

## **L'Informateur de Voyages Maritime**

### **LES ASSURANCES**

Les assurances annulation et les assurances maladie sont peut-être un sujet ennuyant pour vous (ils ne le sont pourtant pas pour les professionnels de l'assurance!), mais elles sont comme un abri lors d'une tempête : quand vous en avez besoin, vous êtes très heureux de l'avoir, tout comme ce bulletin *L'Informateur*.

#### **voyage :**

le plaisir que procure l'esprit d'aventure • des vacances loin de la maison pour explorer des endroits où vous n'êtes pas chez vous • apprendre que la vie est différente, et c'est cela le but du voyage • apprécier le trajet, pas seulement la destination • un privilège dont on tire le plus grand profit quand on est patient, qu'on a le sens de l'humour et qu'on est curieux • rentrer chez vous avec de belles histoires à raconter



#### **Renseignez-vous avant de partir : En voyage, l'important n'est pas seulement la destination, mais aussi le trajet**

Puisque le trajet fait également partie de votre voyage, et pas seulement la destination, il est doublement important de souscrire une assurance de Voyages Maritime. Les assurances vous garantissent la tranquillité d'esprit et une protection en cas d'imprévu ou d'urgences. Certaines cartes de crédit et certains généreux régimes de soins médicaux pour les employés offrent une assurance : consultez les petits caractères. Nous recommandons d'acheter l'assurance au moment de la réservation; vous pouvez l'acheter dans les 48 heures suivant la réservation, mais vous n'êtes pas couvert si quelque chose survient avant qu'elle n'ait été achetée. Les polices d'assurances décrivent en détail les dangers (sources de risques) qui sont couverts et ceux qui ne le sont pas (comme les catastrophes naturelles et les cas de force majeure). Assurez-vous de passer ces détails en revue avec votre conseiller : lisez et comprenez les dispositions, les exceptions et la couverture de votre police. Il existe deux principaux types d'assurances : l'assurance annulation ou interruption et l'assurance maladie. Bien qu'elles soient différentes, il est préférable de les acheter ensemble dans un forfait complet.

- L'assurance annulation ou interruption protège votre investissement dans votre voyage. Si vous devez annuler vos vacances pour des raisons stipulées dans la police, vous obtenez un remboursement. Si un imprévu survient durant vos vacances, vous avez droit à un remboursement de la portion inutilisée. Ce type d'assurance peut également comprendre le remplacement des bagages et du contenu des valises.
- L'assurance maladie peut comprendre des avantages tels que le secours d'urgence 24 heures et l'aiguillage médical. Le montant de la couverture peut être illimité; ainsi, vous et votre famille êtes protégés des obligations financières. L'assurance peut aussi couvrir des soins immédiats et le retour au Canada (le rapatriement peut coûter 25 000 \$).
- Vous bénéficiez d'un service d'aide en cas d'urgence, par appel direct sans frais, 24 heures sur 24, 365 jours par année, avec confirmation de la couverture auprès des fournisseurs et paiement direct des frais aux hôpitaux et médecins.
- Nous vous fournissons une carte pratique à conserver dans votre portefeuille; elle contient les coordonnées utiles et ce qu'il faut faire si vous avez besoin d'aide.

#### **Que se passe-t-il avec la météo?**

D'importants phénomènes météorologiques sont survenus dans le monde récemment, apparemment plus qu'à l'habitude. Les inondations, les tremblements de terre, les ouragans et autres désastres naturels et les incidents dans les zones de conflits et de guerres peuvent perturber même les voyageurs les plus intrépides. Par contre, si les conditions météorologiques forcent un transporteur à être en retard pour au moins 30 % d'un voyage assuré, on peut vous rembourser les arrangements prépayés (des conditions s'appliquent). Si vous vous rendez dans des zones de conflits, inscrivez-vous auprès du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international au 1-800-387-3124. (Dans des cas rares, les fonctionnaires consulaires aident à retrouver les Canadiens et à les sortir de la zone de conflit). Voilà une raison pourquoi nous vous recommandons fortement de voyager en tout temps avec un passeport et de communiquer votre itinéraire et vos coordonnées à votre famille ou à vos amis à la maison. Voyages Maritime surveille constamment les voyages à l'échelle internationale : durant la pandémie de grippe porcine de 2009, nos conseillers ont modifié les projets de vacances de nombreux voyageurs qui s'en allaient au Mexique (y compris des groupes complets participant à des mariages). Votre conseiller peut vous renseigner sur des situations du genre à votre destination, mais vous devriez aussi consulter les sites

Web touristiques locaux officiels et la section *Conseils aux voyageurs et Avertissements* dans le site Web du gouvernement du Canada [www.voyage.gc.ca/countries\\_pays/menu-fra.asp](http://www.voyage.gc.ca/countries_pays/menu-fra.asp) – choisissez le pays que vous visitez.

