

CHUBB®

Assistance voyage Chubb

Kit de démarrage pour les membres de Chubb Accident & Health



Bienvenue

au programme d'assistance voyage Chubb

En plus de la protection fournie par votre régime d'assurance, Chubb Accident & Health a pris des dispositions avec votre fournisseur d'assistance voyage désigné afin que vous ayez accès à une assistance d'urgence 24/7 en matière de voyage, de soins médicaux et de sécurité dans le monde entier, et ce, *où que vous soyez*.



Votre fournisseur d'assistance voyage désigné

AXA Assistance

Vous pouvez appeler votre fournisseur d'assistance voyage à tout moment. La ligne d'assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 se trouve sur votre carte d'identité.

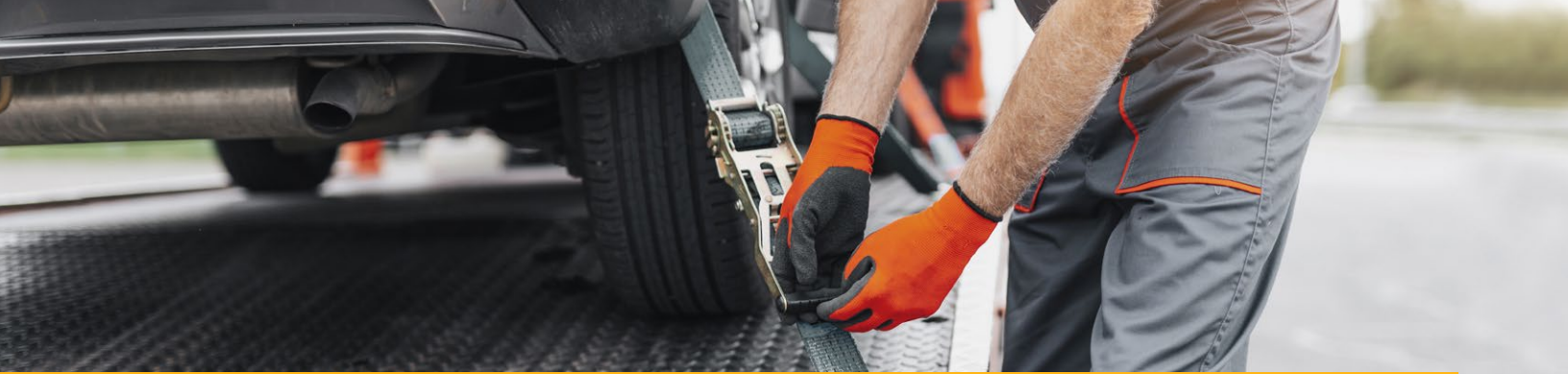


Pour commencer

Pour vous aider à rendre votre voyage d'affaires ou votre séjour d'études à l'étranger plus serein, nous sommes là pour vous aider à préparer votre voyage ainsi que le déroulement de votre séjour à l'étranger. Commençons :

1. Inscrivez-vous au **Portail d'assistance voyage Chubb**.¹
 - ▶ **Rendez-vous** sur TravelAssistance.Chubb.com.
 - ▶ **Inscrivez-vous** et créez votre nouveau compte.
 - ▶ **Remplissez** le formulaire d'inscription en utilisant votre adresse e-mail.
 - ▶ **Vérifiez** l'inscription via votre e-mail de confirmation.
 - ▶ **Personnalisez** votre profil et explorez les outils en libre-service.
 - ▶ **Téléchargez** l'application mobile « **Travel EYE by AXA Partners** » (disponible sur iOS et Android), connectez-vous et définissez des alertes pour préparer votre voyage à l'étranger
2. **Revoyez votre police d'assurance** avant de voyager à l'étranger.
3. Découpez votre **carte d'identification pour la garder dans votre portefeuille** en cas d'urgence ou **scannez le code QR** qui se trouve sur la carte d'identification et enregistrez le contact d'urgence sur votre appareil mobile.
4. **Consultez votre médecin traitant** avant votre départ pour toute vaccination ou fourniture de prescription médicale nécessaire avant le voyage.

¹ Le portail d'assistance voyage Chubb est géré par un administrateur tiers, GardaWorld Crisis24, non affilié à Chubb Ltd.



Services d'assistance

Lorsque vous voyagez pour des raisons professionnelles ou pour vous détendre, vous pouvez être sûr que vous êtes entre de bonnes mains en cas d'urgence. L'assistance voyage Chubb vous donne un accès 24h/24 et 7j/7 à des services d'assistance d'urgence en matière de voyage, de soins médicaux et de sécurité dans le monde entier lorsque vous voyagez loin de chez vous.

Appelez votre fournisseur d'assistance voyage à tout moment.



Assistance médicale

- Avance des frais médicaux d'urgence
- Orientations vers des médecins, des hôpitaux, des dentistes et des cliniques
- Évacuation médicale d'urgence/ rapatriement (médicalement nécessaire)
- Transport médical d'urgence
- Rapatriement du corps
- Envoi d'un médecin/spécialiste
- Suivi médical
- Retour de votre enfant à charge
- Remplacement de lunettes, de médicaments ou d'appareils médicaux
- Accompagnement
- Téléconsultation mondiale
- Santé comportementale à distance



Assistance en matière de sécurité

- Assistance à l'évacuation en cas de catastrophe naturelle/compromettant la sécurité ou de tensions politiques
- Ligne d'assistance téléphonique disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et assistance en matière de sécurité pour discuter de problèmes de sécurité ou pour obtenir une assistance immédiate en matière de sécurité pendant le voyage
- Assistance à la sécurité sur place en cas de situation d'événement militaire ou politique constituant une menace potentielle pour la vie

Ces informations vous donnent un bref aperçu des services qui vous sont disponibles. Ces services ne sont pas des prestations assurées. Le remboursement des frais de service est limité aux conditions de la police en vertu de laquelle vous êtes assuré(e). Vous aurez peut-être à payer les services non couverts. Un fournisseur tiers peut vous fournir ces services. Le prestataire de services d'assistance voyage (TAS) s'efforce de vous orienter vers les prestataires de services médicaux et autres qui sont appropriés. Europ Assistance ne pourra être tenu responsable de la qualité ou des résultats des services fournis par les fournisseurs indépendants.

Dans tous les cas, le prestataire médical, l'établissement, le conseiller juridique ou tout autre prestataire de services professionnels recommandé par un TAS ne sont pas des employés ou des agents d'un prestataire de TAS et le choix du prestataire vous appartient exclusivement. Le prestataire de TAS n'assume aucune responsabilité pour les services qui vous sont fournis dans le cadre de cet arrangement et n'est pas non plus responsable de toute négligence ou autre acte ou omission fautifs de l'un des professionnels du droit ou des soins de santé qui vous fournissent des services. Les services d'assistance au voyage ne sont pas disponibles si votre couverture en vertu de la police n'est pas en vigueur.



Assistance voyage

- Organisation de voyages d'urgence
- Transmission de message urgent
- Liquidités d'urgence
- Localisation de documents perdus ou volés
- Assistance juridique et caution
- Informations avant le voyage
- Retour des véhicules
- Retour des animaux de compagnie
- Interprétariat/Traduction



Services d'information

- Conseils aux voyageurs pour la destination de voyage
- