

Nouveaux services offerts en assurance voyage!

L'AREF, en collaboration avec Beneva et CanAssistance, le fournisseur d'assistance voyage, ont mis en place deux nouveaux services afin d'offrir un accompagnement bonifié aux membres de l'AREF.

N'hésitez pas à utiliser ces nouveaux services et profitez de l'expertise de CanAssistance, forte de 35 ans d'expérience en assistance auprès des voyageurs.



Nouveau! Service simplifié de conseils pré-voyage

Vous avez un projet de voyage ?

Cliquez sur le lien plus bas pour vous inscrire sur le site de CanAssistance. Vous n'aurez qu'à fournir des informations de base sur vous et vos plans de voyage pour confirmer votre protection et profiter pleinement des avantages de ce nouveau service!

Une fois les informations complétées, un agent de CanAssistance communiquera avec vous par téléphone dans un délai de cinq jours ouvrables.

De précieuses informations vous seront alors fournies :

- La couverture prévue à votre contrat;
- Les précautions à prendre selon votre destination;
- Les coordonnées des ressources médicales disponibles et recommandées selon la destination;
- Des conseils sur la marche à suivre en cas de pépin;
- La possibilité de **confirmer votre stabilité médicale** ainsi que celle des autres personnes couvertes par votre contrat qui vous accompagnent.

Vous pourrez ainsi profiter de votre voyage l'esprit tranquille sachant que vous êtes pleinement couvert par votre assurance lors de votre voyage.

M'inscrire au :

 [Service simplifié de conseils pré-voyage](#)

Si votre départ est prévu dans moins d'une semaine, nous vous invitons à appeler directement CanAssistance au 1 800 363-9050 option 2. Vous pourrez bénéficier du service de conseils pré-voyage habituel, conçu pour répondre rapidement à toutes vos questions et vous accompagner dans votre préparation.



Nouveau! Service d'urgence « Cliquez pour appeler » en ligne

S'il vous arrive un imprévu médical, le service d'assistance voyage de CanAssistance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Puisqu'il est parfois complexe d'effectuer un appel à frais virés, CanAssistance a mis en place un nouveau service en ligne qui permet de joindre directement leur ligne d'assistance d'urgence. D'un simple clic, communiquez avec eux depuis votre appareil mobile connecté à Internet (cellulaire, tablette ou ordinateur).

En cas d'urgence médicale seulement :

 [Ligne d'assistance CanAssistance](#)

Ce service est également disponible à partir de la [page de l'AREF](#) sur le site de Beneva.

Notez qu'il demeure toujours possible de joindre CanAssistance en utilisant les numéros au dos de votre carte d'assurance.

Conseils aux voyageurs

L'AREF, en collaboration avec Beneva et CanAssistance, vous partage les informations importantes à connaître pour profiter pleinement de votre assurance voyage.



Avant de partir en voyage

Assurez-vous toujours que votre condition médicale est bonne et stable avant votre départ

Votre assurance voyage couvre les frais engagés à la suite d'une situation d'urgence résultant d'un accident ou d'une maladie subite et inattendue qui survient durant votre voyage. Toutefois, **les frais liés à une condition médicale connue ou en investigation avant le départ pourraient ne pas être admissibles en cas de pépin.**

L'AREF et Beneva vous incitent à communiquer avec CanAssistance, notre fournisseur d'assurance voyage, avant votre départ afin de recevoir la confirmation de la stabilité de votre condition médicale. Si vous partez pour une longue période, il est encore plus important de confirmer la stabilité de votre condition de santé puisque les probabilités qu'elle évolue au cours de votre voyage sont plus grandes.

Lors de votre appel, fournissez toujours les réponses les plus complètes et précises possibles. En cas de réclamation, des validations seront effectuées et vous risquez d'être pénalisé par des déclarations inexactes ou incomplètes.

Sachez que, dans la majorité des cas, CanAssistance pourra confirmer l'admissibilité de votre condition et vous partirez ainsi l'esprit tranquille. De plus, les informations recueillies par CanAssistance permettront de faciliter le traitement de votre réclamation advenant un ennui de santé lors de votre voyage.