### **Assurance maladie**

Les régimes d'assurance maladie provinciaux comportent des limites de remboursement pour les dépenses médicales d'urgence engagées dans une autre province, p. ex., les frais d'ambulance aérienne et terrestre, les traitements dentaires d'urgence et les médicaments sur ordonnance pourraient ne pas être couverts à l'extérieur de votre province de résidence. Pour une protection maximale, achetez une assurance médicale supplémentaire même quand vous voyagez au Canada. Il est courant pour les Canadiens de supposer que les États-Unis offrent des soins de santé similaires à ceux que nous recevons dans notre pays— mais il y a une différence importante. Aux États-Unis, le système de soins de santé est un commerce : on vous facturera même le plus petit des pansements. Dans d'autres pays, les soins peuvent être douteux ou limités. Les voyageurs qui peuvent séjourner à l'extérieur du Canada pendant de longues périodes, comme ceux qui vont en Floride l'hiver (nous sommes envieux), doivent se renseigner sur les limites du régime d'assurance santé de leur province afin de déterminer combien de temps ils peuvent séjourner hors du Canada sans affecter leur couverture, p. ex. six mois – que vous fassiez de la randonnée en Asie ou que vous soyez installé dans une villa en Italie (cette fois, nous sommes vraiment envieux). Une assurance voyage et accident de vol aérien paiera le montant de la couverture achetée en cas de mort accidentelle, de mutilation ou de la perte de la vue résultant de blessures subies lors d'un accident et transportera votre corps à la maison si vous décédez en voyage. Une assurance médicale d'urgence paiera les traitements ou services médicaux et hospitaliers nécessaires à la suite d'une maladie imprévue ou d'une blessure qui survient en voyage, elle paiera une ambulance aérienne ou l'évacuation sanitaire par vol commercial vers une installation médicale appropriée, ou paiera le retour à la maison pour y obtenir les traitements médicaux nécessaires. L'assistance médicale fournit aux personnes assurées qui ont besoin de soins médicaux d'urgence l'aiguillage vers des médecins et des hôpitaux, de même que la gestion de dossiers médicaux.

Ce sont nos clients qui le disent...

*« Mon mari et moi devions aller en Floride pour faire une croisière avec Disney Cruise. Trois jours avant le départ, mon mari a subi un accident vasculaire cérébral et il a été hospitalisé pendant 76 jours. On nous a remboursé tout notre argent, y compris les frais à payer pour remettre les milles Aéroplan dans notre compte. »*

### **Sommaire des polices d'assurance**

**Accident en voyage** – 100 % de la somme assurée en cas de décès ou de la perte de deux membres ou plus ou de la vue dans les deux yeux; 50 % de la somme assurée en cas de perte d'un membre ou de la vue dans un œil.

**Argent personnel** – Perte ou vol de votre argent, jusqu'à concurrence du montant assuré.

**Retard de voyage** – Dépenses d'hôtel et de repas si le départ d'un transporteur courant est retardé d'au moins 12 heures. Coût supplémentaire du transport par un itinéraire différent pour assister à un mariage, une manifestation sportive ou une conférence prévue.

**Annulation/Interruption** – L'assurance peut comprendre mort/maladie/blessure, fonctions de juré ou le fait d'être assigné à témoigner, transfert par l'employeur, avis aux voyageurs du gouvernement du Canada, appel en service d'urgence, perte involontaire d'un emploi permanent, décès ou hospitalisation de l'hôte, résidence principale inhabitable, annulation d'une réunion d'affaire pour cause de maladie, de blessure ou de décès de la personne que vous devez rencontrer, refus d'une demande de visa, complications de grossesse dans les 31 premières semaines, diagnostic de grossesse lorsque le voyage est prévu dans les 9 semaines de la date de l'accouchement, fin des opérations d'un voyageur, retard attribuable à la météo, à la quarantaine ou à un détournement d'avion, retard du véhicule dans lequel vous voyagez ou retard d'un transporteur courant.

