



**PROLONGÉE**

# Assurance COVID-19

incluse sans frais supplémentaires

## Certificat d'assurance Soins médicaux d'urgence liés à la COVID-19 – Transat Tours Canada et Air Transat

Afin de vous permettre de voyager l'esprit tranquille, nous offrons désormais un certificat d'assurance de soins médicaux d'urgence liés à la COVID-19 (plan COVID-19 de Transat) sans frais supplémentaires à l'achat d'un **vol aller-retour d'Air Transat au départ du Canada vers une destination internationale** ou d'un **forfait vacances de Transat dans le Sud, les États-Unis et en Europe**.

Cette couverture est gracieusement offerte à tous les clients effectuant une nouvelle réservation entre le 1<sup>er</sup> mars 2021 et le 30 juin 2021, pour un séjour d'une durée maximale de 22 jours ayant un départ d'ici au 31 octobre 2021.

Offert par l'intermédiaire de Manuvie, ce plan COVID-19 de Transat a été conçu pour couvrir les **frais médicaux d'urgence en plus d'offrir de l'assistance si la COVID-19 est contractée pendant le voyage**.

Il comprend :

COUVERTURE	MAXIMUM
Couverture Soins médicaux après avoir obtenu un résultat positif au test de dépistage de la COVID-19 à destination, y compris les frais pour le retour à domicile par transport aérien d'urgence	Jusqu'à 200 000 \$ CA par assuré
Rapatriement à la suite du décès	Jusqu'à concurrence des maximum stipulés dans le certificat d'assurance

Pour en savoir plus, consultez la foire aux questions.

# FAQ – Assurance médicale d’urgence et d’assistance pour la COVID-19 intégrée à l’achat d’un vol aller-retour au départ du Canada vers l’international ou d’un forfait vacances

21 avril 2021

## 1. Quelle est l’offre de Transat en lien avec cette nouvelle assurance intégrée ?

Toutes les nouvelles réservations de vols aller-retour au départ du Canada vers une destination internationale, ou de forfaits Transat dans le Sud, aux États-Unis et en Europe effectuées entre le 1<sup>er</sup> mars 2021 et le 30 juin 2021, pour des séjours d’une durée maximale de 22 jours pour des départs d’ici au 31 octobre 2021, seront couvertes sans frais additionnels par cette assurance voyage médicale et assistance pour la COVID-19. Cette dernière s’appliquera automatiquement au moment de l’achat. Voyageurs admissibles seulement.

## 2. À quelles destinations l’assurance intégrée aux forfaits est-elle applicable ?

L’assurance médicale pour la COVID-19 sera comprise sans frais supplémentaires aux forfaits vacances dans le Sud, aux États-Unis et en Europe.

## 3. Les clients qui réservent un vol seulement ont-ils droit à cette assurance médicale offerte gratuitement ?

Les clients admissibles qui réserveront un vol aller-retour au départ du Canada pour une destination internationale auront droit à l’assurance.

## 4. À quelles destinations l’assurance intégrée aux vols aller-retour est-elle applicable ?

L’assurance médicale pour la COVID-19 sera incluse sans frais supplémentaires aux vols internationaux aller-retour au départ du Canada vers toutes les destinations offertes au moment de la réservation.

## 5. L’assurance médicale pour la COVID-19 est-elle valide pour un voyage dans toutes les destinations desservies par Air Transat ?

L’assurance sera comprise dans les vols aller-retour au départ du Canada vers une destination internationale et dans les forfaits vacances dans le Sud, aux États-Unis et en Europe. Elle ne sera pas comprise dans les vols à l’intérieur du Canada ni d’une destination internationale vers le Canada.

