



Bulletin de voyage

Conseils pour voyager à l'extérieur du Canada

Au cours de la dernière année, beaucoup d'histoires négatives ont été publiées à propos des destinations touristiques partout dans le monde. Nombre de sujets, allant des conditions météorologiques extrêmes aux troubles politiques et aux épidémies, font les manchettes. Si vous songez à réserver le voyage que vous ferez cet hiver, il est important que vous obteniez 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 pour confirmer le meilleur numéro sans frais pour le pays où vous vous rendez. Ayez ce numéro avec vous pendant le voyage.
2. Téléchargez l'application **TripWise** d'Allianz Global Assistance pour appareils iPhone et Android. Cette application comporte les caractéristiques suivantes :
 - **Statut du vol** : Renseignements en temps réel sur les vols, par ex. numéro de porte à l'embarquement et à l'arrivée et alertes à propos de tout retard dans les vols jusqu'à trois jours à l'avance.
 - **Trouver un hôpital à destination** : Utilisez le système GPS pour trouver à destination des fournisseurs de soins médicaux accrédités par Allianz Global Assistance.
 - **Dictionnaire médical** : Trouvez la traduction de la dénomination commerciale d'un médicament en la dénomination internationale du médicament.
 - 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 la main si vous en avez besoin.



3. Prenez des photos de documents importants, comme votre passeport et vos cartes d'avantages sociaux, ce qui vous évite d'avoir à chercher l'original de ces documents.
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 un impact sur vos déplacements en voyage, ou sur votre santé et votre sécurité pendant votre séjour.

Remarque : Nous vous recommandons fortement de vérifier les avertissements aux voyageurs pour vous renseigner sur ce qui pourrait affecter votre sécurité et votre bien être, avant de réserver votre voyage et avant votre départ.

Rendez-vous à l'adresse

voyage.gc.ca/voyager/avertissements

5. Visitez les sites Web suivants :

- Affaires étrangères et Commerce international
Canada – www.international.gc.ca
- Transport Canada – tc.gc.ca

Pour obtenir des renseignements sur :

- les devises 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. Familiarisez-vous avec votre régime d'assurance collective et la couverture qu'il prévoit. Portez une attention spéciale aux exclusions propres à diverses situations, par ex. en ce qui concerne la consommation d'alcool.¹

7. Assurez-vous d'apporter une quantité suffisante de tous vos médicaments et vérifiez qu'ils se trouvent dans leur emballage d'origine.

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, 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 les soins, votre compagnon de voyage ou un membre de la famille doit communiquer dès que possible avec Allianz Global Assistance après votre arrivée à la clinique ou à l'hôpital.

Allianz Global Assistance 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 ou l'urgence 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 immédiatement les frais

médicaux : Appelez immédiatement Allianz Global Assistance. Allianz Global Assistance 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.

Ne remettez pas votre passeport : Si l'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.

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.

¹ Tous les voyageurs doivent respecter les dispositions contractuelles et les conditions d'admissibilité relatives à leur contrat d'assurance voyage pour que l'assurance 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.

Les demandes de règlement d'assurance voyage sont plus longues à traiter que les demandes de règlement 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. 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 sociaux.⁴

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 virés.⁵

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 Taïwan. 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.

Si vous planifiez amener votre téléphone cellulaire à l'extérieur du pays avec vous, assurez-vous de vérifier qu'il soit bien configuré avant de partir, incluant l'activation des services en itinérance. Ceci vous aidera à être bien préparé et à éviter certains problèmes si vous devez utiliser votre téléphone en cas d'urgence. Pour plus de renseignements avant de partir, communiquez avec votre fournisseur de service téléphonique. Les lignes terrestres 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 9221-9221.** 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.



Liste des choses à apporter

- Passeport (original et photo)
- Carte d'avantages sociaux (original et photo)
- Carte du régime provincial d'assurance maladie (original et photo)
- 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
- L'application **TripWise** sur votre appareil Android ou iPhone

Vous voulez en savoir plus sur l'assurance voyage de Manuvie?
Visitez <https://www.manuvie.ca/pour-vous/assurance/explorez/voyage.html>



Le nom Manuvie, le logo qui l'accompagne, les quatre cubes et les mots « solide, fiable, sûre, avant-gardiste » sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance Vie Manufacturiers qu'elle et ses sociétés affiliées utilisent sous licence.

GB35000F 10/18

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 9221-9221

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.