L'assurance annulation/interruption remboursera vos dépenses de voyage prépayées si votre voyage doit être annulé parce que vous, votre compagnon de voyage ou un membre de votre famille immédiate décédez, êtes blessé ou tombez malade.

**Dépenses médicales** – Hospitalisation d'urgence, traitement dentaire d'urgence, soins médicaux d'urgence, ambulance terrestre, médicaments sur ordonnance, évacuation sanitaire d'urgence, équipement médical, services paramédicaux d'urgence.

**Autres dépenses admissibles** – Hébergement et repas, visites à votre chevet, retour et accompagnement d'enfants, retour d'un compagnon de voyage, rapatriement, identification de la dépouille mortelle, retour du véhicule, allocation pour hospitalisation.

*« L'automne dernier, mon mari a perdu ses lunettes en montant à bord d'un paquebot. Elles ont dû tomber de sa poche. Même s'il a passé la semaine à se prendre pour Jack Nicholson avec ses lunettes de soleil, l'Assurance Voyages Maritime a remplacé ses lunettes à notre retour à la maison jusqu'à concurrence de 500 \$ (nous avons rapporté la perte lors de notre première escale). »*

**Bagages/Effets personnels** – Perte, vol de bagages et d'effets personnels ou les dommages qui leur sont causés, achat d'urgence d'articles essentiels à cause d'un retard des bagages ou de leur envoi à la mauvaise destination. Cette assurance couvrira la perte, le vol ou les dommages en voyage. Le retard de bagages paiera les dépenses engagées pour acheter des articles essentiels, comme des vêtements et des articles de toilette, si les bagages prennent plus de 12 heures pour arriver à destination.

Très peu de valises enregistrées sont perdues ou livrées en retard; toutefois, pour diminuer la possibilité que cela se produise, inscrivez vos numéros de téléphone et votre adresse sur l'étiquette de bagages de votre ligne aérienne et apposez-la sur votre valise. Inscrivez également vos coordonnées à l'intérieur de chaque valise. Compte tenu des mesures de sécurité plus serrées, vous devrez peut-être ouvrir vos valises, alors ayez votre clé à portée de la main ou utilisez un cadenas homologué par la TSA – son logo en forme de losange rouge signifie que les inspecteurs peuvent utiliser les clés fournies par la TSA pour les ouvrir (les cadenas hybrides TSA ont aussi une entrée de clé. Si le cadenas n'est pas homologué TSA, on pourrait le couper pour une inspection des valises. Si les valises sont ouvertes, les inspecteurs mettront une carte à l'intérieur pour expliquer la procédure.

*« Cette année, mes bagages ont été perdus à notre arrivée en Jamaïque. Après environ 16 heures sans bagages, j'ai téléphoné à Assurance Voyages Maritime et on m'a dit que je pouvais sortir acheter jusqu'à 400 \$ de vêtements nécessaires. J'en ai achetés pour environ 136 \$ et ma demande de remboursement a été payée en moins de 10 jours à mon retour. »*

**Vous avez des invités? Nous offrons une police d'assurance soins médicaux d'urgence pour les visiteurs au Canada** ... avec hospitalisation et soins médicaux d'urgence, médicaments sur ordonnance, équipement médical, traitement dentaire d'urgence, services paramédicaux, ambulance terrestre, visite au chevet du malade, hébergement et repas, rapatriement, identification de la dépouille mortelle, retour d'urgence à la maison.

*« Nous étions en vacances récemment dans les tropiques et j'ai été pas mal surpris de voir combien de gens s'inscrivent à des cours de certificat de plongée pour une destination! »*

### **Vous allez faire de la plongée?**

Les activités sous-marines qui font appel à un scaphandre autonome ne sont pas couvertes à moins de détenir un certificat de plongée en eau libre. Beaucoup de gens s'imaginent que le fait de s'inscrire pour être « certifié » pour une destination signifie qu'ils sont assurés, mais ce n'est pas le cas. Avant de partir, suivez le cours de plongée en eau libre de la Professional Association of Diving Instructors – [www.padi.com](http://www.padi.com). De tels cours sont offerts aux centres locaux de formation en plongée, tel le Nova Scotia TorpedoRays Scuba [www.torpedorays.com](http://www.torpedorays.com).