## 6. Quelle est la couverture de cette assurance intégrée ?

Il s’agit d’un régime d’assurance médicale d’urgence et d’assistance exclusive couvrant les frais médicaux en lien avec la COVID-19 offert sans frais aux clients réservant un forfait vacances ou un vol aller-retour au départ du Canada vers l’une de nos destinations internationales. Elle comprend notamment :

- L’assurance médicale d’urgence, qui couvre jusqu’à 200 000\$ CAD par personne assurée pour les frais médicaux et hospitaliers qui peuvent être engagés en raison d’un résultat positif au test de dépistage de la COVID-19 pendant le voyage, y compris les frais pour le retour à domicile par transport aérien d’urgence;
- Le rapatriement à la suite d’un décès à destination;

### **7. La couverture du certificat d'assurance médicale d'urgence COVID-19 a-t-elle changée ?**

Oui, pour les réservations effectuées avant le 1er février 2021, l'assurance comprenait également les frais de quarantaine après les résultats positifs du test COVID-19. Le montant de la couverture était le suivant : 150 \$ CA par jour jusqu'à concurrence de 2 100 \$ CA par personne, ou 300 \$ CA par jour jusqu'à 4 200 \$ CA par famille (durée maximale de 14 jours). Cette couverture est toujours valable pour ces réservations. En raison des nouvelles restrictions gouvernementales en matière de voyages, les frais de quarantaine ne sont plus couverts, pour les nouvelles réservations effectuées à partir du 1<sup>er</sup> mars 2021.

### **8. Cette assurance est fournie par quel assureur ?**

Ce régime d'assurance est fourni par Manuvie, assureur réputé et partenaire de longue date de Transat.

### **9. L'intégration sans frais de cette assurance médicale aux forfaits vacances et aux vols internationaux au départ du Canada s'applique à quelle période de réservation ?**

Elle s'applique aux nouvelles réservations effectuées entre le 1<sup>er</sup> mars au 30 juin 2021.

### **10. L'intégration sans frais de cette assurance médicale aux forfaits vacances et aux vols internationaux au départ du Canada s'applique à quelle période de voyage ?**

Elle s'applique aux voyages dont le départ est prévu d'ici au 31 octobre 2021.

### **11. Est-ce que cette couverture est offerte aux clients qui ont réservé un vol mais qui voyagent en croisière ?**

Non, la couverture n'est pas offerte aux clients qui effectuent une croisière.

### **12. Quelle est la durée maximale de couverture de cette assurance intégrée ?**

Le régime d'assurance pour la COVID-19 est valide pour les séjours d'une durée de 22 jours ou moins.

### **13. Peut-on prolonger la couverture ?**

Malheureusement non. Ce régime d'assurance intégré couvre seulement les voyages de 22 jours et moins.

### **14. L'intégration de cette assurance médicale aux forfaits et aux vols internationaux au départ du Canada est-elle rétroactive ?**

Non, elle s'applique aux nouvelles réservations seulement, et ce, à compter du 1<sup>er</sup> mars 2021.

### **15. Quel est le coût de ce régime d'assurance médicale pour le client ?**

Le régime d'assurance pour la COVID-19, intégré automatiquement lors de l'achat d'un forfait ou d'un vol, est sans frais pour le client. Il est offert gratuitement par Transat à l'achat d'un forfait vacances ou d'un vol aller-retour au départ du Canada vers l'une de nos destinations internationales.

**16. Comment le client peut-il se procurer cette assurance médicale ?**

En réservant par l'entremise d'un agent de voyage, l'assurance médicale pour la COVID-19 est automatiquement incluse lors de l'achat de forfaits vacances ou de vols aller-retour au départ du Canada vers une destination internationale. Le client n'a aucune action spécifique à prendre.

**17. Comment les clients peuvent-ils vérifier que l'assurance médicale intégrée a bien été ajoutée à leur réservation et qu'ils sont bien couverts ?**

Le certificat d'assurance sera compris dans les documents de voyage du client (sous forme d'un voucher inclus dans les e-docs, qui contiendra un lien vers le feuillet complet). Celui-ci détaille les modalités, les conditions, les exclusions et les limites du régime, de même que les numéros à composer en cas d'urgence.