Voici des exemples de situations qui doivent vous inciter à communiquer avec CanAssistance :

- Vous avez changé votre médication au cours de l'année précédant votre voyage.
- Vous avez visité votre médecin ou un autre professionnel de la santé au cours de l'année précédant votre voyage (oui, même si votre médecin vous a dit que vous pouviez partir!).
- Vous présentez des symptômes pouvant raisonnablement laisser présager que vous puissiez présenter des complications ou requérir des soins médicaux.
- Vous êtes en attente de résultats à un test médical ou d'un diagnostic officiel.
- Vous avez une opération ou un traitement prévu (que ce soit avant ou après votre date de départ).
- Votre état de santé a subi un changement.

Pour confirmer votre stabilité médicale, poser des questions sur votre couverture et bénéficier des conseils pré-voyage de CanAssistance, profitez du **Service simplifié de conseils pré-voyage** pour qu'un agent vous appelle.

Service simplifié de conseils pré-voyage

Si votre départ est dans moins d'une semaine, communiquez directement avec CanAssistance au 1 800 363-9050 option 2. Vous pourrez bénéficier du service de conseils pré-voyage habituel, conçu pour répondre rapidement à toutes vos questions et vous accompagner dans votre préparation.

Conseils aux voyageurs



En cours de voyage

Si vous avez besoin de soins médicaux en voyage, il est primordial de contacter le service d'assistance voyage de CanAssistance avant d'engager des frais. Leurs intervenants vous guideront vers les ressources appropriées, confirmeront votre admissibilité et, lorsque possible, prendront en charge la facturation pour vous éviter d'avoir à payer les frais. Au besoin, leur équipe médicale effectuera le suivi avec votre médecin traitant à destination si des soins supplémentaires sont nécessaires, communiquera avec vos proches ou votre médecin de famille, et restera en contact avec vous tout au long de votre séjour à l'hôpital ainsi que lors des consultations externes, jusqu'à ce que votre condition soit stabilisée ou rétablie.

Bien que, dans la plupart des cas, il soit possible pour CanAssistance d'obtenir de l'information directement auprès des fournisseurs de soins en voyage, il est important de conserver tout document que vous recevrez sur place tels factures et rapports médicaux en lien à votre situation d'urgence. Ils pourraient être requis pour votre dossier de réclamation auprès de CanAssistance.



Réclamation d'assurance voyage

Une demande de règlement officielle dûment remplie et signée doit être transmise à CanAssistance, afin de finaliser votre dossier, même si vous n'avez rien déboursé en cours de voyage. Ceci peut être fait de façon entièrement électronique et sécuritaire en utilisant les formulaires de réclamations en ligne disponibles sur le site web de CanAssistance.

Sachez qu'il est possible, malgré l'implication du service d'assistance voyage, que vous receviez des factures directement. Ne vous inquiétez pas. Plusieurs fournisseurs de services, notamment aux États-Unis, font affaire systématiquement avec des services externes de facturation et de recouvrement. Il est important de ne rien payer sans avoir reçu d'instructions à cet effet de la part de CanAssistance.

Le service d'assistance voyage de CanAssistance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. D'un simple clic, communiquez avec eux depuis votre appareil mobile connecté à Internet (cellulaire, tablette ou ordinateur) en utilisant le **Service d'appel d'urgence Cliquez pour appeler**

 [Ligne d'assistance CanAssistance](#)

Il est aussi possible de les joindre par téléphone

Canada et les États-Unis **1 800 363-9050 option 1**

Ailleurs dans le monde (à frais virés) **1 514 985-2281.**

Rappel : composez toujours le code du pays suivi de notre numéro.

N'hésitez pas à contacter l'équipe dédiée aux questions liées aux demandes de règlement du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 par téléphone au **1 800 363-9050 option 4**

ou par clavardage sur le [site web de CanAssistance](#)