

FAQ à l'attention des clients de Vacances Air Canada Régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 Le 31 août 2020

Alors que les frontières et les destinations de voyage commencent à s'ouvrir, vous pouvez explorer en toute confiance sachant que vous êtes couvert pour les frais médicaux d'urgence et de mise en quarantaine associés à la COVID-19 pendant votre voyage. Vacances Air Canada, conjointement avec Allianz Global Assistance, un des plus importants fournisseurs de services d'assistance voyage, est heureuse de joindre la couverture à votre forfait vacances pour voyageurs admissibles acheté le 31 août 2020 ou après cette date pour des voyages vers des destinations autorisées.

Questions générales

1. Qu'est-ce que le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19?

Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 est une assurance qui couvre les **frais médicaux d'urgence et de mise en quarantaine** en cas de COVID-19 contractée en voyage. Ce régime est offert aux clients de Vacances Air Canada admissibles qui réservent un forfait comprenant une réservation de vols et d'hôtel vers des destinations autorisées dans les Caraïbes et au Mexique. Cela ne comprend pas les forfaits croisières. Veuillez consulter [la liste complète des destinations autorisées](#).

Veuillez vous assurer d'avoir lu toutes les modalités et les conditions de la couverture, lesquelles sont énoncées dans [le certificat d'assurance](#) pour comprendre **ce qui est assuré**, et surtout, **ce qui n'est pas assuré**.

2. Comment les avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada s'appliquent-ils au régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19?

Au moment de la publication du présent document, le gouvernement du Canada a émis un avertissement aux voyageurs de niveau 3 recommandant d'éviter tous les voyages non essentiels à l'extérieur du Canada. Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 s'appliquera même si l'avertissement de niveau 3 est toujours en vigueur pour votre destination à la date de votre départ.

Nous nous engageons à ce que vous voyagiez en toute sécurité. Nous continuerons à surveiller les avertissements aux voyageurs pour nous assurer que nos destinations tiennent compte des avertissements du gouvernement canadien et des règlements en matière de sécurité. Voyager constitue une décision personnelle et nous vous encourageons à faire vos propres recherches avant de quitter le pays. Nos experts de voyage Vacances Air Canada sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions. Appelez-nous au numéro sans frais 1 866 529-2079.



3. Comment puis-je me procurer le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19?

Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 sera compris dans les forfaits Vacances Air Canada achetés le 31 août 2020 ou après cette date pour des voyages vers [des destinations autorisées](#) ayant lieu entre le 4 septembre 2020 et le 30 avril 2021. Réservez votre forfait vacances directement en ligne sur [notre site Web](#), par l'entremise du centre de contact de Vacances Air Canada, ou par l'intermédiaire de nos agents de voyage partenaires.

Vous êtes admissible à l'assurance si vous :

- a. êtes âgé de plus de 15 jours;
- b. n'avez pas obtenu un résultat positif à un test de COVID-19 dans les trente (30) jours précédant le départ;
- c. n'avez pas présenté de symptômes de COVID-19 dans les quatorze (14) jours précédant le départ;
- d. ne voyagez pas aux États-Unis;
- e. voyagez vers une [destination autorisée](#) dans les Caraïbes et au Mexique;
- f. êtes un résident canadien;
- g. êtes assuré en vertu d'un régime public canadien d'assurance maladie;
- h. n'êtes pas un résident de la Saskatchewan – cette assurance n'est pas offerte aux résidents de la Saskatchewan.

Pour connaître toutes les modalités, les conditions et les exclusions, veuillez consulter [le certificat d'assurance](#).

4. Combien est-ce que coûte le régime?

Il n'y a aucun coût additionnel pour vous. Vacances Air Canada couvrira le coût de la prime d'assurance. Le régime pour la COVID-19 est compris dans votre forfait Vacances Air Canada acheté le 31 août 2020 ou après cette date pour des voyages vers des [destinations autorisées](#) ayant lieu entre le 4 septembre 2020 et le 30 avril 2021.

5. Quand puis-je me procurer ce régime et pendant combien de temps sera-t-il disponible?

Le régime pour la COVID-19 administré par Allianz Global Assistance est compris dans votre forfait de Vacances Air Canada réservé le 31 août 2020 ou après cette date, pour des voyages vers des [destinations autorisées](#) ayant lieu entre le 4 septembre 2020 et le 30 avril 2021. Une fois que vous aurez réservé un voyage admissible, et reçu le régime pour la COVID-19, la couverture (telle que décrite dans votre certificat d'assurance) vous sera offerte à la date de votre départ.