**18. Qu'advient-il si le client a une urgence médicale sans lien avec la COVID-19 durant son voyage ?**

Le régime d'assurance intégrée couvre uniquement les frais médicaux associés à la COVID-19 et ne fournit pas de couverture d'assurance voyage médicale d'urgence complète. Il est recommandé de souscrire à une assurance voyage avec couverture médicale complète, en plus de l'assurance pour la COVID-19 intégrée.

**19. Le client peut-il utiliser ses crédits voyages pour payer ses vols vers une destination internationale ou son forfait vacances et avoir tout de même droit au régime d'assurance pour la COVID-19 intégré ?**

Oui.

**20. Est-ce que tous les clients au dossier sont couverts par cette assurance intégrée ?**

Tous les détails sur cette couverture d'assurance peuvent être consultés dans le document Q&A de Manuvie.

**21. Qu'arrive-t-il si le client contracte la COVID-19 avant de partir en voyage ?**

Le client devra contacter son agent de voyages pour reporter son voyage à une date ultérieure. Le régime d'assurance médicale intégrée couvre uniquement les frais médicaux d'urgence associés à la COVID-19 pendant le voyage. Un crédit voyage valide pour 12 mois sera mis au dossier du client afin qu'il puisse reporter son voyage. Toute différence de prix sera aux frais du client.

**22. L'assurance médicale intégrée couvre-t-elle le coût d'un test de COVID-19 passé pendant que le client se trouve à destination ?**

Non. Les frais du test de dépistage sont à la charge du client, tant en cas de résultat positif ou négatif.

Tous les détails sur cette couverture d'assurance peuvent être consultés dans le document Q&A de Manuvie.

**23. Après avoir réservé son forfait vacances ou son vol, qui le client ou le conseiller en voyages peut-il appeler s'il a des questions à propos de l'assurance médicale intégrée avant de partir en voyage ?**

Le client peut directement contacter Manuvie au 1-866-521-8506. Il est important de bien comprendre la couverture de l'assurance.

#### **24. Comment le client peut-il obtenir de l'aide s'il contracte la COVID-19 en voyage? Qui doit-il appeler?**

Le client doit appeler le centre d'assistance de Manuvie au moment de son urgence médicale ; il recevra l'assistance nécessaire pour les demandes de remboursement. S'il lui est médicalement impossible d'appeler au moment de l'urgence, nous demandons que quelqu'un appelle en son nom.

Le centre d'assistance Manuvie est là pour aider les clients 24 heures sur 24 et est ouvert tous les jours de l'année.

1 844-945-1469 sans frais depuis le Canada

+1 519 945-6029 à frais virés si disponible

#### **25. Le client peut-il payer d'abord et se faire rembourser ensuite ces frais médicaux à destination?**

Les clients doivent appeler le centre d'assistance de Manuvie avant d'obtenir un traitement d'urgence, afin que cette dernière puisse fournir une préapprobation du traitement. S'il est médicalement impossible pour le client d'appeler avant d'obtenir un traitement d'urgence, Manuvie demande qu'une personne appelle en son nom dès que possible. Dans le cas contraire, si le client n'appelle pas le centre d'assistance avant d'obtenir un traitement d'urgence, il devra payer 20 % des frais médicaux admissibles que Manuvie devrait normalement payer dans le cadre de cette assurance.

#### **26. Est-ce que l'assurance intégrée couvre les frais associés à une mise en quarantaine obligatoire à destination si cette destination exige que tous les Canadiens se mettent en quarantaine à leur arrivée même sans l'obtention d'un résultat positif à un test de COVID-19?**

Non.

#### **27. À quel endroit l'inclusion de l'assurance sera-t-elle mentionnée?**

Une confirmation de la couverture d'assurance apparaîtra durant le processus de réservation dans Sirev et Revnet, et également sur la facture.