

## À vérifier avant de voyager

**Avant de voyager, consultez les conseils du gouvernement du Canada pour chaque destination.** Si un avis déconseille les voyages non essentiels, votre assurance pourrait être invalide.

**Si vous prenez des médicaments sur ordonnance, apportez-en suffisamment pour la durée de votre voyage.** Les consultations pour renouveler une ordonnance oubliée ne sont généralement pas couvertes par l'assurance, et les frais seront à votre charge.

**Vérifiez les exclusions de votre contrat.** Les accidents liés aux sports dangereux, compétitions, ou activités rémunérées peuvent ne pas être couverts. Les complications liées à la grossesse sont souvent exclues à partir de huit semaines avant la date prévue d'accouchement ou pour les grossesses à risques.

**Vérifiez que votre assurance couvre toute la durée du voyage.** Des frais pourraient être refusés si la durée maximale est dépassée.

**Si vous avez une condition médicale,** les frais liés à une urgence peuvent être couverts, mais ceux liés à une condition préexistante peuvent ne pas l'être. Contactez votre assureur si votre état de santé a changé récemment ou en cas de doute.

**Si vous devez annuler votre voyage,** contactez votre fournisseur de voyage et votre assureur immédiatement.

**Vérifiez les frais d'itinérance de votre forfait mobile.** Les frais d'interurbain pour contacter l'assistance sont couverts, mais ceux d'itinérance ne le sont pas.



## Informations générales importantes

### Quand dois-je contacter Croix Bleue Medavie et quand dois-je contacter CanAssistance ?

**Croix Bleue Medavie** est l'assureur responsable de l'assurance voyage, à contacter pour toutes questions au sujet de la garantie. **Dans le cas où vous planifiez voyager pour une période dépassant celle que vous permet votre régime collectif**, nous vous invitons à contacter directement Croix Bleue pour connaître les options de prolongation disponibles. Ils pourront vous informer sur les démarches et les coûts supplémentaires éventuels.

**CanAssistance** fournit les services d'assistance aux voyageurs. **En cas d'urgence pendant un voyage**, CanAssistance offre un soutien 24/7, coordonne les soins médicaux et aide en cas de perte de documents importants. CanAssistance assure également le suivi des voyageurs jusqu'à la stabilisation de leur état de santé ou leur retour dans leur province de résidence. Vous pouvez les joindre aux numéros inscrits sur votre carte d'assurance voyage : **1-833-829-0112** (sans frais depuis l'Amérique du Nord) ou **514-254-5536** (à frais virés depuis l'extérieur de l'Amérique du Nord).

### Où puis-je trouver des informations sur ma couverture voyage ?

Les numéros de téléphone pour joindre le service d'assistance médicale de CanAssistance se trouvent généralement au bas de votre attestation d'assurance voyage ou au verso de votre carte d'assurance : **1-833-829-0112** (sans frais depuis l'Amérique du Nord) ou **514-254-5536** (à frais virés depuis l'extérieur de l'Amérique du Nord).

### Où puis-je trouver mon numéro de police ?

Vous pouvez trouver votre numéro de police sur le verso de votre carte d'assurance voyage.

### Si je perds ma carte d'assurance voyage, puis-je en obtenir une nouvelle ?

Oui. Votre carte voyage est disponible en tout temps pour impression sur le portail membre de GPM. Vous pouvez aussi contacter **GPM** pour en demander une nouvelle au **+1-450-667-7737** ou **1-866-967-7737** ou envoyer un courriel à [info@gpm.ca](mailto:info@gpm.ca).

### Suis-je couvert pour les voyages à l'extérieur de ma province et du Canada ?

La couverture est disponible, quelle que soit votre destination. Pour plus d'informations sur le temps que vous pouvez passer à l'extérieur de votre province d'origine ou du Canada, veuillez consulter le Sommaire des garantis ou le libellé de votre police.

### Suis-je couvert par l'assurance annulation ou interruption de voyage ?

Si cette garantie fait partie de votre police, l'assurance annulation ou interruption de voyage vous couvre seulement si votre voyage est interrompu ou annulé en raison d'une situation d'urgence ou hors de votre contrôle et de votre volonté, qui était inconnue au moment de la prise d'effet de votre contrat d'assurance.

### Que se passe-t-il si je suis déjà en voyage lorsque le nouveau plan de voyage prend le relais ?

Croix Bleue Medavie - CanAssistance remplacera automatiquement votre couverture existante et vous continuerez d'être couvert pour la durée restante de l'allocation de voyage spécifiée. Si vous voyagez pour une période plus longue que l'allocation de voyage spécifiée, veuillez contacter Croix Bleue pour prolonger votre couverture.

