

# ASSURANCE VOYAGE ASSURANCE COMPLÉMENTAIRE

## Assurance complémentaire Croix Bleue du Québec<sup>MD</sup>

L'Assurance complémentaire a pour but d'assurer vos soins médicaux d'urgence pendant les dernières journées de votre voyage, c'est à dire celles qui ne sont pas couvertes par le contrat que vous détenez auprès d'une autre compagnie d'assurance.

### À QUOI SERT CE SOMMAIRE

Ce sommaire présente les éléments importants à connaître au sujet du produit *Assurance complémentaire*. Il vous aidera à déterminer si ce produit vous convient et à en comprendre les particularités.

### SPÉCIMEN DE POLICE

Afin de connaître tous les détails de la couverture, vous pouvez en tout temps consulter le spécimen de police : [qc.croixbleue.ca/assurance-voilage/police](http://qc.croixbleue.ca/assurance-voilage/police)



### 10 JOURS POUR ANNULER

Si vous décidez que cette assurance n'est pas adaptée à vos besoins, vous disposez de 10 jours suivant l'achat pour l'annuler et obtenir un remboursement partiel ou complet de votre prime.



### COORDONNÉES DE L'ASSUREUR

#### Croix Bleue du Québec

1981, avenue McGill College, bureau 105  
Montréal (Québec) H3A 0H6  
1 866 322-0227

#### Association d'Hospitalisation Canassurance

Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 2000379154.

#### Canassurance Compagnie d'Assurance

Enregistrée auprès de l'Autorité des marchés financiers sous le numéro de client 2001003423.

Pour vérifier le statut de cet assureur sur le Registre de l'Autorité : [lautorite.qc.ca](http://lautorite.qc.ca)

### COORDONNÉES DE L'ASSISTEUR

#### Assistance voyage Croix Bleue

1981, avenue McGill College, bureau 400  
Montréal (Québec) H3A 2W9  
Canada, États-Unis : 1 800 361-6068  
Ailleurs dans le monde (frais virés) : 514 286-8411

### COORDONNÉES DU DISTRIBUTEUR

#### Croix Bleue du Québec

1981, avenue McGill College, bureau 105  
Montréal (Québec) H3A 0H6  
1 866 322-0227

## Qui peut être assuré

- Toute personne couverte pour les soins médicaux d'urgence auprès d'une autre compagnie d'assurance pour la première partie de son voyage;
- Résidents canadiens couverts par un régime d'assurance maladie pendant toute la durée du voyage;
- Toute personne âgée de 31 jours ou plus.



### Avant de souscrire

- Assurez-vous que toutes les personnes à assurer remplissent toutes les conditions d'admissibilité à l'assurance. Pour plus de détails, consultez la police à la page 3.
- Assurez-vous que la compagnie d'assurance qui couvre la période initiale de votre voyage vous autorise à acheter une prolongation auprès d'un autre assureur.
- Assurez-vous de connaître le nombre de jours exacts pour lesquels vous êtes couverts par l'autre compagnie d'assurance.
- Assurez-vous de connaître vos dates exactes de voyage.
- Si vous avez des questions ou des doutes au sujet de la couverture détenue, communiquez avec l'autre assureur pour obtenir tous les renseignements pertinents.
- Si vous avez des questions au sujet de la couverture que vous vous apprêtez à souscrire, n'hésitez pas à communiquer avec votre distributeur.

## GARANTIE

Garantie	Description	Couverture maximale par personne
<b>Soins médicaux d'urgence</b> > Hospitalisation, frais médicaux et paramédicaux > Frais de transport et rapatriement > Allocation de subsistance > Suivi médical au Canada	Rembourse les frais engagés à la suite d'une situation d'urgence qui résulte d'un accident ou d'une maladie en voyage.	5 000 000 \$

Il existe des montants maximaux selon le type de frais engagés.

Par exemple, pour l'allocation de subsistance de la garantie Soins médicaux d'urgence, nous rembourserons 300 \$ par jour jusqu'à un maximum de 3 000 \$.

Pour plus de détails, veuillez consulter la police d'assurance voyage Assurance complémentaire, aux pages 6-9.

## Début et fin de la couverture

Garantie	Date de prise d'effet	Date de terminaison
Soins médicaux d'urgence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le lendemain de la date de terminaison de la couverture que vous détenez auprès d'une autre compagnie d'assurance.</li></ul>	La première des dates suivantes : <ul style="list-style-type: none"><li>• Date d'expiration du contrat, ou;</li><li>• Date du retour du voyage, qu'elle soit prévue ou prématurée, à l'exception de la pause voyage.</li></ul>



### MISE EN GARDE

**Vous devez être assuré pendant toute la durée du voyage, y compris pour les dates de départ et de retour. Il ne doit y avoir aucune interruption de couverture entre le contrat qui couvre la première partie de votre voyage et le contrat Assurance complémentaire Croix Bleue.**

## Pause voyage

Si vous achetez ce produit, vous pouvez revenir dans votre province de résidence puis retourner à votre destination sans que votre contrat d'assurance ne prenne fin.

Pour plus de détails, veuillez consulter la police, à la page 16.

