

Service Retard de vol

FAQ

Qu'est-ce que le Service Retard de vol?

Le **Service Retard de vol** apporte davantage de commodité et offre des compensations aux adhérents et adhérentes des régimes collectifs d'assurance voyage de Croix Bleue Medavie en leur offrant une compensation proactive en cas de retard de vol.

En cas de retard de vol, une compensation est offerte aux adhérents qui enregistrent leur vol au moins 24 heures à l'avance :

Durée du retard	Détails de la compensation
3 heures +	Accès au salon d'attente de l'aéroport ou 40 \$ par personne si le salon n'est pas accessible
6 heures +	50 \$ par personne* + chambre d'hôtel ou 250 \$ par police si la chambre n'est pas disponible

**jusqu'à concurrence de 200 \$*

Les compensations admissibles sont envoyées automatiquement par message texte (SMS) et par courriel, offrant une expérience entièrement numérique et intégrée.

Le Service Retard de vol vous est rendu accessible par Canassurance Compagnie d'Assurance et l'inscription au service est volontaire. En vous inscrivant au Service Retard de vol, vous devrez en accepter les modalités et la politique de protection de la vie privée.

Qui est admissible à ce service?

Afin de bénéficier du Service Retard de vol, vous devez :

- avoir une assurance voyage dans le cadre de votre régime d'assurance collective;
- voyager pendant que votre couverture est en vigueur;
- être inscrit comme passager ou passagère ayant payé son billet pour le ou les vols retardés;
- avoir enregistré votre vol en ligne au Service Retard de vol au moins 24 heures avant l'heure de départ prévue du vol retardé;
- avoir un téléphone intelligent ou un appareil mobile, être en mesure de recevoir des messages textes (SMS) ou courriels en temps réel afin que le Service Retard de vol puisse communiquer avec vous pendant que vous attendez votre vol.

Y a-t-il une limite de fréquences ou un montant maximum annuel pour ce service?

Le Service Retard de vol offre une compensation totale maximale de 1 000 \$ par année civile. Ce maximum est un maximum global pour toutes les personnes assurées en vertu de votre régime : vous, votre conjoint ou conjointe et vos personnes à charge. La limite est réinitialisée le 1^{er} janvier.

Que se passe-t-il lorsque j'ai atteint la compensation maximum annuelle de 1 000\$?

Vous pouvez continuer à enregistrer vos prochains voyages et vols. En cas de retards admissibles, les aurez tout de même droit aux privilèges suivants :

- Retard de 3 heures : accès au salon d'attente de l'aéroport, si disponible. Aucune compensation monétaire ne sera offerte si le salon est inaccessible.
- Retard de 6 heures : accès à une chambre d'hôtel, si disponible. L'allocation de 50 \$ par voyageur(se) et la compensation monétaire en cas d'indisponibilité d'une chambre d'hôtel ne seront pas offertes.

Le Service Retard de vol est-il disponible uniquement pour le vol de départ initial, ou aussi pour les vols de correspondance et les vols de retour?

Les voyages à plusieurs vols peuvent être enregistrés sur la plateforme. Si un vol qui a été enregistré est retardé et répond aux critères d'admissibilité, vous recevrez la compensation applicable. Les vols de retour peuvent également être enregistrés et sont admissibles à une compensation s'ils répondent aux mêmes critères.

Le Service Retard de vol est-il aussi offert pour les vols intérieurs?

Oui, les vols intérieurs sont admissibles au Service Retard de vol. Tous les vols doivent être enregistrés 24 heures avant l'heure de départ prévue pour être admissibles.

Quel est le processus pour obtenir la compensation avec le Service Retard de vol?

Le service commence à suivre l'état du vol en temps réel aussitôt que vous avez enregistré un voyage pour vous-même ou pour vos personnes à charge admissibles.

