

PROGRAMME D'ASSISTANCE D'URGENCE EN COURS DE VOYAGE



Que ce soit pendant un court voyage de l'autre côté de la frontière ou lors de vacances familiales, les maladies, les blessures et les situations d'urgence personnelles ne se planifient pas; elles surviennent sans avertir. Il peut être difficile d'obtenir des soins médicaux adéquats dans un environnement inconnu, surtout si l'on ne parle pas la langue du pays. Le programme d'assistance d'urgence en cours de voyage de l'Empire Vie peut vous aider.

Voyager l'esprit tranquille

Votre assurance maladie complémentaire vous offre une protection en cas d'urgence à l'extérieur de votre province de résidence. Elle vous procure, ainsi qu'aux personnes à votre charge, un accès rapide, facile et sans tracas à vos garanties de soins de santé et à plusieurs autres services, comme les avertissements aux voyageurs et les exigences relatives aux visas et aux vaccins. Elle offre aussi de l'aide pour appeler au Canada à partir de votre destination.

Notre partenaire d'assistance d'urgence en cours de voyage, Allianz Global Assistance, fournit des services d'assistance et de traitement des demandes de règlement en cas d'urgence imprévue en cours de voyage, 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. Allianz Global Assistance peut vous aider si une urgence survient en cours de voyage.

Assistance en tout temps – un appel suffit

Un compagnon de voyage ou vous-même DEVEZ COMMUNIQUER IMMÉDIATEMENT avec le Centre d'assistance d'Allianz Global Assistance (ouvert en tout temps) si l'une des personnes à votre charge ou vous-même vivez une situation d'urgence en cours de voyage. Vous devez communiquer avec Allianz Global Assistance immédiatement après avoir contacté les services d'urgence (comme le 911) s'il s'agit d'une urgence médicale grave. Il faut appeler avant de recevoir des soins médicaux, sauf lorsque des circonstances médicales ou exceptionnelles vous en empêchent.

Ainsi, les personnes à votre charge admissibles et vous-même recevez des soins immédiats et adéquats dont le suivi est effectué par des professionnels d'Allianz Global Assistance. Certaines autorités médicales et hospitalières exigent un acompte avant de fournir des soins médicaux. Elles peuvent aussi exiger le paiement complet de la facture avant votre départ. Allianz Global Assistance peut réduire ces tracas; elle vérifie votre protection et coordonne les paiements, lorsque cela est possible.

Lorsque nécessaire d'un point de vue médical, Allianz Global Assistance fournit une solution de télémédecine qui offre un soutien d'experts médicaux en temps réel par vidéoconférence ou téléconférence au moyen d'un appareil

QUOI FAIRE EN CAS D'URGENCE

Conservez vos renseignements du **programme d'assistance d'urgence en cours de voyage à portée de la main.**

* Sans frais :

1 800 321-9998

* Frais virés :

519 742-2800

Appelez immédiatement le numéro sans frais (1 800 321-9998 au Canada et aux États-Unis ou 519 742-2800 à frais virés ailleurs dans le monde). Vous pouvez demander à votre compagnon de voyage de le faire pour vous.

Fournissez le numéro d'identification de quatre chiffres d'Allianz Global Assistance 9094 et vos numéros de police et de certificat.

C'est la SEULE façon d'ouvrir un dossier de demande de règlement et de faire traiter vos factures.

Gardez le numéro de demande de règlement fourni par Allianz Global Assistance en dossier pour consultation ultérieure.

* Les numéros utiles en cas d'urgence sont inscrits sur votre carte des garanties



mobile, d'une tablette électronique ou d'un ordinateur portable. Cette option de télémédecine peut comprendre une consultation, des conseils médicaux ainsi que la confirmation d'un diagnostic et l'émission d'une ordonnance si nécessaire.

Si vous êtes incapable de communiquer avec Allianz lors d'une urgence, vous pouvez soumettre les sommes déboursées et effectuer le suivi de votre demande de règlement en ligne sur le nouveau portail de réclamations en ligne au www.allianzassistanceclaims.ca. Visionnez cette courte vidéo afin d'en savoir plus : [Portail de réclamations Allianz](#).

Avant de partir

- Consultez votre livret des garanties pour comprendre les critères d'admissibilité de votre protection d'assistance d'urgence en cours de voyage.
- Informez-vous avant de partir sur la situation à votre destination. Consultez le site d'avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada, www.voyage.gc.ca, quelle que soit votre destination. Si un avertissement aux voyageurs est émis, votre protection pourrait en être affectée.
- Ayez toujours en votre possession votre carte d'assurance-maladie provinciale et votre carte des garanties. Consultez le site Web à l'intention des participants de l'Empire Vie au www.empire.ca pour obtenir un nouvel exemplaire de votre carte des garanties à imprimer ou à enregistrer sur votre appareil mobile.
- Assurez-vous que vos compagnons de voyage connaissent vos renseignements personnels pour qu'ils puissent communiquer avec Allianz Global Assistance en votre nom si vous n'êtes pas en mesure de le faire.

Un coordonnateur multilingue vous aidera à obtenir les services suivants :

Assistance médicale et transport médical

Recommandations – localisation d'un fournisseur ou d'un établissement de soins de santé adéquats en cas d'urgence médicale.

Consultation médicale et suivi – communications avec le médecin traitant pour faire le suivi du dossier et des services fournis. Des échanges fréquents sont réalisés avec le patient, le médecin traitant et la famille, si nécessaire.

