

Assurance | Voyage



Assistance lors de voyages

Assistance à l'échelle mondiale pour
les voyageurs qui ont besoin de soins
médicaux urgents

Voyager permet de vivre beaucoup de moments gratifiants et d'expériences.

Toutefois, devoir faire face à une urgence médicale est une expérience pour laquelle vous souhaitez être protégé.

Par l'entremise de votre régime collectif et d'une entente avec un prestataire d'assistance aux voyageurs, vous tirez parti d'une protection en cas d'urgence médicale partout dans le monde, y compris au Canada, si vous voyagez à plus de 500 kilomètres de votre résidence.

L'Assistance lors de voyages est également connue sous le nom d'Assistance médicale globale dans le cadre de votre régime collectif.



Ce qu'offre l'Assistance lors de voyages

Réseau de communication du prestataire d'assistance aux voyageurs – Vous avez accès à une ligne directe jour et nuit, tous les jours de l'année. Le prestataire d'assistance aux voyageurs est en mesure de vous aiguiller vers les hôpitaux, les cliniques et les médecins et, s'il y a lieu, d'organiser une évacuation sanitaire.

Conseillers médicaux – Aux termes d'une entente avec le prestataire d'assistance aux voyageurs, des médecins dûment autorisés offrent des consultations et des conseils pour vous aider à déterminer le meilleur plan d'action.

Service d'assistance – Le prestataire d'assistance aux voyageurs peut vous aider dans la recherche d'un conseiller juridique ou d'un interprète local ou si vous devez remplacer un passeport perdu.

Versement d'avance en cas d'hospitalisation – La société d'assistance aux voyageurs peut verser une avance à l'hôpital si elle est exigée à l'admission.

Assistance aux enfants qui voyagent seuls – Si vous êtes hospitalisé, le prestataire d'assistance aux voyageurs aidera vos enfants mineurs voyageant seuls à revenir à la maison, en prenant en charge leurs frais de déplacement (jusqu'à l'équivalent du coût d'un billet aller simple en classe économique par enfant), et il prendra les dispositions relativement aux réservations, à l'embarquement et aux correspondances.

Transport du véhicule – En cas de maladie, de blessure ou de décès, l'Assistance lors de voyage couvrira jusqu'à 1 000 \$ pour le transport du véhicule à votre domicile ou à l'agence de location la plus proche.

Remboursement des frais de transport – Si, en raison de votre hospitalisation, vous ne pouvez pas utiliser votre billet d'avion de retour réservé et prépayé, l'Assistance lors de voyages vous permettra d'en recouvrer le prix. L'Assistance lors de voyages couvre soit le transport du véhicule, soit le remboursement des frais de transport, mais non les deux.



Évacuation sanitaire – En cours de voyage, si vous avez besoin de soins médicaux urgents et que vous ne pouvez pas obtenir de soins convenables sur place, l'Assistance lors de voyages couvre le coût de votre évacuation sanitaire jusqu'à un hôpital au Canada ou jusqu'à l'hôpital le plus proche à l'extérieur du Canada qui est équipé pour donner les soins nécessaires. Si vous avez besoin d'un traitement prolongé, les dispositions nécessaires en vue d'organiser votre évacuation sanitaire vers le Canada seront prises dans la mesure où votre état le permet.

Frais de voyage engagés par un membre de votre famille – Si vous voyagez seul et que vous êtes hospitalisé pendant plus de sept jours consécutifs, l'Assistance lors de voyages couvre les frais engagés par un membre de votre famille pour vous rejoindre. L'Assistance lors de voyages couvre le coût d'un billet aller-retour en classe économique et accorde jusqu'à 1 500 \$ pour les frais d'hébergement. Les repas ne sont pas compris.

Frais engagés par votre compagnon de voyage – Si vous voyagez avec quelqu'un et que vous êtes admis dans un hôpital à la date à laquelle vous deviez retourner chez vous, l'Assistance lors de voyages couvre les frais d'hébergement et de transport engagés par votre compagnon de voyage par suite de votre hospitalisation. Le montant maximal des frais d'hébergement est de 1 500 \$. Les repas ne sont pas compris.

À noter : L'Assistance lors de voyages couvre soit les frais de voyage engagés par un membre de votre famille, soit les frais engagés par votre compagnon de voyage, mais non les deux.

Transport de la dépouille – En cas de décès, l'Assistance lors de voyages couvrira les frais engagés en vertu de la loi pour la préparation et le transport de la dépouille du voyageur décédé. Le prestataire d'assistance aux voyageurs peut également aider à prendre les dispositions nécessaires.



Foire aux questions

Que couvre l'Assistance lors de voyages?

La garantie couvre les frais de l'assistance décrite dans le présent livret, lorsque ces frais sont engagés en raison d'une urgence médicale.

Les frais engagés pour le traitement d'un état de santé qui nécessite des soins médicaux continus ou pour des soins ou des services facultatifs ne sont pas couverts.

Qu'est-ce qui est considéré comme une urgence médicale?

- Une blessure de nature soudaine et imprévue.
- Une maladie de nature soudaine et imprévue ou la phase aiguë d'une maladie qui n'aurait pu être raisonnablement prévue compte tenu des troubles médicaux antérieurs de la personne.

Que dois-je faire pour obtenir de l'aide?

Communiquez avec l'Assistance lors de voyages en composant le numéro de téléphone pour le pays où vous vous trouvez. Vous trouverez ces numéros au verso du présent livret et de votre carte de garanties.

