



Assistance lors de voyages

Assistance à l'échelle mondiale en cas d'urgence médicale

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.

Dans le cadre de votre régime de garanties collectives et d'une entente avec un prestataire d'assistance aux voyageurs, vous bénéficiez d'une protection en cas d'urgence médicale partout dans le monde, y compris au Canada, si vous voyagez à plus de 500 km 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 en tout temps. Le prestataire d'assistance aux voyageurs est en mesure de vous aiguiller vers des hôpitaux, des cliniques et des médecins et, s'il y a lieu, d'organiser une évacuation sanitaire.

Conseillers médicaux – Vous pouvez consulter des médecins dûment autorisés ayant conclu une entente avec le prestataire d'assistance aux voyageurs. Ils peuvent vous aider à déterminer le meilleur plan d'action en fonction de votre urgence médicale.

Service d'assistance – Vous bénéficiez d'aide si vous êtes à la recherche d'un conseiller juridique ou d'un interprète local ou si vous devez remplacer un passeport perdu.

Versement anticipé en cas d'hospitalisation – Le prestataire 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 aide 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, vous êtes couvert 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, vous pourrez en recouvrer le prix.

À noter : 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. La protection inclut 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, votre protection couvre les frais devant être engagés en vertu de la loi pour la préparation et le transport de la dépouille du voyageur décédé. Le prestataire d'assistance aux voyageurs apporte son aide pour prendre les dispositions nécessaires.



Foire aux questions

Que couvre l'Assistance lors de voyages?

Elle 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 le prestataire d'assistance aux voyageurs en composant le numéro de téléphone pour le pays où vous vous trouvez. Vous trouverez les numéros de téléphone à composer au verso du présent livret et de votre carte de garanties.

Si je suis hospitalisé, mes frais seront-ils couverts?

L'hôpital appellera le prestataire d'assistance aux voyageurs, qui communiquera ensuite avec la Canada Vie pour vérifier votre protection. 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. Vous ne pouvez pas vous en servir pour effectuer un paiement.

Que dois-je faire si l'hôpital ne reconnaît pas ma protection 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.

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

Votre régime collectif de la Canada Vie prévoit une protection au titre des frais engagés à l'étranger et l'Assistance lors de voyages, lesquelles vous aident 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 prévus par votre régime collectif. Ils figurent dans votre livret des garanties.

Par exemple, supposons que votre régime collectif prévoit le remboursement de 80 % des frais qui ne sont pas pris en charge par le régime provincial. Vous pourriez alors 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. L'assurance annulation de voyage offre ce type de protection.

Vous êtes couvert si, en raison d'une hospitalisation, vous ne pouvez pas utiliser votre billet de retour prépayé au Canada. Le prestataire d'assistance aux voyageurs prend les dispositions nécessaires en votre nom et paye les frais engagés à l'égard d'un moyen de transport comparable pour votre retour.



Comment puis-je présenter une demande de règlement?

À votre retour, remplissez le formulaire de demande de règlement applicable visant les frais engagés à l'étranger que vous trouverez à l'adresse canadavie.com. Ensuite, présentez le formulaire de demande de règlement et vos reçus directement à la Canada Vie. Vous pouvez soit présenter votre demande de règlement en ligne par l'intermédiaire de macanadavieautravail.com, soit envoyer le tout par la poste à l'adresse suivante.

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

Si vous avez des questions au sujet de votre demande de règlement ou de votre protection, appelez la Canada Vie au 1 800 957-9777 et sélectionnez l'option qui vous permet de joindre un représentant du service à la clientèle de l'Unité des demandes de règlement – Frais engagés à l'étranger. Une ligne ATS est mise à la disposition des personnes sourdes ou malentendantes, accessible en composant le 711.

Comment les demandes de règlement sont-elles payées?

Si le régime de votre province de résidence offre une protection pour frais engagés à l'étranger, la Canada Vie paye la tranche des frais admissibles de vos demandes de règlement au nom du régime provincial. La Canada Vie vous rembourse également le solde des frais couverts par votre régime collectif.

Avant de partir en voyage, passez en revue le 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 présentation 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 de règlement 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.



1 800 957-9777 | canadavie.com



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

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

Canada ou États-Unis
1 855 222-4051 (sans frais)

Cuba
1 204 946-2946
(présentez à la Canada Vie les frais d'interurbain engagés pour obtenir un remboursement)

Tous les autres pays
1 204 946-2577 (à frais virés)

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