

Bulletin à l'intention des voyageurs

Ce qu'il faut savoir et ce à quoi il faut s'attendre lorsque l'on voyage à l'extérieur du Canada

Lorsque vous voyagez à l'étranger, des imprévus peuvent survenir. Nombre de circonstances, allant des conditions météorologiques extrêmes aux troubles politiques et aux épidémies, pourraient gâcher votre voyage. Si vous songez à réserver le voyage que vous ferez cet hiver, il est important de vous préparer en obtenant le plus de renseignements possible au sujet de votre destination.

Nous voulons nous assurer que vous ferez un beau voyage en toute sécurité – surtout si vous voyagez à l'extérieur du Canada.

Avant votre départ

1. Communiquez avec Allianz (1 800 363-1835) pour confirmer le meilleur numéro sans frais à utiliser dans le pays où vous vous rendez. Ayez toujours ce numéro avec vous pendant votre voyage.
2. Téléchargez l'application **TripWise** d'Allianz Global Assistance pour appareils iPhone et Android. Voici un aperçu des fonctionnalités :
 - **Vérification du statut de vol**
 - **Localisation d'hôpital à destination**
 - **Dictionnaire de médicaments**
 - **De plus**, vous pouvez stocker dans l'application les numéros sans frais d'Allianz Global Assistance, de sorte que vous les aurez à portée de main si vous en avez besoin.
3. Photographiez vos documents importants pour ne pas avoir à chercher les originaux (p. ex., votre passeport et votre carte d'avantages sociaux).
4. Renseignez-vous le plus possible sur les endroits où vous vous rendez. Soyez à l'affût :
 - des risques pour la santé, comme l'épidémie du virus Zika;
 - des avertissements météorologiques, comme les annonces d'ouragan;
 - des troubles politiques ou civils, comme les actes de terrorisme;
 - de tout autre événement récent ou anticipé pouvant avoir une incidence sur vos déplacements en voyage, ou sur votre santé et votre sécurité pendant votre séjour.

Remarque : Il est fortement recommandé de vérifier les avertissements à l'intention des voyageurs propres aux pays que vous visiterez. Faites-le avant de réserver votre voyage et avant de partir.

Rendez-vous à l'adresse voyage.gc.ca/voyager/avertissements



5. Visitez les sites Web suivants :

- Affaires mondiales Canada – www.international.gc.ca
- Transports Canada – tc.gc.ca

Pour obtenir des renseignements sur :

- les monnaies locales/les taux de change;
- les exigences en matière de visa;
- les vaccins;
- les risques pour la santé, etc.;
- les exigences relatives à la présentation d'une preuve d'assurance des frais médicaux à l'étranger.

Remarque : Si vous devez apporter une preuve d'assurance, appelez le Centre de service à la clientèle de Manuvie au numéro qui figure sur votre carte d'avantages sociaux. On vous enverra une lettre ou un courriel confirmant que vous avez une assurance des frais médicaux à l'étranger au titre de votre régime d'assurance collective. Apportez en voyage cette lettre et votre carte d'avantages sociaux.

6. Lisez les dispositions de votre régime d'assurance collective pour comprendre la couverture qu'il prévoit. Portez une attention spéciale aux exclusions propres à diverses situations, p. ex., en ce qui concerne la consommation d'alcool¹.

7. Assurez-vous d'avoir suffisamment de médicaments et transportez chacun dans son emballage original (mais laissez tout produit à base de cannabis à la maison).

Remarque : Il est particulièrement important de comprendre les garanties de l'assistance-voyage en cas d'urgence – ce que vous devez faire et avec qui vous devez communiquer si vous avez besoin d'aide médicale à l'étranger.

Pendant votre voyage

Que faire si vous avez besoin de soins médicaux?

Dès que possible, si vous en êtes capable, composez le numéro d'urgence, accessible en tout temps, qui se trouve au verso de votre carte d'avantages sociaux de Manuvie. Si vous ne pouvez pas appeler vous-même avant de recevoir des soins, demandez à un ami ou à un membre de votre famille de communiquer avec Allianz Global Assistance de l'hôpital, après votre arrivée.

Allianz posera un certain nombre de questions concernant votre urgence et les antécédents médicaux qui pourraient y être liés. Le fait de fournir des renseignements exacts vous permet de recevoir l'aide dont vous avez besoin et d'obtenir de l'information exacte à propos de votre couverture.

Voici quelques renseignements que le représentant d'Allianz Global Assistance vous demandera :

1. Des précisions sur la situation et sur les soins ou services nécessaires;
2. Votre nom complet, le numéro de votre régime d'assurance collective, le numéro de votre certificat de participant et le numéro de votre carte d'avantages sociaux;
3. Le nom du patient et la confirmation de la couverture au titre du régime provincial d'assurance maladie.

Si on vous demande de payer des frais sur-le-champ :

Téléphonez immédiatement à Allianz Global Assistance, qui essaiera de payer directement le fournisseur de soins, afin que vous n'ayez rien à déboursier de votre poche. L'acceptation des renseignements sur la facturation est laissée à l'entière discrétion du fournisseur de soins. Il arrive donc parfois que les participants doivent payer immédiatement les frais.

