



# Sommaire de l'Assurance bagages de votre carte de crédit Desjardins

Assurance qui couvre vos bagages et rembourse vos frais de subsistance dans certaines situations.

## À quoi sert ce sommaire ?

Ce sommaire vous présente les principaux renseignements que vous devez connaître pour déterminer si l'assurance offerte avec votre carte de crédit vous convient. Pour tout savoir, vous devez lire votre attestation d'assurance, qui est disponible en ligne à [www.desjardins.com](http://www.desjardins.com) et [www.desjardinsassurancevie.com](http://www.desjardinsassurancevie.com).



### Pour toute question sur l'assurance :

Du Canada ou des États-Unis : **1 800 465-7822 (sans frais)**

## Cette assurance est offerte par :



laPersonnelle

### La Personnelle, assurances générales inc.

6300, boulevard Guillaume-Couture

Lévis (Québec) G6V 6P9

1 800 463-6416

Pour vérifier notre statut en tant qu'assureur sur le Registre de l'Autorité des marchés financiers :  
[www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca) (numéro de client : 2000379305).

# 1. Comment fonctionne l'assurance

Cette assurance est une assurance collective établie au nom de la Fédération des caisses Desjardins du Québec, située au 100, rue des Commandeurs, à Lévis (1 866 835-8444). Elle est offerte à tous les détenteurs d'une carte de crédit Affaires avantages Visa Desjardins ou Entreprise Visa Desjardins.



## Personnes couvertes :

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



Pour être couverts, votre conjoint, vos enfants et les enfants de votre conjoint doivent répondre à la définition qui en est donnée dans votre attestation d'assurance.



## Conditions pour être couvert pour un voyage

Pour qu'une personne (vous-même, votre conjoint ou un enfant) soit couverte pour un voyage, plusieurs conditions doivent être respectées. Vous trouverez toutes ces conditions dans votre attestation d'assurance. À titre d'exemple, en voici 3 :

- **Début et fin du voyage :** Son voyage doit débuter et se terminer au Canada, dans sa province de résidence.
- **Destination :** Son voyage doit être à l'extérieur de sa province de résidence.
- **Paiement du billet d'avion :** Son billet d'avion aller-retour doit avoir été payé avec votre carte de crédit Affaires avantages Visa Desjardins ou Entreprise Visa Desjardins.

## Chaque jour compte !

Vous êtes couvert seulement pendant le nombre de jours indiqué ci-dessous, qui varie selon votre âge. Si la durée de votre voyage dépasse ce nombre de jours, vous êtes couvert seulement pour les premiers jours de votre voyage.

- 59 ans ou moins : 48 jours
- 60 à 64 ans : 23 jours
- 65 ans ou plus : 14 jours

La date de départ compte comme un jour complet, peu importe l'heure de votre départ. Ainsi :

- Départ le vendredi soir et retour le dimanche matin = voyage de 3 jours
- Départ le vendredi matin et retour le dimanche soir = voyage de 3 jours



## Coût de votre assurance

Comme votre assurance est incluse avec votre carte de crédit, vous n'avez pas à payer de frais supplémentaires pour l'assurance décrite dans ce sommaire.

Si vous ne souhaitez pas avoir l'assurance qui est incluse avec votre carte de crédit, vous devez choisir une autre carte de crédit. Pour toute question, appelez-nous au **1 800 465-7822**.

## 2. Aperçu de vos protections d'assurance

Voici un bref aperçu des 4 protections d'assurance qui sont incluses avec votre carte de crédit. Pour connaître l'ensemble des conditions, ainsi que toutes les exclusions et limites qui s'appliquent, vous devez lire votre attestation d'assurance.



### Bagages volés ou endommagés

Verse un montant si vos bagages sont volés ou endommagés pendant un voyage.

**Montant maximum de remboursement :** 500 \$ pour l'ensemble des personnes couvertes. Ce montant maximum inclut les limites suivantes :

- 250 \$ pour des bijoux ou appareils photographiques, y compris les accessoires
- 50 \$ pour le remplacement de vos documents importants, en cas de vol seulement



### Bagages livrés en retard

Rembourse les articles de première nécessité que vous devez acheter si le transporteur public livre vos bagages plus de 6 heures en retard, pourvu que vous ne soyez pas de retour à votre point de départ.

**Montant maximum de remboursement :** 500 \$ pour l'ensemble des personnes couvertes



### Correspondance manquée

Rembourse les frais de subsistance que vous devez engager si vous manquez votre vol de correspondance en raison d'un retard de votre vol d'origine.

**Montant maximum de remboursement :** 500 \$ pour l'ensemble des personnes couvertes



### Vol retardé ou surréservation

Rembourse les frais de subsistance que vous devez engager si vous êtes dans une des situations suivantes :

- votre vol est retardé de plus de 6 heures
- vous ne pouvez pas prendre votre vol, car la compagnie aérienne a vendu un nombre de billets supérieur au nombre de sièges disponibles (surréservation)

**Montant maximum de remboursement :** 500 \$ pour l'ensemble des personnes couvertes



### Exclusions et limites

L'assurance incluse avec votre carte de crédit comporte plusieurs exclusions et limites. Voici un aperçu de 2 d'entre elles :

#### Exclusion pour des lunettes ou lentilles cornéennes

Vous n'avez droit à aucun montant si vos lunettes (prescrites ou solaires) ou lentilles cornéennes sont volées ou endommagées.

#### Exclusion pour oubli ou imprudence de votre part

Vous n'avez droit à aucun montant pour tout vol ou tout dommage causé par un oubli ou une imprudence de votre part (par exemple, si vous laissez vos effets personnels sans surveillance).

**Pour tous les détails sur les exclusions et limites, lisez bien votre attestation d'assurance.**

## 3. Réclamation – 2 étapes à suivre



### 1. Obtenir le formulaire requis en nous appelant

- Du Canada et des États-Unis (sans frais) : **1 800 465-7822**
- De partout dans le monde (à frais virés) : **418 647-5293**

### 2. Nous envoyer le formulaire requis et les preuves requises

Vous devez nous envoyer votre réclamation dans les 90 jours suivant la date de l'événement qui vous donne droit à un remboursement.

Nous pouvons vous demander de 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 avons fait la demande.

## Notre réponse à votre réclamation dans les 60 jours

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.

## 4. En cas d'insatisfaction



### Si vous n'êtes pas d'accord avec notre décision à la suite d'une réclamation

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

Prenez note que si vous voulez contester notre décision devant les tribunaux, vous devez alors le faire dans le délai maximal prévu par la loi, qui est de **3 ans au Québec**. Notez que ce délai varie selon les provinces et qu'il peut être plus court que 3 ans. Pour connaître le délai maximal dans votre province 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 de résidence.

### Si vous n'êtes pas satisfait de notre service

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

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

- communiquer avec notre Officier du règlement des différends au **1 877 938-8184**; ou
- utiliser le formulaire de plainte disponible sur notre site Internet à l'adresse [www.desjardinsassurancevie.com/plainte](http://www.desjardinsassurancevie.com/plainte).