Manuvie

Assistance-voyage

Les situations *inattendues* lors d'un voyage à l'étranger



Vous pourrez voyager à l'étranger en toute confiance, sachant que l'assistance-voyage en cas d'urgence est comprise dans votre régime d'avantages sociaux.

Gestion Global Excel, notre fournisseur d'assistance-voyage en cas d'urgence peut vous aider, vous et votre famille, en cas d'urgence médicale lors d'un voyage à l'étranger.

Ce que l'assistance voyage fait pour vous

- elle facilite la recherche des soins appropriés en fonction de l'endroit où vous vous trouvez et de vos symptômes, y compris les consultations par télémédecine
- elle vous aide à gérer votre demande de règlement et à obtenir le remboursement des frais médicaux admissibles
- elle assure le transport médical, facilite le retour à la maison ou la visite d'un membre de la famille, le cas échéant
- elle aide votre fournisseur de soins médicaux à obtenir des informations sur les garanties, la confirmation de l'admissibilité et les adresses de facturation
- elle offre des conseils en tout temps sur les garanties relatives aux factures de soins médicaux, dentaires ou pharmaceutiques, en fonction de votre contrat, des modalités et des conditions d'utilisation
- elle intervient lorsque vous recevez un relevé ou un encaissement
- elle fournit une variété de services de soins de santé par l'intermédiaire de TravelAidMC
  - accès à des services de télémédecine et de téléconsultations
  - accès à des médecins qui effectuent des visites
  - accès à un réseau de cliniques médicales de qualité
  - accès aux hôpitaux et aux centres d'urgence du réseau

En cas d'urgence médicale

Appelez Gestion Global Excel, c'est la première étape pour accéder aux soins. Assurez-vous d'avoir en main les renseignements suivants :

- nom et date de naissance du participant
- adresse
- adresse courriel et numéro de téléphone
- numéro de contrat, numéro de certificat du participant et numéro de régime (ces numéros figurent sur votre carte d'avantages sociaux)
- numéro de la carte d'assurance maladie de la province ou du territoire

Si vous devez appeler, un spécialiste de l'assistance d'urgence vous guidera vers la meilleure solution de soins de santé en fonction de votre état de santé et de votre situation géographique et vous aidera à gérer votre demande de règlement.

Appelez sans frais à partir de partout dans le monde* :

- **Canada et États-Unis : 1 800 265-9977**
- **International :** Indicatif du pays + **800 9221-9221**

Si vous ne parvenez pas à obtenir la communication en utilisant les numéros sans frais, effectuez un appel à frais virés au **519 741-8450.*** Les appels à frais virés sont soumis à des frais supplémentaires. Dans certains pays, vous devrez peut-être utiliser un téléphone fixe pour passer un appel sans frais ou international.

Ce qui est couvert lorsque vous voyagez

- Traitement médical d'une blessure soudaine et inattendue ou d'une nouvelle affection
- Traitement médical d'un problème médical spécifique ou d'une maladie chronique qui a été diagnostiquée, mais qui est stable sur le plan médical[1] avant le départ
- Urgences médicales liées à la grossesse si le voyage prend fin 4 semaines avant la date d'accouchement et s'il n'y a pas de preuve que la grossesse présente un risque élevé

Ce qui n'est pas couvert

- Les frais médicaux engagés après la stabilisation de l'état qui a causé l'urgence médicale
- Les frais médicaux d'urgence liés à une affection préexistante et instable, telle qu'une affection chronique ou une affection ou un symptôme faisant l'objet d'un traitement actif ou d'un examen, même si un diagnostic n'a pas encore été posé

[1] Un problème médical ou une maladie chronique est considéré comme stable sur le plan médical si, au cours des 90 derniers jours :
- Vous n'avez pas été traité ou testé pour de nouvelles conditions ou de nouveaux symptômes.
- Vos symptômes existants ne se sont pas accrus ou aggravés.
- Vous n'avez pas changé de traitement ou de médicament.
- Vous n'avez pas été hospitalisé pour le traitement d'une maladie existante.
- Vous n'avez pas de rendez-vous ou d'examens prévus après votre retour à la maison.

- Les frais d'Internet, y compris les communications avec Gestion Global Excel
- Les frais téléphoniques et d'itinérance, à l'exception des appels faits directement à Gestion Global Excel si vous avez de la difficulté à utiliser les numéros de téléphone sans frais et à frais virés à partir de votre emplacement

À noter avant votre départ

- Renseignements utiles avant le départ pour votre destination : pour obtenir des conseils de voyage utiles, poser des questions sur vos garanties de voyage et savoir à quoi vous attendre si vous devez présenter une demande de règlement, consultez le site globalexcel.com/assurance_collective_manuvie et cliquez sur « FAQ » ou appelez Gestion Global Excel au **1 800 265-9977**.
- Pour obtenir des renseignements sur les conseils aux voyageurs, les risques pour la santé, les exigences en matière de passeport, de visa, de vaccination et d'inoculation, consultez le site voyage.gc.ca.
- Emportez votre carte d'assurance collective de Manuvie et votre carte d'assurance maladie provinciale : votre carte d'assurance collective contient des renseignements importants sur votre régime et les numéros de téléphone dont vous aurez besoin en cas d'urgence. Il est également fortement recommandé d'avoir en main votre carte d'assurance maladie provinciale lorsque vous voyagez.

