer le formulaire requis et les preuves exigées.

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

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

12.2 Notre réponse à votre réclamation

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

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

12.3 Paiement de votre réclamation

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

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

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

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

Pour que nous puissions étudier votre réclamation :

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

Mode de paiement

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

Monnaie

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

Partage des remboursements de vos frais

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

Si vous faites une réclamation pour des frais qui sont aussi couverts par une autre assurance (privée ou publique) ou par l'émetteur de votre carte de crédit, Desjardins Assurances est le « dernier payeur ». Autrement dit, nous remboursons seulement la partie des frais non remboursable par cette autre assurance. Toutefois, si cette autre assurance prévoit aussi qu'elle est le dernier payeur ou si elle comporte une clause de coordination des remboursements, le remboursement est partagé entre celle-ci et votre contrat Assurance annuelle voyages multiples, en fonction des montants qui auraient dû être payés par chacun.

Transfert de vos droits de recours (droit de subrogation)

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

13. Si vous n'êtes pas satisfait

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

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

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

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

13.2 Si vous êtes insatisfait de notre service

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

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

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

14. Vos renseignements personnels

14.1 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.

14.2 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

14.3 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.

14.4 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.

15. Autres renseignements importants

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

15.1 Renouvellement de votre contrat

Votre contrat Assurance annuelle voyages multiples sera renouvelé chaque année. Nous vous aviserons par écrit au moins 30 jours avant chaque renouvellement.

Si vous ne voulez pas renouveler votre contrat, vous devez nous le faire savoir avant le début de votre nouvelle période d'assurance indiquée dans votre Confirmation d'assurance.

Pour les personnes assurées de 61 ans ou plus :

- Si une personne assurée est âgée de plus de 60 ans mais de moins de 81 ans à la date du renouvellement, elle doit répondre à un questionnaire médical. Nous renouvelons son assurance si nous jugeons sa santé suffisamment bonne. Dans ce cas, ses réponses sont valides pour 4 ans (sauf exception : voir la section 15.2 L'avantage Quattra ci-après).
- Si une personne assurée est âgée de 81 ans ou plus à la date du renouvellement, elle ne peut plus être couverte par le contrat Assurance annuelle voyages multiples. Elle peut toutefois demander une assurance pour un voyage à la fois.

15.2 L'avantage Quattra

Grâce à L'avantage Quattra, les personnes assurées âgées de plus de 60 ans mais de moins de 81 ans qui choisissent les protections Soins de santé d'urgence ou Annulation ou modification de voyage n'ont pas à répondre au questionnaire médical chaque année. Leurs réponses à ce questionnaire sont valides pendant 4 ans, sauf dans le cas des exceptions indiquées ci-dessous.

Pendant cette période de 4 ans, la prime de ces personnes n'augmente pas en raison d'un changement à leur état de santé (mais pourrait augmenter en raison d'autres facteurs).

Exceptions :

- Une personne assurée de 61 ans ou plus qui désire prolonger ou augmenter son assurance pour un voyage pourrait devoir répondre de nouveau au questionnaire médical.
- Une personne assurée qui a atteint 81 ans lors d'un renouvellement ne peut plus être couverte par le contrat Assurance annuelle voyages multiples, même si cela fait moins de 4 ans qu'elle a répondu au questionnaire médical. Elle peut toutefois demander une assurance pour un seul voyage, mais elle doit alors répondre de nouveau au questionnaire médical.
- Lorsque deux personnes assurées ou plus ont eu à répondre au questionnaire médical à des moments différents, elles doivent toutes répondre de nouveau à ce questionnaire 4 ans après que la première personne assurée y a répondu. Cette synchronisation permet par la suite à toutes les personnes assurées de répondre au questionnaire lors des mêmes renouvellements, tous les 4 ans.

15.3 Nous pouvons modifier votre contrat

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

15.4 Nous pouvons annuler votre contrat

Nous pouvons annuler votre contrat dans les cas suivants :

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

15.5 Nous pouvons mettre fin à une protection

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

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

16. Définitions

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

Accident

Événement imprévu et soudain qui provient d'une cause extérieure, survient indépendamment de toute maladie ou autre cause et entraîne une blessure corporelle ou un décès. La blessure ou le décès doivent être constatés par un médecin autorisé à pratiquer là où les soins sont donnés et doivent résulter directement et seulement de l'accident.

Fournisseur de services de voyages

Agence de voyages, grossiste en voyages, organisateur de voyages à forfait, croisiériste, transporteur public ou établissement d'hébergement qui sont autorisés ou accrédités à exploiter une telle entreprise ou à rendre de tels services.

Frais de subsistance

Les frais raisonnables et nécessaires engagés pour :

- l'hébergement et les repas,
- la garde des enfants à charge qui ne vous accompagnent pas,
- les appels téléphoniques et les déplacements locaux.

Membre de la famille

L'une des personnes suivantes :

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

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

17. Identification de l'assureur

Desjardins Assurances

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

1 855 727-7872

www.lapersonnelle.com/voyage

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


La Personnelle, compagnie d'assurances

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

1 800 463-6416



Denis Dubois
Président et chef de l'exploitation
Desjardins Assurances



Chantal Gagné
Vice-présidente principale
Assurance des particuliers
Desjardins Assurances



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

www.lapersonnelle.com/voyage

