



**PROLONGÉE**

# Assurance COVID-19

incluse sans frais supplémentaires

Afin de vous permettre de voyager l'esprit tranquille, nous offrons désormais une assurance COVID-19 sans frais supplémentaires à l'achat d'un **vol 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 25 septembre 2020 et le 31 décembre 2020, pour un séjour d'une durée maximale de 21 jours ayant un départ compris entre le 1<sup>er</sup> octobre 2020 et le 30 avril 2021.

Offert par l'intermédiaire de Manuvie, ce régime d'assurance a été conçu pour couvrir les **frais médicaux d'urgence et de quarantaine à destination 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
Dépenses associées à la quarantaine suivant un résultat positif à un test de dépistage de la COVID-19, un refus d'entrée ou une recherche de contacts à destination	150 \$ par jour jusqu'à concurrence de 2 100 \$ par personne, ou 300 \$ par jour jusqu'à concurrence de 4 200 \$ par famille (Durée maximale : 14 jours)
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

24 novembre 2020

## 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 25 septembre et le 31 décembre 2020, pour des séjours d’une durée maximale de 21 jours pour des départs compris entre le 1<sup>er</sup> octobre 2020 et le 30 avril 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 Sud l’assurance intégrée aux forfaits est-elle applicable ?

L’assurance médicale pour la COVID-19 sera comprise sans frais supplémentaires aux forfaits vers les destinations Sud suivantes :

- Costa Rica (San José)
- Cuba (Cayo Coco, Holguin, Varadero)
- Guadeloupe (Pointe-à-Pitre)
- Jamaïque (Montego Bay)
- Mexique (Cancun, Puerto Vallarta)
- Martinique (Fort-de-France)
- République dominicaine (Puerto Plata, Punta Cana)
- Salvador (San Salvador)

## 3. L’assurance intégrée est-elle offerte gratuitement à l’achat d’un forfait aux États-Unis ou en Europe ?

Non. Elle est incluse dans les forfaits Sud sélectionnés, pour les destinations mentionnées précédemment seulement.

## 4. 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.

## 5. 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 les destinations suivantes :



### **Destinations Sud**

- Costa Rica (San José)
- Cuba (Cayo Coco, Holguin, Varadero)
- États-Unis (Fort Lauderdale, Orlando)
- Guadeloupe (Pointe-à-Pitre)
- Haïti (Port-au-Prince)
- Jamaïque (Montego Bay)
- Mexique (Cancun, Puerto Vallarta)
- Martinique (Fort-de-France)
- République dominicaine (Puerto Plata, Punta Cana)
- Salvador (San Salvador)

### **Destinations Europe**

- Espagne (Malaga)
- France (Paris)
- Portugal (Faro, Lisbonne, Porto)
- Royaume-Uni (Londres)

### **6. 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.

### **7. 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 et de quarantaine 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;
- La couverture des coûts d'hébergement causés par une quarantaine ou un isolement en raison d'un résultat positif au test de dépistage de la COVID-19 au cours du voyage, jusqu'à occurrence de 2100\$ par personne ou 4200\$ pour une famille, pour des dépenses associées à un refus d'entrée, à une recherche de contacts à destination ou à une quarantaine suivant un résultat positif au test de dépistage;
- Le rapatriement à la suite d'un décès à destination.

### **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 25 septembre 2020 et le 31 décembre 2020.

**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 compris entre le 1<sup>er</sup> octobre 2020 et le 30 avril 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 21 jours ou moins.

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

Malheureusement non. Ce régime d'assurance intégré couvre seulement les voyages de 21 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 25 septembre 2020.

**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 ?**

Que ce soit 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 et de mise en quarantaine 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 ?**

Le test de COVID-19 à destination sera couvert si le client obtient un résultat positif et qu'il engage des frais médicaux ou des frais de mise en quarantaine admissibles pour cette raison. Les tests de COVID-19 non urgents ne seront pas couverts.

**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 et de quarantaine 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.