

## **U.S. Bank National Association : Assistance voyage**

*Le Centre d'assistance voyage est un carrefour central qui fournit : • une assistance d'urgence • une assistance aux réclamations • des renseignements sur les voyages internationaux. Le Centre d'assistance voyage n'est pas : • une compagnie d'assurance • une agence de voyages • un fournisseur direct de services médicaux ou juridiques*

**UTILISATEURS ADMISSIBLES** : Le Centre d'assistance voyage propose les avantages décrits dans les sections suivantes aux titulaires de la Carte Entreprise et de la Carte unique. Les comptes de Carte Entreprise et de Carte unique sont les comptes de Carte Entreprise, de Carte Entreprise en dollars américains et de Carte unique.

**ACCÈS** : Le Centre d'assistance voyage offre ses services 24 heures sur 24, tous les jours. Le service est offert dans de nombreuses langues. Vous pouvez communiquer par téléphone avec le Centre par l'intermédiaire d'un numéro sans frais, le cas échéant, ou à frais virés depuis pratiquement n'importe où dans le monde.

Les numéros à composer sont :

Au Canada et aux États-Unis : 1 800 847-2911

Ailleurs (à frais virés) : 303 967-1096

À l'heure actuelle, le Centre d'assistance voyage n'est pas en mesure de fournir ses services en Afghanistan, au Belize, en Bosnie, au Bhutan, à El Salvador, au Guyana, au Cambodge, au Liban, en Libéria et en Somalie en raison des conditions locales. Le Centre d'assistance voyage peut, à l'occasion, désigner d'autres pays à cet égard.

**IDENTIFICATION** : Pour utiliser la plupart des services du Centre d'assistance voyage, vous devez vous identifier en tant que titulaire d'une Carte Entreprise ou d'une Carte unique. Si vous avez votre numéro de carte, vous devrez le donner au représentant du Centre d'assistance voyage. Si vous avez perdu votre carte, on pourrait vous demander de fournir d'autres renseignements pour aider le Centre d'assistance voyage à confirmer que vous êtes admissible au service et pour éviter un éventuel accès frauduleux à votre compte de carte.

**RESPONSABILITÉ** : Le Centre d'assistance voyage propose les avantages décrits dans ce document dans la mesure où votre compte est en règle et que vous vous identifiez correctement en tant que titulaire d'une Carte Entreprise ou d'une Carte unique. Les représentants formés du Centre d'assistance voyage feront de leur mieux pour vous servir. Dans certains cas, ils feront appel aux ressources d'assureurs, d'institutions financières membres de Visa, de professionnels médicaux, juridiques ou de voyage et d'autres parties extérieures pour vous aider. Le Centre d'assistance voyage ne peut accepter la responsabilité de mesures prises par une personne ou une société appelée à intervenir en votre nom.

**SERVICE DE MESSAGERIE D'URGENCE** : Le Centre d'assistance voyage propose un service de messagerie téléphonique d'urgence lorsque surviennent des changements imprévus à vos plans de voyage ou lorsque la communication avec la famille, les amis ou les associés devient difficile en raison d'autres circonstances. Vous pouvez laisser un message d'urgence au Centre d'assistance voyage et demander à ce dernier de tenter de joindre par téléphone la personne à qui vous souhaitez transmettre un message. Vous pouvez également demander à cette personne de communiquer avec le Centre d'assistance voyage pour obtenir des messages de votre part. Votre famille, vos amis ou vos associés peuvent également vous laisser des messages d'urgence auprès du Centre d'assistance voyage. Ce service est offert sans frais additionnels.

**ASSISTANCE À L'ACHAT DE MÉDICAMENTS D'ORDONNANCE** : Si vous avez un besoin imprévu de médicaments d'ordonnance alors que vous êtes loin de chez vous, appelez le Centre d'assistance voyage et donnez le plus d'information possible (comme le nom du médicament, si vous avez une ordonnance pour ce médicament chez vous ou dans une pharmacie près de chez vous et le nom de votre médecin). Le Centre d'assistance voyage tentera de faire remplir l'ordonnance dans une pharmacie près de votre emplacement actuel. Le coût de l'ordonnance sera facturé comme un achat sur le compte de votre carte.