Au fur et à mesure de l'évolution de la situation entourant la COVID-19, le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 et ses offres pourraient être modifiés pour les nouvelles réservations, y compris, mais sans s'y limiter, l'ajout de nouvelles destinations, la suppression de destinations ou

Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 ne couvre pas tout. Toutes les demandes de règlement seront évaluées sur une base de cas par cas et demeureront assujetties aux modalités, aux limitations et aux exclusions du certificat d'assurance et de la police-cadre. Veuillez consulter le libellé du certificat pour connaître toutes les modalités, les limitations et les exclusions. Toutes les prestations décrites dans le présent certificat sont souscrites auprès de la Compagnie d'Assurance Générale CUMIS (« CUMIS »), en vertu de la police collective n° FC330001 (la « police-cadre ») émise à Commandité Touram inc. qui exerce ses activités sous la dénomination Vacances Air Canada (le « titulaire de la police »), et sont administrées par Allianz Global Assistance, qui est une dénomination commerciale enregistrée d'AZGA Service Canada Inc.

l'ajustement des prestations du régime pour la COVID-19. Veuillez consulter votre certificat d'assurance pour obtenir tous les renseignements concernant la couverture dont vous bénéficiez à compter de la date d'achat de vos vacances. Pour obtenir toutes les dernières informations, veuillez [visiter notre site Web](#).

6. Je voyagerai après le 4 septembre, mais j'ai effectué ma réservation avant le 31 août. Serai-je couvert par le régime pour la COVID-19?

Le régime pour la COVID-19 sera compris dans toutes les réservations comprenant les vols et l'hôtel vers des destinations autorisées dans les Caraïbes et au Mexique effectuées le 31 août 2020 ou après cette date.

Si vous avez effectué une réservation entre le 28 août et le 30 août 2020, veuillez parler à un expert de voyage de Vacances Air Canada au numéro sans frais 1 866 529-2079.

7. Ai-je droit à l'assurance pour la COVID-19 si j'achète un billet d'avion directement d'Air Canada?

Non, le régime pour la COVID-19 administré par Allianz Global Assistance est uniquement offert avec les forfaits Vacances Air Canada comprenant une réservation de vols et d'hôtel vers des destinations dans les Caraïbes et au Mexique. Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 ne peut être souscrit à l'achat de vols uniquement et n'est pas offert à titre de certificat d'assurance autonome. Pour obtenir plus de renseignements au sujet des vols d'Air Canada, veuillez visiter le aircanada.com.

8. Puis-je voyager n'importe où dans le monde avec cette assurance?

Non. L'assurance sera uniquement comprise dans les forfaits de Vacances Air Canada vers des destinations approuvées dans les Caraïbes et au Mexique. Cela ne comprend pas les forfaits croisières. Veuillez consulter [la liste complète des destinations autorisées](#). Si vous avez des questions, veuillez en discuter avec votre expert de voyage de Vacances Air Canada au numéro sans frais 1 866 529-2079 au moment de réserver votre voyage.

9. Comment puis-je déterminer si je suis admissible à cette assurance et soumettre une proposition?

Ce régime s'adresse aux clients admissibles qui réservent un forfait vacances de Vacances Air Canada admissible le 31 août 2020 ou après cette date.

Au fur et à mesure de l'évolution de la situation entourant la COVID-19, le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 et ses offres pourraient être modifiés pour les nouvelles réservations, y compris, mais sans s'y limiter, l'ajout de nouvelles destinations, la suppression de destinations ou l'ajustement des prestations du régime pour la COVID-19. Veuillez consulter votre certificat d'assurance pour obtenir tous les renseignements concernant de la couverture dont vous bénéficiez à compter de la date de réservation de vos vacances. Pour obtenir toutes les dernières informations, veuillez [visiter notre site Web](#).

Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 ne couvre pas tout. Toutes les demandes de règlement seront évaluées sur une base de cas par cas et demeureront assujetties aux modalités, aux limitations et aux exclusions du certificat d'assurance et de la police-cadre. Veuillez consulter le libellé du certificat pour connaître toutes les modalités, les limitations et les exclusions. Toutes les prestations décrites dans le présent certificat sont souscrites auprès de la Compagnie d'Assurance Générale CUMIS (« CUMIS »), en vertu de la police collective n° FC330001 (la « police-cadre ») émise à Commandité Touram inc. qui exerce ses activités sous la dénomination Vacances Air Canada (le « titulaire de la police »), et sont administrées par Allianz Global Assistance, qui est une dénomination commerciale enregistrée d'AZGA Service Canada Inc.

10. Si j'achète un forfait vacances, comment saurais-je que je suis couvert par le régime pour la COVID-19?

Le certificat d'assurance sera compris dans votre itinéraire de Vacances Air Canada. Le certificat d'assurance détaille les modalités, les conditions, les exclusions et les limites du régime, de même que les numéros à composer en cas d'urgence.

11. Qu'arrivera-t-il si une urgence médicale *sans lien* avec la COVID-19 survient pendant mon voyage?

Ce régime couvre **uniquement les frais médicaux associés à la COVID-19** et ne fournit pas de couverture d'assurance voyage médicale d'urgence complète.

12. Et si j'ai déjà souscrit une assurance voyage?

Ce régime couvre **uniquement les frais médicaux associés à la COVID-19**, et votre assurance voyage devrait vous fournir une protection pour d'autres frais d'urgence sans lien avec la COVID-19, ainsi que pour l'annulation et l'interruption de voyage. Assurez-vous de communiquer avec votre fournisseur d'assurance voyage pour savoir comment votre police s'appliquera si vous voyagez alors qu'un avertissement aux voyageurs émis par le gouvernement du Canada est en vigueur. Nous vous recommandons de lire votre police d'assurance voyage pour bien comprendre vos prestations, ce qui est assuré et ce qui ne l'est pas. Ce régime agirait à titre de second payeur de tout autre régime qui couvre la COVID-19.

13. Puis-je utiliser Aéroplan ou mes crédits voyage pour payer le forfait vacances et avoir tout de même droit au régime pour la COVID-19?

Oui!

Couverture et prestations du régime pour la COVID-19

14. Que couvre le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19? Quelles sont les prestations offertes?

Ce régime offre des prestations de frais médicaux d'urgence et de mise en quarantaine associés à la COVID-19 si vous la contractez pendant votre voyage. Le tableau suivant fournit un aperçu des prestations offertes. Veuillez lire votre [police](#) pour obtenir tous les renseignements à ce sujet.

Montant d'assurance maximum : 100 000 \$ par personne assurée par voyage	
Prestation	Indemnité maximale
Soins médicaux en cas de COVID-19 Soins hospitaliers et médicaux à l'extérieur du Canada en cas d'obtention d'un diagnostic de COVID-19 pendant vos vacances	<ul style="list-style-type: none"> À concurrence du montant d'assurance maximum de 100 000 \$ par personne assurée par voyage
Mise en quarantaine en cas de COVID-19 Frais d'hébergement associés à une mise en quarantaine rendue nécessaire en raison de la COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> 150 \$ CA par personne assurée, par jour pour un maximum de 14 jours
Transport en cas de COVID-19 Service ambulancier et rapatriement	<ul style="list-style-type: none"> À concurrence du montant d'assurance maximum, sous réserve de l'approbation d'Allianz Global Assistance

15. En plus de moi, qui est-ce qui est couvert? Mon ou ma partenaire? Mon conjoint ou ma conjointe? Mes enfants?

Oui! Tous les voyageurs nommés sur votre itinéraire de forfait vacances seront couverts par le régime pour la COVID-19 à condition qu'ils répondent aux [critères d'admissibilité](#).

16. Combien de temps puis-je voyager avec le régime pour la COVID-19?

L'assurance est offerte sur les itinéraires des voyages de **21 jours** ou moins.

L'assurance commence à la dernière des éventualités suivantes :

- la date de départ indiquée sur votre itinéraire de voyage; ou
- la date à laquelle vous entreprenez réellement votre voyage.

L'assurance prend fin à la première des éventualités suivantes :

- la date à laquelle vous n'êtes plus admissible à l'assurance;
- la date de retour indiquée sur votre itinéraire de voyage;
- le 21^e jour de votre voyage; ou la date et l'heure à laquelle vous revenez dans votre province ou votre territoire de résidence.