## ASSISTANCE VOYAGE



**L'ASSISTANCE VOYAGE CROIX BLEUE** Assistance 24/7, partout dans le monde

### Assistance médicale

- Recommandation d'un établissement médical pour vous prodiguer les soins les mieux adaptés à votre état;
- Suivi du dossier médical par nos professionnels de la santé;
- Planification du rapatriement.

### Assistance générale

- Mise en communication avec l'ambassade et/ou votre institution financière en cas de perte ou vol de documents;
- Service d'interprète pour établir le dialogue avec les personnes-ressources sur place.

### IMPORTANT

Lorsqu'un événement survient, vous devez communiquer avec l'Assistance voyage Croix Bleue, à défaut de quoi les indemnités pourraient être refusées.

L'Assistance voyage Croix Bleue pourra ainsi :

- Vous guider vers un établissement médical approprié;
- Confirmer votre couverture;
- Coordonner le paiement, lorsque possible;
- Vous faire parvenir les formulaires à compléter.



## MISE EN GARDE

### Exclusions

La garantie Soins médicaux d'urgence incluse dans ce produit comporte des exclusions et limitations de couverture. Il est important d'en prendre connaissance avant l'achat de l'assurance. **Les exclusions comprises dans ce contrat peuvent différer de celles de la couverture d'assurance que vous détenez pour la première partie de votre voyage auprès de l'autre assureur.**

### Conditions préexistantes

Des exclusions en lien avec vos conditions médicales préexistantes s'appliquent en fonction de :

- Votre âge
- La durée totale de votre voyage
- Les réponses fournies à la déclaration de santé, s'il y a lieu

Veuillez consulter la police pour plus d'informations, aux pages 10-11.

### Autres exclusions

La police contient également d'autres exclusions. Nous vous présentons ici quelques exemples, mais assurez-vous de **consulter la police d'assurance afin de prendre connaissance de la liste complète de celles-ci.**

- Grossesse, accouchement ou complications, survenant au cours des 9 semaines précédant ou suivant la date prévue de l'accouchement;
- Participation à certains sports ou activités;
- Suicide et blessure volontaire;
- Abus de médicaments, d'alcool ou la consommation de drogues;
- Acte criminel;
- Acte de guerre et agitation civile.

Avant votre départ, consultez votre police d'assurance afin de prendre connaissance de la liste complète des exclusions aux pages 11-13.

## COÛT DE L'ASSURANCE

### Calcul de la prime

La prime est personnalisée en fonction de :

- L'âge des personnes assurées
- La durée du voyage
- Les réponses fournies à la déclaration de santé, s'il y a lieu
- Le choix d'une franchise

## COMMENT PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION

Si un événement couvert survient, vous devez communiquer le plus rapidement possible avec l'Assistance voyage Croix Bleue :

Canada ou États-Unis : **1 800 361-6068**

Mexique : **800 062-3174**

République dominicaine : **1 800 203-9666**

Ailleurs dans le monde (sans frais) : **1 800 7328-7473**

Ailleurs dans le monde (à frais virés) : **514 286-8411**

Pour soumettre une réclamation, envoyez les factures détaillées et/ou reçus originaux avec votre formulaire de réclamation. Les formulaires de demande de règlement sont accessibles sur notre site Web ou peuvent être obtenus en communiquant avec notre service à la clientèle :

Région de Montréal : **514 286-6690**

Extérieur (sans frais) : **1 800 387-2538**

Remplissez le formulaire et soumettez-le dans les 90 jours suivant l'évènement.

Une fois le formulaire complété et transmis à l'Assistance voyage Croix Bleue votre demande sera étudiée et traitée dans les 30 jours suivant la réception de tous les documents nécessaires.

Pour plus de détails, veuillez consulter la police aux pages 17-18.

**Vous devez acheter votre contrat et payer la prime en entier avant de quitter votre province de résidence.**

**Si vous prolongez une couverture d'assurance détenue auprès d'un autre assureur membre de l'association canadienne des Croix Bleue<sup>MD</sup>, le produit Assurance complémentaire peut être acheté entre votre date de départ et la dernière journée de l'autre couverture.**

### Attention aux fausses déclarations

Votre contrat est établi sur la base des renseignements que vous nous fournissez.

Lorsque vous souscrivez à l'assurance, vos réponses doivent être complètes et exactes, à défaut de quoi votre contrat sera annulé et votre réclamation refusée.

### Si votre réclamation est refusée et que vous souhaitez contester la décision de l'assureur

Toute demande de révision peut être faite dans les 12 mois qui suivent le refus de l'assureur.



## VOTRE SATISFACTION EST NOTRE PRIORITÉ

Si vous n'êtes pas satisfait de votre couverture, veuillez contacter votre distributeur.

Si vous avez une plainte ou un commentaire à formuler, veuillez nous contacter au **1 800 361-5706** ou via notre site sécurisé [qc.croixbleue.ca/depot](https://qc.croixbleue.ca/depot). Un agent sera disponible pour vous accompagner.

Pour connaître la politique de traitement des plaintes, consultez [qc.croixbleue.ca/commentaires-et-plaintes](https://qc.croixbleue.ca/commentaires-et-plaintes)