L'une des formidables caractéristiques de l'application Services mobiles Manuvie est la version numérique de votre carte d'avantages sociaux!

Téléchargez l'application dès aujourd'hui à partir de l'App Store d'Apple[MD] ou de Google Play[MD].

Examinez votre couverture

Reportez-vous à votre brochure d'assurance collective pour connaître tous les détails de la couverture, y compris les restrictions d'âge, les exclusions, les plafonds par jour de voyage et les plafonds en dollars. Pour consulter votre brochure, ouvrez une session sur le site sécurisé des participants et sélectionnez « Mes avantages sociaux » dans la barre de navigation supérieure. Pour en savoir plus sur nos options d'assurance voyage, consultez le site manuvie.ca/particuliers/assurance/nos-produits/assurance-voyage.html.

Manuvie

Règlements d'assurance voyage

Gestion Global Excel fera de son mieux pour prendre des dispositions de paiement directement avec les fournisseurs de services. Il est préférable de communiquer avec elle avant de payer les fournisseurs de soins de santé. Cependant, vous devez toujours être prêt à payer les frais médicaux à l'avance. Assurez-vous d'obtenir les reçus originaux détaillés à joindre au formulaire de demande de règlement à votre retour au pays. Il est à noter que le traitement des demandes de règlement à l'étranger est plus long que celui des demandes de règlement pour frais médicaux et de soins dentaires.

Gestion Global Excel dispose d'un portail en ligne pour vous aider à gérer vos demandes de règlement. Vous pouvez y télécharger des documents, soumettre des formulaires de demande de règlement, vérifier l'état des demandes de règlement et consulter les explications sur les garanties.

Vous pouvez accéder au portail des demandes de règlement à l'adresse globalexcel.com/assurance_collective_manuvie.

Bon voyage!

En espérant que vous n'en ayez pas besoin, vous pouvez voyager en toute confiance en sachant que vous êtes couvert pendant la durée de votre séjour.



En cas d'urgence médicale, appelez le numéro sans frais*, à partir de :

Canada et États-Unis : 1 800 265-9977

International : Indicatif du pays + 800 9221-9221

Si vous ne parvenez pas à obtenir la communication en utilisant les numéros sans frais, effectuez un appel à frais virés au 519 741-8450.

FAQ

Quand dois-je appeler Gestion Global Excel?

Appelez Gestion Global Excel lorsque vous présentez des symptômes ou un problème de santé et que vous avez besoin de soins. Elle organisera une consultation téléphonique avec un médecin, une visite en personne ou vous orientera vers des soins en fonction de votre état de santé et de l'endroit où vous vous trouvez.

Que se passe-t-il si je cherche à obtenir des soins avant d'appeler Gestion Global Excel?

Si vous avez besoin de soins immédiats et que vous vous rendez à l'urgence, appelez Gestion Global Excel dès que possible.

Pourquoi est-il important d'appeler Gestion Global Excel avant de consulter un médecin?.

Dans la mesure du possible, Gestion Global Excel peut vous aider à trouver un fournisseur qui peut lui adresser une facture directement, de sorte que vous n'ayez pas à payer de votre poche.

Que dois-je faire si je reçois un rappel de paiement de la part du fournisseur de soins médicaux?

Si vous recevez un rappel de paiement, envoyez-le à Gestion Global Excel par l'entremise du portail sécurisé en ligne à globalexcel.com/assurance_collective_manuvie. Il est courant que les fournisseurs de soins médicaux informent les participants du solde de leur compte.

Comment puis-je connaître l'état de ma demande de règlement?

Communiquez avec Gestion Global Excel au 1 800 265-9977 ou consultez la section de l'état des demandes de règlement en ligne à l'adresse globalexcel.com/assurance_collective_manuvie pour suivre l'évolution de votre demande de règlement.

Quand ma demande sera-t-elle réglée?

Après avoir reçu la facture complète et tous les renseignements requis, Gestion Global Excel met généralement 10 jours à payer une demande de règlement approuvée.

J'ai reçu un appel ou une lettre d'une société de recouvrement, que faire?

Envoyez les relevés de facturation, les documents ou les détails de l'appel par l'entremise du portail sécurisé en ligne à l'adresse globalexcel.com/assurance_collective_manuvie et Gestion Global Excel s'en occupera.

* Sans frais pour les appels à partir de lignes terrestres locales et de téléphones mobiles SIM locaux. Autrement, des frais de communication peuvent s'appliquer.

L'assistance-voyage en cas d'urgence est administrée par Gestion Global Excel. Apple et le logo d'Apple sont des marques de commerce déposées d'Apple Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. App Store est une marque de service d'Apple Inc. Google Play et le logo de Google Play sont des marques de commerce de Google LLC. **Les produits et services de l'Assurance collective sont offerts par La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers (Manuvie)**. Manuvie, le M stylisé et Manuvie et le M stylisé sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers et sont utilisées par elle, ainsi que par ses sociétés affiliées sous licence. © La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers, 2025. Tous droits réservés. C. P. 2580, succ. B, Montréal (Québec) H3B 5C6.

MP 4751439F 01/25 AODA