



Assistance lors de voyages

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

Si vous faites face à une urgence médicale lors d'un voyage, vous pourriez avoir besoin d'aide pour régler d'autres détails. Voilà où l'Assistance lors de voyages peut vous aider.

La protection Assistance lors de voyages est différente de la protection relative aux soins d'urgence reçus à l'étranger. Elle vous donne accès à un fournisseur d'assistance lors de voyages qui peut vous aider à trouver de l'aide médicale ou à organiser vos déplacements par la suite. Ce service est accessible tous les jours, 24 heures sur 24, partout dans le monde. Vous pouvez également obtenir de l'aide au Canada si vous voyagez à plus de 500 km de votre résidence.

Pour en savoir plus sur la protection relative aux soins d'urgence reçus à l'étranger, consultez votre livret des garanties.

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



Ce qui est compris

Médecin-conseil – Des médecins dûment autorisés peuvent offrir des services de consultation et déterminer le meilleur plan d'action.

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 fournisseur de services d'assistance lors de voyages 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 fournisseur vous aidera à prendre les dispositions pour vos enfants mineurs voyageant seuls à revenir à la maison. Les frais de transport sont couverts à raison d'un billet aller simple en classe économique par enfant.

Transport du véhicule – Vous bénéficiez d'une protection allant 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 : Votre protection couvre soit le transport du véhicule, soit le remboursement des frais de transport, mais pas les deux.

Évacuation sanitaire – Si vous ne pouvez pas obtenir de soins convenables sur place, vous êtes couvert à l'égard du coût de votre évacuation sanitaire jusqu'à un hôpital au Canada ou jusqu'à l'hôpital le plus proche qui est équipé pour donner les soins nécessaires. Vous pouvez également être transporté vers le Canada si vous avez besoin d'un traitement prolongé et que 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, vous êtes couvert à l'égard des 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 hospitalisé à la date à laquelle vous deviez retourner chez vous, les frais d'hébergement et de transport engagés par votre compagnon de voyage par suite de votre hospitalisation sont couverts. Le montant maximum des frais d'hébergement est de 1 500 \$. Les repas ne sont pas compris.

À noter : Votre protection couvre soit les frais de voyage engagés par un membre de votre famille, soit les frais engagés par votre compagnon de voyage, mais pas les deux.

Transport de la dépouille – Si une personne couverte au titre de votre régime décède, vous êtes couvert pour les frais engagés pour la préparation et le transport de la dépouille du voyageur décédé. Le fournisseur de services d'assistance lors de voyages peut vous aider à prendre les dispositions nécessaires.

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

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.

Comment présenter une demande de règlement

À votre retour, remplissez le formulaire de demande de règlement visant les frais engagés à l'étranger que vous trouverez dans le site canadavie.com. Suivez la marche à suivre pour présenter une demande qui se trouve sur le formulaire.

Si vous avez des questions au sujet de votre demande de règlement, appelez le fournisseur de services d'assistance lors de voyages :

- Canada ou États-Unis : 1 866 530-6025 (sans frais)
- Tout autre pays : 1 905 816-1990 (à frais virés)

Si vous avez des questions concernant votre protection, appelez la Canada Vie au 1 800 957-9777 et sélectionnez l'option pour parler à un membre du personnel de l'Unité des demandes de règlement – Frais engagés à l'étranger. Une ligne ATS, accessible en composant le 711, est mise à la disposition des personnes sourdes ou malentendantes.

Comment les demandes de règlement sont-elles payées?

Si le régime de votre province offre une protection pour frais engagés à l'étranger, la Canada Vie paiera la tranche des frais admissibles au titre de votre 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, 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 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.



Foire aux questions

Si je suis hospitalisé, les frais engagés seront-ils couverts?

L'hôpital appellera le fournisseur de services d'assistance lors de voyages, 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.

Lorsque je voyage à l'étranger, dois-je souscrire une assurance pour soins médicaux complémentaire?

Il s'agit d'une assurance que vous souscrivez par vous-même. Afin de prendre une décision éclairée, examinez les maximums et les règlements proportionnels prévus par votre régime collectif. Ils sont indiqués dans votre livret des garanties.

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?

Non. Vous devez souscrire une telle protection par vous-même.



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

Composez le numéro du fournisseur de services d'assistance lors de voyages pour le pays où vous vous trouvez. Le service est offert en tout temps.

Canada ou États-Unis

1 855 222-4051 (sans frais)

Tous les autres pays

1 204 946-2577 (à frais virés)

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



1 800 957-9777 | canadavie.com

Cette brochure présente 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 fournisseur de services d'assistance lors de voyages, 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 d'un voyageur assuré d'obtenir des services médicaux.

Canada Vie et le symbole social sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie. F70-0367 06/23