### **Assurance automobile**

Quelque 95 % des voyageurs en Floride réservent des véhicules par notre entremise; nous avons donc beaucoup d'expérience dans ce domaine. Notre assurance contre les dommages matériels à la voiture de location prévoit jusqu'à 50 000 \$ pour la perte du véhicule de location ou les dommages matériels au véhicule. La couverture pour les dommages matériels au véhicule de location paie pour la perte attribuable aux dommages, à un incendie ou à un vol. Lorsque vous vous présentez au comptoir, les préposés pourraient tenter de vous persuader de souscrire une assurance (ils touchent des \$\$ pour toute assurance que vous achetez). Ne vous laissez pas influencer sur place, car l'assurance gouvernementale minimale s'applique, et il est également possible que vos contrats de cartes de crédit vous offrent une protection. Parlez de la couverture avec votre conseiller. Si vous louez une mobylette, vous n'êtes pas assuré à moins de détenir un permis de conduire canadien valide.

**Note :** En cas d'urgence, soyez assuré que toutes les lignes aériennes et toute l'industrie du voyage feront tout leur possible et collaboreront afin de ramener les Canadiens chez eux ou d'offrir des solutions de rechange aux personnes qui sont sur le point de partir. Bien qu'il n'y ait aucune responsabilité légale, les forfaitistes canadiens envoient, depuis longtemps déjà, des clients dans des zones sinistrées; par exemple, l'envoi de dix avions dans une région où la météo prévoyait un ouragan. Certains centres de villégiature ont commencé à offrir des « garanties en cas d'ouragan » pour

indemniser les voyageurs pour les visites gâchées en raison du temps. La législation en matière de voyages ne requiert aucune compensation, aucune mesure de bonne volonté ni aucuns frais remboursables.

### Liste de vérification des bagages

- ✓ passeport valide pour chaque personne
- ✓ copies : page d'identification de votre passeport, chèques de voyage
- ✓ copie des polices d'assurance : lisez les petits caractères et parlez à votre conseiller en voyages
- ✓ bons d'échange pour les hôtels et le transport
- ✓ itinéraire et coordonnées de la personne à contacter à la maison
- ✓ si vous êtes un parent seul, une lettre notariée de l'autre parent qui autorise le voyage
- ✓ sacoche de ceinture, qui contient vos cartes de crédit, votre argent et vos passeports
- ✓ médicaments, ordonnances, lunettes
- ✓ carnet, stylo
- ✓ personnes à contacter pour la location de maisons de vacances
- ✓ **votre sens de l'aventure et de l'humour!**

### Votre conseiller de Voyages Maritime

Nos connaissances et notre expérience vous aident à changer vos rêves en vacances de premier ordre. Adressez-vous à votre conseiller en voyages pour tous renseignements, notamment :

- \* quelle assurance répond le mieux à vos besoins
- \* assurance voyage pour les familles ou les personnes seules
- \* assurance automobile
- \* sécurité, santé et alertes météo (ne paniquez pas!)

**Citoyens canadiens :** Avant de partir, obtenez des renseignements consulaires sur les pays que vous visiterez en consultant [www.international.gc.ca/ciw-cdm/embassies-ambassades.aspx?lang=fra](http://www.international.gc.ca/ciw-cdm/embassies-ambassades.aspx?lang=fra). En cas d'urgence en Amérique du Nord, appelez les Affaires étrangères au 1-888-949-9993. À l'extérieur de l'Amérique du Nord, appelez les Affaires étrangères (à frais virés si nécessaire) au 613-996-8885 ou envoyez un courriel à [sos@international.gc.ca](mailto:sos@international.gc.ca).

### Notre service d'urgence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Nous consultons sans cesse les lignes aériennes de même que les voyagistes et les hôtels locaux afin de confirmer qu'ils répondent à nos normes en matière de service à la clientèle; alors, ne laissez pas un problème ruiner vos vacances. Presque tous les problèmes peuvent être réglés rapidement sur place. Commencez par demander de l'aide au personnel du service visé. Autrement, appelez notre Service d'urgence-voyage au **1-888-551-1181**.

*Les dépôts ne sont ni remboursables ni transférables. Des changements à l'horaire peuvent survenir. Les lignes aériennes et les voyagistes ont le droit de modifier les heures des vols ou des visites, de modifier et de combiner des services, ou de substituer une propriété à une autre. Votre conseiller travaillera avec vous pour veiller à ce que vous receviez l'information nécessaire le plus rapidement possible, le tout pour garantir votre satisfaction. Pour plus de détails, consultez votre brochure et les modalités et conditions du billet.*

**Voyages Maritime**  
Nous sommes l'excellence dans le voyage

[www.voyagesmaritime.ca](http://www.voyagesmaritime.ca)