Remarque : Certains contrats comprennent une clause sur les demandes d'indemnisation peu élevées qui stipule que le participant doit payer lui-même le traitement si le coût total des soins est inférieur à 200 \$ CA. Pour obtenir le remboursement des frais déboursés : 1) présentez d'abord le reçu à votre régime provincial d'assurance maladie, et 2) présentez le solde au fournisseur de votre assurance collective.

Résidents de l'Ontario : Depuis le 1er janvier 2020, l'Assurance-santé de l'Ontario ne comprend plus d'assurance voyage en cas d'urgence. Envoyez vos demandes de règlement directement à Manuvie. Il n'est pas nécessaire de coordonner la couverture entre l'Assurance-santé de l'Ontario et votre régime de Manuvie.

Ne remettez pas votre passeport : Si on vous demande de remettre votre passeport en raison d'un problème ou d'une urgence d'ordre médical, refusez et communiquez immédiatement avec Allianz Global Assistance.

Votre couverture²

Les frais suivants sont couverts pendant un voyage à l'extérieur de votre province de résidence :

- Les soins médicaux qui doivent être prodigués sans délai en raison d'une blessure soudaine et inattendue, d'une nouvelle affection ou en raison d'un problème de santé particulier ou d'une affection chronique déjà diagnostiqués, mais stables du point de vue médical³ avant le départ;
- Les urgences liées à une grossesse qui se déroule normalement, pourvu que le voyage soit terminé au moins quatre semaines avant la date prévue de l'accouchement.

Vous et les personnes à votre charge devez être couverts au titre d'un régime d'assurance maladie public.

Remarque : Une urgence médicale prend fin lorsque, d'après les renseignements médicaux, l'état du patient est considéré comme suffisamment stable pour permettre le retour dans la province ou le territoire de résidence.

¹ Tous les voyageurs doivent respecter les dispositions contractuelles et les conditions d'admissibilité relatives à leur assurance voyage pour que celle-ci soit en vigueur. L'obligation de souscrire une assurance supplémentaire n'a pas pour effet d'annuler ni de résilier l'assurance souscrite auprès de Manuvie.

² Chaque régime prévoit des restrictions et des maximums précis. Pour connaître les services auxquels vous avez droit, veuillez consulter votre brochure d'assurance collective ou communiquer avec l'administrateur de votre régime ou un représentant de Manuvie.

³ Un problème de santé ou une affection chronique sont considérés comme stables du point de vue médical si, au cours des 90 derniers jours, vous n'avez pas reçu de traitement, ni subi d'examen à l'égard de nouveaux symptômes ou d'une nouvelle affection, ni connu une aggravation de symptômes existants ou une augmentation de leur fréquence, ni changé de traitement ou de médicaments, ni été hospitalisé pour le traitement d'une affection existante, ni n'avez de rendez-vous ou d'examen après votre retour à votre lieu de résidence.

Autres renseignements utiles à connaître

Renseignements médicaux : Selon la nature de l'urgence, il se peut que des renseignements médicaux soient demandés aux fournisseurs de soins médicaux canadiens du participant. On pourra vous demander d'autoriser l'accès à ces renseignements.

Les demandes de règlement d'assurance voyage sont plus longues à traiter que les demandes de règlement pour soins médicaux ou dentaires habituelles : Lorsque vous communiquez avec Allianz Global Assistance pour présenter une demande de règlement, vous recevez des formulaires à remplir. Aussitôt qu'Allianz Global Assistance reçoit ces formulaires, elle peut commencer à recueillir les renseignements nécessaires au traitement de votre demande de règlement.

Avis de recouvrement : Certains fournisseurs de soins médicaux recourent à des agences de recouvrement pour récupérer les paiements en retard. Si vous recevez un appel ou un avis de recouvrement relatif à des frais engagés lors d'une situation d'urgence à l'étranger, communiquez sans délai avec Allianz Global Assistance. Allianz Global Assistance travaillera directement avec le fournisseur de soins ou l'agence de recouvrement pour résoudre le problème.

Pour joindre Allianz Global Assistance

Le numéro sans frais ou le numéro pour les appels à frais virés depuis le Canada ou les États-Unis sont inscrits au verso de votre carte d'avantages sociaux (1 800 265-9977). Vous pouvez également appeler sans frais Allianz Global Assistance depuis les pays bénéficiant d'un numéro universel de libre appel international (UIFN) en composant le numéro universel de libre appel imprimé au verso de votre carte d'avantages sociaux⁴.

Remarque : Dans certains pays, les appels peuvent être réacheminés par Internet vers un opérateur de services de téléphone américain. Si la communication avec Allianz Global Assistance au moyen du numéro UIFN échoue, veuillez composer le numéro sans frais pour les appels normalement effectués à partir du Canada ou des États-Unis ou le numéro pour les appels à frais virés⁵.