17. Puis-je acheter une prolongation de la garantie si je voyage plus de 21 jours?

Non. La durée maximum de tous les voyages est de 21 jours.

Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 ne couvre pas tout. Toutes les demandes de règlement seront évaluées sur une base de cas par cas et demeureront assujetties aux modalités, aux limitations et aux exclusions du certificat d'assurance et de la police-cadre. Veuillez consulter le libellé du certificat pour connaître toutes les modalités, les limitations et les exclusions. Toutes les prestations décrites dans le présent certificat sont souscrites auprès de la Compagnie d'Assurance Générale CUMIS (« CUMIS »), en vertu de la police collective n° FC330001 (la « police-cadre ») émise à Commandité Touram inc. qui exerce ses activités sous la dénomination Vacances Air Canada (le « titulaire de la police »), et sont administrées par Allianz Global Assistance, qui est une dénomination commerciale enregistrée d'AZGA Service Canada Inc.

18. Qu'arrive-t-il si je contracte la COVID-19 avant de partir en voyage?

Le régime couvre uniquement les frais médicaux d'urgence et de mise en quarantaine associés à la COVID-19 pendant que vous voyagez. Veuillez appeler votre expert de voyage Vacances Air Canada si vous avez des questions au sujet d'une couverture additionnelle, y compris pour l'annulation de voyage.

19. J'ai un état de santé préexistant. Comment le régime pour la COVID-19 me couvrira-t-il?

Le fait d'avoir présenté des signes ou des symptômes médicaux de la COVID-19 quatorze (14) jours avant de partir en voyage ou d'avoir obtenu un résultat positif à un test de COVID-19 dans les trente (30) jours précédant votre date de départ constitue la seule exclusion du régime pour la COVID-19 concernant les états de santé préexistants.

20. Quelles sont les exclusions du régime pour la COVID-19?

Le régime pour la COVID-19 comporte plusieurs exclusions que vous devez connaître; elles se trouvent à la page 7 du [certificat d'assurance](#). Assurez-vous de lire les conditions générales de la couverture, qui sont énoncées dans le certificat d'assurance pour comprendre ces exclusions, **ce qui est assuré** et, surtout, **ce qui n'est pas assuré**.

21. Pourquoi avez-vous besoin de mes dossiers médicaux?

Dans le cadre du processus habituel de traitement des demandes de règlement, Allianz Global Assistance pourra demander à voir vos dossiers médicaux pour s'assurer que vous ne présentiez pas de signes ou de symptômes médicaux de la COVID-19 dans les quatorze (14) jours précédant votre voyage et que vous n'avez pas obtenu un résultat positif à un test de COVID-19 dans les trente (30) jours précédant votre départ.

22. Le régime couvre-t-il le coût d'un test de COVID-19 passé pendant que je me trouve à destination?

Votre test de COVID-19 sera couvert si vous obtenez un résultat positif et que pour cette raison vous engagez des frais médicaux ou des frais de mise en quarantaine admissibles. Les tests de COVID-19 non urgents ne seront pas couverts.

23. Sous la rubrique « Conditions particulières » du libellé du certificat, que signifie le montant maximum payable de 2,5 millions de dollars?

Dans le rare cas où plusieurs passagers de votre vol recevaient un résultat positif à un test de COVID-19 et contractaient la COVID-19, Allianz Global Assistance paiera un montant total maximum de 2,5 millions de dollars qui seront partagés entre tous les passagers admissibles de votre vol qui auront présenté une demande de règlement pour des frais médicaux ou des frais de mise en quarantaine pour la COVID-19.

Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 ne couvre pas tout. Toutes les demandes de règlement seront évaluées sur une base de cas par cas et demeureront assujetties aux modalités, aux limitations et aux exclusions du certificat d'assurance et de la police-cadre. Veuillez consulter le libellé du certificat pour connaître toutes les modalités, les limitations et les exclusions. Toutes les prestations décrites dans le présent certificat sont souscrites auprès de la Compagnie d'Assurance Générale CUMIS (« CUMIS »), en vertu de la police collective n° FC330001 (la « police-cadre ») émise à Commandité Touram inc. qui exerce ses activités sous la dénomination Vacances Air Canada (le « titulaire de la police »), et sont administrées par Allianz Global Assistance, qui est une dénomination commerciale enregistrée d'AZGA Service Canada Inc.