Transport médical – organisation d'un transport médical vers l'établissement approprié le plus près ou vers le Canada pour recevoir un traitement, lorsque nécessaire.

Rapatriement de la dépouille – mesures pour obtenir les autorisations nécessaires et assurer la préparation et le transport de la personne décédée au Canada, si le décès survient à l'extérieur de votre province de résidence.

Garanties pour la famille

Retour d'enfants à charge – organisation du retour des enfants à charge de moins de 16 ans laissés sans surveillance, advenant votre hospitalisation à l'extérieur de votre province de résidence. Au besoin, les services d'un accompagnateur qualifié pourront être fournis. Les paiements sont établis pour un transport en classe économique des enfants vers leur lieu de résidence au Canada.

Visite d'un membre de la famille – transport en classe économique d'un proche parent (conjoint, parent, enfant, frère ou sœur) au lieu d'hospitalisation si l'une des personnes à votre charge ou vous-même devez être hospitalisé plus de 7 jours à l'extérieur de votre province de résidence, si la personne hospitalisée voyageait seule. Ce proche parent disposera d'un maximum de 200 \$ par jour pour ses repas et son logement durant la visite.

Assurance retard de voyage – coût d'un billet d'avion aller simple en classe économique si vous manquez un vol prévu en raison de votre hospitalisation ou de celle de l'une des personnes à votre charge vous accompagnant.

Assistance financière

Paiement à l'hôpital – certaines autorités médicales ou hospitalières exigent un acompte considérable avant de fournir des soins médicaux. Elles peuvent même exiger le paiement complet de la facture avant votre départ. Allianz Global Assistance peut réduire ces tracas; elle vérifie la protection et coordonne les paiements lorsque cela est possible.

Recommandations juridiques – obtention d'avances de fonds sur des cartes de crédit ou auprès de la famille ou d'amis s'il faut verser une caution ou payer des honoraires. Des références à un conseiller juridique de la région peuvent également être fournies.

Retour d'un véhicule – assistance pour retourner votre véhicule au lieu de départ ou à l'agence de location la plus proche en cas d'urgence médicale.

Perte ou vol de documents ou de billets

Communication avec les autorités locales et aide pour le remplacement des passeports, des titres de voyage et des visas en cas de vol ou de perte.

Restrictions

Le simple fait de présenter votre documentation d'assistance d'urgence en cours de voyage au personnel médical ne garantira pas le paiement des frais.

Votre régime couvre uniquement les urgences médicales soudaines et imprévues.

Même si votre médecin vous permet de voyager, si votre état de santé change dans les trois mois qui précèdent votre départ et que ce changement est lié au problème de santé pour lequel vous avez recours au programme d'assistance d'urgence en cours de voyage, votre état de santé pourrait être considéré comme instable et votre demande de règlement pourrait être refusée. Votre état de santé ou celui de vos personnes à charge sera considéré comme médicalement stable au cours des 90 jours précédant votre départ si les personnes à votre charge ou vous-même n'avez pas :

- reçu de traitements ou subi de tests concernant de nouveaux symptômes ou une nouvelle affection;
- connu une augmentation ou une aggravation de symptômes existants;

- changé de traitement ou de médication en lien avec le problème médical;
- été admis à l'hôpital pour le traitement du problème médical;
- été informé de la nécessité de subir des tests, une évaluation ou une intervention chirurgicale ou un nouveau traitement médical en dehors des suivis de routine pour un problème de santé non diagnostiqué.

Si vous demandez un règlement en vertu de ce programme et que vous voyagez de nouveau dans les 90 jours de votre retour, aucune demande de règlement ne sera acceptée pour une récurrence, une continuation ou une complication liée au problème de santé pour lequel vous avez soumis la demande de règlement à l'origine.

L'Empire Vie n'assume aucune responsabilité quant à toute négligence, à toute omission ou à tout acte fautif commis par un avocat, un médecin ou un autre professionnel de la santé relativement aux services précités. Ce document contient un sommaire des avantages du programme d'assistance d'urgence en cours de voyage. Veuillez consulter votre livret des garanties ou communiquer avec l'administrateur de votre régime pour connaître tous les détails de ces garanties, y compris la liste complète des restrictions et des exclusions.

EMERGENCY TRAVEL COVERAGE
ASSISTANCE VOYAGE EN CAS D'URGENCE

Allianz Global Assistance ID: 5928

US/CAN: 800-321-9998

Int'l collect/numéro local à frais virés: 519-742-2800

Please have your Group # and Certificate # with you.
Veuillez avoir votre numéro de groupe et votre certificat avec vous.



Use of this card authorizes Empire Life, its representatives, reinsurers and service providers to collect, use and exchange information about myself, my spouse and my dependents for purposes of administering my Emergency Travel Coverage. This card is the property of Empire Life.

L'utilisation de cette carte autorise l'Empire Vie, ses représentants, ses réassureurs et ses fournisseurs de services à recueillir, à utiliser et à échanger des renseignements me concernant, concernant mon conjoint et mes personnes à charge afin d'administrer mon régime d'Assistance voyage en cas d'urgence. Cette carte est la propriété de l'Empire Vie.

^{MD} Marque déposée de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie. Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie

259, rue King Est, Kingston, ON K7L 3A8

Assurance et placements – Avec simplicité, rapidité et facilité^{MD}

empire.ca info@empire.ca 1 877 548-1881