**LIVRAISON DE DOCUMENTS DE VALEUR** : Si vous avez laissé des documents de valeur (comme un passeport, un visa, un certificat de naissance ou un permis de conduire), le Centre d'assistance voyage peut faire en sorte qu'ils vous soient livrés par service de messagerie, à condition qu'il y ait quelqu'un à votre domicile ou à votre bureau pour trouver les documents. Les frais de messagerie sont à votre charge; ils peuvent être portés à votre carte ou payés directement par vous à la réception du colis, selon les arrangements proposés par la compagnie de messagerie qui dessert votre emplacement.

**SIGNALEMENT ET REMPLACEMENT D'UNE CARTE PERDUE OU VOLÉE** : Si vous avez perdu votre carte, mais ne pouvez pas appeler le numéro pour le signalement d'une carte perdue ou volée figurant au verso de votre carte, vous pouvez appeler le Centre d'assistance voyage. Le Centre enregistrera votre signalement et vous aidera à prendre les dispositions nécessaires pour qu'une carte de remplacement vous soit émise.

**BILLET D'URGENCE/BILLET PERDU** : Si vous perdez votre billet d'avion, de train, d'autocar, de bateau ou autre billet de « TRANSPORTEUR PUBLIC », le Centre d'assistance voyage peut prendre des dispositions pour qu'un autre billet soit réservé pour vous à un terminal ou à une billetterie. Le coût du billet de remplacement sera facturé comme un achat sur votre carte. En cas de besoin, le Centre d'assistance voyage vous aidera également avec les procédures de remboursement des billets perdus, et ce, sans frais.

**ASSISTANCE POUR BAGAGES PERDUS/RETARDÉS** : Si un transporteur (compagnie aérienne, ferroviaire, autocar ou maritime) perd vos bagages et qu'il n'est pas en mesure de les retrouver après que vous le lui ayez demandé, vous pouvez appeler le Centre d'assistance voyage pour obtenir de l'aide supplémentaire. Le Centre peut prendre les dispositions nécessaires pour que

des articles de remplacement vous soient envoyés, à condition qu'il y ait quelqu'un à la maison ou au bureau pour localiser et emballer ces articles. Si vous avez besoin d'argent comptant en raison de la perte ou du retard de vos bagages, le Centre d'assistance voyage peut faire traiter une avance de fonds sur votre carte, si elle est autorisée sur votre compte, et vous faire livrer un montant en argent. Vous devrez payer le coût de l'envoi des articles de remplacement. Si vous voyagez par avion et que vos bagages enregistrés sont retardés de plus de quatre heures, vous pourriez être admissible au remboursement de l'achat de vêtements et d'articles de toilette essentiels, comme précisé sur le certificat d'assurance pour achats d'urgence. Vous devez appeler le Centre d'assistance voyage si vous souhaitez faire une réclamation en vertu de cette assurance.

**ASSISTANCE JURIDIQUE ET CAUTION** : Si vous êtes arrêté ou détenu, impliqué dans un accident automobile, si vous commettez une infraction civile ou criminelle ou si vous avez besoin d'une assistance juridique, le Centre d'assistance voyage vous fournira le nom d'un ou plusieurs avocats locaux, des consulats et des ambassades du Canada. Le choix final de tout prestataire de services juridiques est votre droit et votre responsabilité. Dans un tel cas, le Centre d'assistance voyage gardera le contact avec vous jusqu'à ce que vous ayez reçu des services-conseils adéquats. À votre demande, le Centre d'assistance voyage établira et gardera le contact avec votre famille, vos amis ou vos associés. Si vous ne disposez pas de fonds suffisants pour organiser une caution ou payer d'autres frais juridiques, le Centre d'assistance voyage peut traiter une avance de fonds, si elle est autorisée sur votre compte, et vous envoyer les fonds demandés. Les renseignements et l'aide décrits vous sont fournis sans frais additionnels. Vous êtes responsable de tous les coûts associés aux conseils juridiques, aux amendes, à la caution, aux frais judiciaires ou aux dommages-intérêts.

**ASSISTANCE POUR LES RÉCLAMATIONS D'ASSURANCE** : Les régimes d'assurance suivants sont inclus dans votre programme.

- Assurance achats urgents
- Assurance collision/perte et dommages pour véhicules de location
- Assurance accident de voyage (transporteur public)
- Assurance contre le cambriolage à l'hôtel ou au motel
- Assurance contre les correspondances manquées, les embarquements refusés et les retards au départ de vols

Si vous avez besoin de renseignements concernant les réclamations en vertu de ces régimes d'assurance, appelez le Centre d'assistance voyage.