Obtenez l'aide et l'assistance dont vous avez besoin

24. Après avoir réservé mon forfait vacances auprès de Vacances Air Canada, qui puis-je appeler si j'ai des questions à propos du régime avant de partir en voyage?

Veillez appeler Allianz Global Assistance au numéro sans frais 1 833 259-6283 en provenance de l'Amérique du Nord ou appeler à frais virés au 519 514-1969 de n'importe où dans le monde.

25. Comment puis-je obtenir de l'aide si je contracte la COVID-19 en voyage? Qui dois-je appeler?

Veillez appeler Allianz Global Assistance en tout temps avant de chercher à obtenir un traitement au numéro sans frais 1 833 259-6283 de l'Amérique du Nord ou à frais virés au 519 514-1969 de n'importe où dans le monde. Les numéros à composer en cas d'urgence seront clairement indiqués sur votre itinéraire sous « Régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 » et apparaîtront également sur vos documents de police. Vous trouverez également les renseignements au sujet du régime pour la COVID-19 sur [notre site Web](#).

26. Quels renseignements et documents devrai-je fournir après avoir obtenu un résultat positif à un test de COVID-19 pendant mon voyage?

Vous devrez fournir les documents et renseignements suivants lorsque vous communiquerez avec Allianz Global Assistance pour obtenir de l'assistance en lien avec la COVID-19 :

- a) votre itinéraire Vacances Air Canada;
- b) un résultat positif à un test de COVID-19 indiquant que vous avez passé le test après le premier jour de votre voyage;
- c) l'adresse courriel et le numéro de téléphone auxquels nous pouvons vous joindre et les coordonnées des proches ou des amis qui vous viennent en aide.

27. Puis-je payer les frais d'abord et me faire rembourser par la suite?

Non. Vos dépenses admissibles au titre de ce régime seront réglées directement avec l'hôpital, la clinique ou tout autre établissement médical. Vous devez obtenir l'autorisation d'Allianz Global Assistance avant d'engager des frais pour un traitement médical ou une mise en quarantaine après avoir reçu un résultat positif à un test de COVID-19. Allianz Global Assistance est à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour vous aider et vous fournir les soins et l'assistance dont vous avez besoin. Appelez-nous sans frais au 1 833 259-6283 en provenance de l'Amérique du Nord ou à frais virés au 519 514-1969 de n'importe où dans le monde.

Remarque : toutes les demandes de règlement seront évaluées sur une base de cas par cas et demeureront assujetties aux modalités, aux limitations et aux exclusions du certificat.

Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 ne couvre pas tout. Toutes les demandes de règlement seront évaluées sur une base de cas par cas et demeureront assujetties aux modalités, aux limitations et aux exclusions du certificat d'assurance et de la police-cadre. Veuillez consulter le libellé du certificat pour connaître toutes les modalités, les limitations et les exclusions. Toutes les prestations décrites dans le présent certificat sont souscrites auprès de la Compagnie d'Assurance Générale CUMIS (« CUMIS »), en vertu de la police collective n° FC330001 (la « police-cadre ») émise à Commandité Touram inc. qui exerce ses activités sous la dénomination Vacances Air Canada (le « titulaire de la police »), et sont administrées par Allianz Global Assistance, qui est une dénomination commerciale enregistrée d'AZGA Service Canada Inc.



28. Est-ce que l'assistance 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.

**Si vous avez d'autres questions, veuillez communiquer avec
Vacances Air Canada au numéro sans frais 1 866 529-2079.**

Le régime d'assurance et d'assistance pour la COVID-19 ne couvre pas tout. Toutes les demandes de règlement seront évaluées sur une base de cas par cas et demeureront assujetties aux modalités, aux limitations et aux exclusions du certificat d'assurance et de la police-cadre. Veuillez consulter le libellé du certificat pour connaître toutes les modalités, les limitations et les exclusions. Toutes les prestations décrites dans le présent certificat sont souscrites auprès de la Compagnie d'Assurance Générale CUMIS (« CUMIS »), en vertu de la police collective n^o FC330001 (la « police-cadre ») émise à Commandité Touram inc. qui exerce ses activités sous la dénomination Vacances Air Canada (le « titulaire de la police »), et sont administrées par Allianz Global Assistance, qui est une dénomination commerciale enregistrée d'AZGA Service Canada Inc.