

COMMUNIQUÉ INFO – ASSURANCE – RSG

Service d'assistance voyage

♪♪ L'ami fidèle toujours te suit ; tu ne sais pas jusqu'où ; même si tu es tout seul dans la vie ; où qu'il soit n'importe où ; si l'ami protège l'ami ; c'est la raison de vivre. ♪♪

L'assistance voyage est un service inclus avec les protections d'assurances voyage et annulation de voyage et donc disponible uniquement pour les membres ayant les modules 2 et 3.

Le service d'assistance voyage est votre meilleur ami en cas de problème en voyage. C'est un service disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il s'agit d'une centrale téléphonique où les agentes et agents peuvent parler plusieurs langues. En cas de problèmes de santé ou légaux, des médecins et des juristes sont constamment disponibles pour s'entretenir en votre nom avec les intervenants locaux afin de trouver le meilleur arrangement possible en votre faveur.

Ce type de service doit être utilisé dans un cas d'urgence médicale dans le cadre de l'assurance voyage. Dans la mesure du possible, il faut les appeler avant de se diriger à l'hôpital. En communiquant avec l'assistance voyage, on vous orientera vers l'hôpital le plus près pouvant vous traiter. L'ouverture de votre dossier pourra aussi être préparée, avant même que vous arriviez. Le plus beau côté de ce service est que, dans la grande majorité des cas, vous n'aurez pas à déboursier un sou, l'assistance aura déjà pris entente avec l'hôpital et les factures seront transmises directement à l'assureur.

L'assistance voyage peut aussi être utilisée dans le cadre de l'assurance annulation. Par exemple, vous devez prendre un vol avec escale pour vous rendre au lieu de départ de votre croisière. Le mauvais temps retardant votre premier vol, vous manquez votre liaison et ce retard vous fera probablement manquer le départ du bateau, que faire ?

Vous pouvez communiquer avec l'assistance voyage qui s'occupera pour vous :

- de trouver un vol menant à la première destination de votre croisière, où vous pourrez embarquer ;
- de commencer la réclamation d'assurance annulation pour les frais supplémentaires occasionnés par ce vol et aussi pour la portion de la croisière que vous n'avez pas faite.

Depuis le début de cette capsule, je mentionne de communiquer avec l'assistance voyage, mais comment la joindre ? Sur votre carte d'assurance de Desjardins Sécurité financière, vous trouverez les numéros à composer selon le coin du monde d'où vous appelez.

Olivier Demers, conseiller
Sécurité sociale, CSQ-Québec