**RENSEIGNEMENTS AVANT LE VOYAGE** : Nous vous invitons à appeler le Centre d'assistance voyage pour obtenir des renseignements qui pourraient vous aider à planifier un voyage. Les renseignements disponibles pour la plupart des pays comprennent :

- précautions en matière de santé, comme spécifiées par l'Organisation mondiale de la Santé
- rapports météorologiques pour les grandes villes
- taux de change
- exigences en matière de vaccination et de visa
- renseignements sur la disponibilité de fournitures, d'installations et d'équipements médicaux spécialisés

Il n'y a aucuns frais pour appeler le Centre d'assistance voyage. Vous pouvez communiquer avec le Centre d'assistance voyage au :

Au Canada et aux États-Unis : 1 800 847-2911

Ailleurs (à frais virés) : 303 967-1096

## **FAQ sur le Centre d'assistance voyage pour les titulaires de Carte Entreprise/Carte unique de U.S. Bank**

### **1. Q. Qu'est-ce que le Centre d'assistance voyage?**

R. Le Centre d'assistance voyage est un carrefour central d'aide et d'information.

### **2. Q. Qui peut utiliser le Centre d'assistance voyage?**

R. En tant que titulaire de Carte Entreprise/Carte unique, vous disposez de tous les privilèges vous permettant d'utiliser les services proposés par le Centre d'assistance voyage.

### **3. Q. Quelles sont les fonctions du Centre d'assistance voyage?**

R. Le Centre fournit de l'aide et de l'information aux titulaires de Carte Entreprise/Carte unique en :

- offrant ses services 24 heures sur 24, tous les jours de l'année
- en acceptant vos appels téléphoniques sans frais au 1 800 847-2911 ou à frais virés au 303 967-1096 de pratiquement n'importe où dans le monde (voir la liste des exclusions d'accès)
- mettant à votre disposition des représentants multilingues et formés pour répondre à votre appel et prendre les mesures appropriées
- fournissant des références sur des avocats locaux et des autorités de transport au titulaire de carte en voyage
- faisant appel au réseau mondial d'institutions financières membres de Visa pour aider à fournir une assistance rapide, au besoin
- proposant aux titulaires de Carte Entreprise de l'assistance pour les réclamations auprès de certaines compagnies d'assurance qui offrent une couverture en vertu du programme de Carte Entreprise Visa/Carte unique de la U.S. Bank

### **4. Q. Les services fournis par le Centre d'assistance voyages sont-ils payants?**

R. Dans la plupart des cas, non. Les services de base (lignes sans frais 24 heures sur 24 pour parler à un représentant dans la langue de votre choix) vous sont offerts sans frais. Dans

certain cas, si des dépenses particulières sont engagées en votre nom, vous devrez payer ces coûts. Ces circonstances sont décrites plus en détail dans le certificat ci-dessus. C'est le cas notamment des frais de messagerie pour les documents de valeur oubliés, le coût de remplacement de médicaments d'ordonnance, les honoraires de conseils juridiques et les frais de caution.

**5. Q. Comment savoir s'il convient d'appeler le Centre de cartes ou le Centre d'assistance voyage?**

R. Vous devez communiquer avec votre Centre de cartes pour obtenir des renseignements sur votre compte de carte et des renseignements généraux sur le programme dans son ensemble.

En tant qu'émetteur de votre carte, votre Centre de cartes est également le premier choix pour signaler une carte perdue en composant le numéro prévu à cet effet. Le Centre de cartes peut réagir le plus rapidement pour protéger votre compte contre une utilisation frauduleuse et pour émettre une nouvelle carte. (Si vous ne pouvez pas appeler ce numéro pour quelque raison que ce soit, vous pouvez appeler le Centre d'assistance voyage pour signaler que votre carte a été perdue ou volée)

Vous devez communiquer avec le Centre d'assistance voyage pour obtenir une assistance d'urgence lorsque vous êtes loin de chez vous, notamment pour des problèmes médicaux, juridiques ou de voyage, en cas de retard ou de perte de bagages, pour obtenir une somme d'argent liquide en cas d'urgence, pour le remplacement de billets de voyage et pour l'obtention de médicaments d'ordonnance et de documents oubliés. Le Centre d'assistance voyage est également votre principal point de contact pour obtenir de l'aide en matière de réclamations en vertu de certains contrats d'assurance, dans le cadre du programme de Carte Entreprise/Carte unique Visa de U.S. Bank. Le Centre d'assistance voyage fournit également des renseignements sur les voyages internationaux et les services de messagerie d'urgence 24 heures sur 24.