S'il y a un retard et que vous devenez admissible à une compensation, vous recevrez un message texte (SMS) et un courriel contenant un lien où vous pourrez recevoir votre compensation. De là, vous pouvez télécharger votre laissez-passer pour le salon d'attente de l'aéroport ou votre réservation pour une chambre d'hôtel.

Si vous recevez une compensation monétaire, elle vous sera versée en temps réel par virement Interac ou dépôt direct, selon la méthode de paiement que vous avez choisie lors de votre inscription. Vous recevrez un message texte (SMS) et un courriel lorsque le transfert aura été envoyé.

Pour recevoir rapidement les notifications et les mises à jour, assurez-vous d'être connecté au Wi-Fi ou à un réseau de téléphonie mobile.

Remarque : Les frais d'itinérance et de données sans fil ne sont pas couverts par ce service.

Devrai-je conserver les reçus ou remplir un formulaire de demande de règlement?

Non, les reçus ou les formulaires de demande de règlement ne sont pas requis.

Qu'arrive-t-il si mon vol est annulé?

Le Service Retard de vol n'offre pas de compensation pour les vols annulés.

Toutefois, si un vol est initialement retardé d'au moins 3 ou 6 heures, vous aurez droit à une compensation dès qu'ils y seront admissibles. Si le vol est finalement annulé après ce point, vous n'aurez pas à rembourser la compensation.

Si un vol est annulé avant qu'une compensation ne soit admissible, celle-ci ne sera pas offerte.

Qui recevra les notifications?

Les notifications seront envoyées à la personne désignée pour chaque voyage enregistré. Cette personne peut être identifiée lorsque vous enregistrez un vol. Par exemple, si un conjoint ou une conjointe ou une personne à charge voyage seul(e), vous pouvez indiquer cette personne pour qu'elle reçoive directement les mises à jour pertinentes concernant ses vols.

Que faire si je n'ai pas reçu mon message texte (SMS) ou mon courriel?

La notification par courriel et par message texte (SMS) est instantanée. Si vous ne recevez pas de notification après un retard d'au moins 3 heures, il est recommandé de contacter l'équipe du Service Retard de vol pour vous informer au **1-844-323-2538, Ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (HNE)**.

Quand les liens vers mes compensations expireront-ils?

Les privilèges pour l'accès au salon d'attente et à une chambre d'hôtel expirent après 24 heures. Les liens pour les compensations monétaires expirent après 7 jours. Si l'accès aux privilèges ou aux compensations est expiré, il sera désactivé et vous n'y serez plus admissibles.

Dois-je payer la chambre d'hôtel?

Non, c'est l'équipe du Service Retard de vol qui est responsable de la réservation et du paiement de la chambre d'hôtel. Vous n'avez qu'à présenter la confirmation de réservation à la réception de l'hôtel. L'information nécessaire pour accéder à la confirmation vous sera envoyée par message texte (SMS) et par courriel.

Que se passe-t-il si je n'arrive pas à enregistrer mon vol au moins 24 heures avant le départ?

Malheureusement, si l'heure limite d'enregistrement du vol est dépassée, vous ne pourrez pas bénéficier du Service Retard de vol.

Dois-je avoir accès à un réseau cellulaire ou à l'Internet lorsque le vol est retardé pour bénéficier de ce service?

Oui, les instructions pour accéder au salon d'attente de l'aéroport, aux réservations de chambre d'hôtel et aux compensations financières sont envoyées en temps réel par message texte (SMS) et par courriel.

Remarque : les frais d'itinérance et de données sans fil ne sont pas couverts par ce service.

Le Service Retard de vol est-il sécurisé?

Nous prenons très au sérieux la sécurité et protection des renseignements personnels. Avant de conclure un partenariat avec un fournisseur de services, nous examinons attentivement ses pratiques afin de nous assurer qu'il respecte des normes strictes en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité, et qu'il se conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE). Nos équipes des services Juridiques et de la Protection des renseignements personnels évaluent rigoureusement chaque partenaire afin que vous puissiez être assuré que vos renseignements sont protégés.