Si vous prévoyez apporter votre téléphone cellulaire à l'étranger, assurez-vous qu'il est configuré adéquatement avant votre voyage, y compris pour permettre l'itinérance. Cela vous permettra d'être préparé et d'éviter des problèmes potentiels si vous tentez d'utiliser votre téléphone cellulaire dans l'éventualité d'une urgence. Communiquez avec votre fournisseur de téléphonie cellulaire pour obtenir de plus amples renseignements (avant votre voyage). Les téléphones fixes sont une option fiable.

- **Si vous devez appeler depuis Cuba, communiquez directement avec Allianz Global Assistance en composant le numéro suivant : 1 519 741-8450.** Les appels sans frais ou à frais virés ne sont pas permis depuis Cuba. Un représentant d'Allianz Global Assistance vous rappellera alors afin de réduire vos frais d'appel. À l'exception des frais d'itinérance, Allianz Global Assistance vous remboursera tous les frais d'appel que vous aurez engagés.
- **Numéro sans frais depuis le Mexique :** 00 1 800 514-3702. Dans certaines régions du Mexique, un seul zéro du code international (001) est nécessaire. Dès votre arrivée, veuillez vérifier le nombre de zéros à composer.
- **Numéro sans frais depuis la République dominicaine :** 1 888 751-4403
- **UIFN : Code du pays + 800 92219221** Le numéro UIFN est composé de 11 chiffres, dont un groupe central de 4 chiffres (et non de 3 chiffres, comme en Amérique du Nord). Le code du pays est celui du pays à partir duquel vous téléphonez et non le pays où vous appelez. Encore une fois, nous vous prions de vérifier le code du pays à votre arrivée. Avant de partir, ayez recours aux services de renseignements offerts par Allianz Global Assistance pour obtenir les codes des pays.

⁴ Les pays avec un numéro UIFN sont les suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Chine, Colombie, Corée du Sud, Costa Rica, Danemark, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Hong Kong, Irlande, Israël, Italie, Japon, Luxembourg, Macao, Mexique, Malaisie, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni (Angleterre et Écosse), Singapour, Suède, Suisse et Taiwan. Cette liste peut être modifiée en tout temps. Si vous appelez d'un pays qui ne figure pas dans la liste, il convient d'utiliser le numéro pour les appels à frais virés indiqué sur votre carte d'avantages sociaux. Si vous vous trouvez dans un endroit où les appels à frais virés ou sans frais ne sont pas possibles en raison de restrictions locales, vous pourrez vous faire rembourser par Allianz Global Assistance les frais d'appel engagés pour joindre les services d'assistance-voyage en présentant un relevé de compte téléphonique détaillé.

⁵ La fiabilité ou la qualité des communications téléphoniques à l'étranger ne sont pas garanties. Cela est indépendant de notre volonté.

Liste des choses à apporter

- Passeport (original et photocopie)
- Carte d'avantages sociaux (original et photocopie)
- Carte du régime provincial d'assurance maladie (original et photocopie)
- Preuve d'assurance des frais médicaux à l'étranger, si nécessaire
- Numéros sans frais ou pour les appels à frais virés d'Allianz Global Assistance
- Application **TripWise** sur votre appareil Android ou votre iPhone



Vous voulez en savoir plus sur l'assurance voyage de Manuvie? Rendez-vous à l'adresse
<https://www.manuvie.ca/particuliers/assurance/assurance-voyage.html>

Manuvie n'est pas responsable de l'accessibilité aux sites Web autres que les siens ni de leur contenu. Manuvie, Manuvie & M stylisé, et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. © La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2019. Tous droits réservés. C. P. 2580, succ. B, Montréal (Québec) H3B 5C6.

GB35000F 11/19 AODA

Pour joindre Allianz Global Assistance

Si vous devez appeler depuis Cuba, communiquez directement avec Allianz Global Assistance en composant le numéro suivant :

1 519 741-8450

Les appels sans frais ou à frais virés ne sont pas permis depuis Cuba. Un représentant d'Allianz Global Assistance vous rappellera alors afin de réduire vos frais d'appel. À l'exception des frais d'itinérance, Allianz Global Assistance vous remboursera tous les frais d'appel que vous aurez engagés.

Numéro sans frais depuis le Mexique :

00 1 800 514-3702

Dans certaines régions du Mexique, un seul zéro du code international (001) est nécessaire. Dès votre arrivée, veuillez vérifier le nombre de zéros à composer.

Numéro sans frais depuis la République dominicaine :

1 888 751-4403

UIFN:

Code du pays + 800 92219221

Le numéro UIFN est composé de 11 chiffres, dont un groupe central de 4 chiffres (et non de 3 chiffres, comme en Amérique du Nord). Le code du pays est celui du pays à partir duquel vous téléphonez et non le pays où vous appelez. Encore une fois, nous vous prions de vérifier le code du pays à votre arrivée. Avant de partir, ayez recours aux services de renseignements offerts par Allianz Global Assistance pour obtenir les codes des pays.