## Assistance médicale en voyage

### Que faire si je tombe malade ou si j'ai une urgence médicale en voyage ?

Contactez immédiatement **CanAssistance** en utilisant le numéro indiqué sur votre carte d'assurance. Ils vous guideront pour obtenir les soins appropriés. Appelez au **1-833-829-0112** (sans frais depuis l'Amérique du Nord) ou **514-254-5536** (à frais virés depuis l'extérieur de l'Amérique du Nord). **Votre police peut limiter la couverture si votre assureur n'est pas informé suivant votre admission.**

### Comment définir une « urgence » ?

**Urgence ou situation d'urgence :** Une situation soudaine et inattendue qui nécessite un traitement médical immédiat suite à :

- une blessure qui résulte d'un accident;
- une nouvelle condition médicale qui débute au cours d'un voyage; ou
- une condition médicale que l'assuré avait avant un voyage (ou avant de réserver un voyage, si applicable), mais qui ne fait pas l'objet d'un plan de traitement établi.

### Que faire si je tombe malade dans un pays où je ne parle pas la langue ?

CanAssistance propose des services de traduction pour plus de 140 langues et dialectes, facilitant la communication avec les médecins et vos proches.

### Que faire en cas d'urgence dans une région éloignée ?

CanAssistance organise le transport d'urgence vers l'établissement médical adéquat le plus proche si nécessaire. Contactez-les dès que possible en cas d'urgence.

### Que faire si on me demande de payer sur place pour un traitement médical ?

Contactez CanAssistance et l'équipe fera de son mieux pour prendre en charge la facturation pour vous éviter d'avoir à payer les frais. Si un paiement est tout de même requis, conservez la facture et soumettez-la par la suite avec le formulaire de réclamation.

### J'ai besoin de voir un médecin pour un problème mineur, dois-je appeler l'assistance ?

Oui, contactez toujours CanAssistance avant de consulter un médecin pour vérifier que les soins sont couverts et que le paiement est coordonné, afin d'éviter de payer de votre poche. De plus, l'équipe peut vous aider à trouver un établissement pour recevoir les soins nécessaires.

### Que dois-je apporter lors d'une visite médicale ?

Il est important d'apporter les bons documents pour les visites dans n'importe quel établissement médical.

Ceci comprend :

- Votre carte d'assurance voyage
- Une pièce d'identité avec photo
- Une copie du formulaire de réclamation (consultez la section **Réclamations**)
- Une liste des médicaments que vous prenez (le cas échéant)
- Une liste de toutes les conditions ou allergies connues (le cas échéant)

### Quand la ligne d'assistance est-elle disponible ?

**Le service d'assistance est disponible 24/7**, peu importe l'heure ou l'endroit où vous vous trouvez.

## Réclamations

### Ai-je besoin d'un formulaire de réclamation pour soumettre ma demande de règlement ?

Oui. Assurez-vous de remplir toutes les sections, de signer le formulaire et d'inclure toutes les pièces justificatives.

### Où puis-je trouver mon formulaire de réclamation ?

Les formulaires de CanAssistance sont disponibles au : [canassistance.com/assures/reclamations/soins-medicaux-durgence](https://canassistance.com/assures/reclamations/soins-medicaux-durgence)

### Comment puis-je faire une demande de règlement ?

Si vous êtes présentement en voyage, communiquez avec CanAssistance. Il est possible de remplir le formulaire en ligne au :

[canassistance.com/assures/reclamations/soins-medicaux-durgence](https://canassistance.com/assures/reclamations/soins-medicaux-durgence)

et de le transmettre via le site sécurisé.

Il vous est aussi possible d'imprimer le formulaire, remplir toutes les sections, et envoyer le tout, en joignant les reçus originaux. par courriel à [claims@canassistance.com](mailto:claims@canassistance.com) ou par la poste à l'adresse indiquée sur le formulaire.

### Qui contacter pour des questions sur les réclamations ?

Pour toute question, contactez **CanAssistance** au **1-833-829-0112** (sans frais depuis l'Amérique du Nord) ou **514-254-5536** (à frais virés depuis l'extérieur de l'Amérique du Nord), ou par courriel à [claims@canassistance.com](mailto:claims@canassistance.com). Vous pouvez aussi clavarder avec un de leurs agents via [canassistance.com/assures/reclamations](https://canassistance.com/assures/reclamations).

## Avertissements de voyage

### Comment consulter les avertissements de voyage du gouvernement du Canada ?

Pour consulter les avertissements de voyage du gouvernement du Canada, visitez la section « Conseils aux voyageurs et avertissements » sur [voyage.gc.ca](https://voyage.gc.ca). Sélectionnez un pays dans la liste pour accéder aux informations pertinentes.

### Comment savoir si un avertissement était en place lors de la souscription de mon assurance, de l'achat de mon voyage ou de mon départ ?

Contactez directement le ministère des Affaires étrangères par courriel à :

[voyage@international.gc.ca](mailto:voyage@international.gc.ca) pour vérifier si un avertissement était émis et de quel niveau.

Les avertissements de niveau 3 (éviter tout voyage non essentiel) et de niveau 4 (éviter tout voyage) sont considérés comme officiels par les assureurs.