Si je suis hospitalisé, est-ce que ma carte de garanties prouve que je suis couvert?

Les hôpitaux ne reconnaîtront pas votre carte de garanties comme une preuve d'assurance maladie, mais ils l'utiliseront pour appeler le prestataire d'assistance aux voyageurs, qui communiquera alors avec la Canada Vie pour vérifier votre protection.

Que dois-je faire si l'hôpital ne reconnaît pas ma carte ou refuse de communiquer avec le prestataire d'assistance aux voyageurs?

Une pareille situation est très peu probable. Toutefois, si tel est le cas, vous ou un membre de votre famille devez communiquer avec le prestataire d'assistance aux voyageurs qui, à son tour, téléphonera directement à l'hôpital et prendra les mesures qui s'imposent.

Dois-je acquitter les frais d'hospitalisation et les frais médicaux avant mon congé de l'hôpital ou la Canada Vie se charge-t-elle de le faire?

Vous devez acquitter tous les frais hospitaliers et médicaux à votre sortie de l'hôpital. Dans certains cas, un hôpital acceptera que vous lui cédiez vos prestations d'assurance au lieu d'un paiement intégral. Votre carte de garanties n'est pas une carte de crédit. Elle ne peut pas servir à effectuer un paiement.

Lorsque je voyage à l'étranger, dois-je souscrire une assurance maladie supplémentaire?

Votre régime collectif de la Canada Vie fournit une protection et une Assistance lors de voyages en cas d'urgence médicale survenant pendant que vous voyagez temporairement à l'extérieur du Canada. Il est toutefois impossible de prévoir tous les coûts que vous pourriez devoir engager.

Afin de prendre une décision éclairée, examinez les maximums et les règlements proportionnels applicables aux termes de votre régime collectif. Ils figurent dans votre livret des garanties.

Par exemple, si votre régime prévoit le remboursement de 80 % des frais non pris en charge par le régime provincial, vous pourriez souscrire une assurance supplémentaire pour couvrir le solde des frais.

Si vous souscrivez une assurance supplémentaire, la Canada Vie coordonnera le paiement de votre demande de règlement avec l'autre assureur.

L'Assistance lors de voyages comprend-elle une assurance annulation de voyage?

L'Assistance lors de voyages ne couvre pas les frais de transport si vous êtes dans l'incapacité de partir en voyage à cause du décès d'un membre de votre famille, ou si vous ou un membre de votre famille tombez gravement malade. C'est l'assurance annulation de voyage qui offre ce type de protection.

Si, en raison d'une hospitalisation, vous ne pouvez pas utiliser votre billet de retour prépayé au Canada, le prestataire d'assistance aux voyageurs prendra les dispositions nécessaires et paiera les frais engagés à l'égard d'un moyen de transport comparable pour votre retour.



De quelle manière dois-je soumettre une demande de règlement?

À votre retour, communiquez avec la Canada Vie afin d'obtenir les formulaires de demande de règlement nécessaires. Soumettez les demandes de règlement accompagnées des reçus originaux directement à la Canada Vie.

S'il y a lieu, la Canada Vie paiera la tranche des frais admissibles de vos demandes de règlement au nom du régime d'assurance maladie provincial. La Canada Vie vous remboursera également le solde des frais couverts par votre régime collectif.

Avant de partir en voyage, prenez connaissance des dispositions du régime de votre province pour vérifier si les frais médicaux engagés à l'étranger sont couverts. Bien des régimes provinciaux comportent des délais prescrits pour la soumission des demandes de règlement.

Ces restrictions s'appliquent aussi aux demandes de règlement que vous présentez à la Canada Vie. Si le paiement d'une demande est refusé aux termes de votre régime provincial, vous pourriez devoir rembourser à la Canada Vie tout montant déjà versé au nom du régime provincial.



Adressez les demandes de règlement à :

Canada Vie
Unité des demandes de règlement – Frais engagés
à l'étranger
C. P. 6000 Winnipeg MB R3C 3A5

Si vous avez des questions

Composez le 1 800 957-9777 et sélectionnez l'option qui vous permettra de joindre un représentant du service à la clientèle de l'Unité des demandes de règlement – Frais engagés à l'étranger. De plus, la ligne ATS 1 800 990-6654 est mise à la disposition des personnes sourdes ou malentendantes.



Qui dois-je appeler en cas d'urgence médicale?

Composez le numéro pour le pays où vous vous trouvez. Le service est offert en tout temps.

Appels sans frais du

Canada ou des États-Unis 1 855 222-4051

Cuba 1 204 946-2946*

Tout autre pays 1 204 946-2577*

*Soumettez à la Canada Vie les frais d'interurbain engagés pour obtenir un remboursement.

Ces numéros figurent également au verso de votre carte de garanties et dans le site **canadavie.com**.

Le présent livret résume les caractéristiques de l'Assistance lors de voyages. Les dispositions du régime sont précisées dans le contrat collectif établi par la Canada Vie à l'intention du répondant de votre régime. Le contrat collectif constitue le document officiel. Le prestataire d'assistance aux voyageurs, la Canada Vie et le répondant de votre régime ne sont pas responsables de la disponibilité, de la quantité, de la qualité ou des résultats de tout traitement médical reçu par un voyageur assuré, pas plus que de l'incapacité du voyageur assuré d'obtenir des soins ou services médicaux.





1 800 724-3402 | canadavie.com

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de
La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie.
F70-0367 06/20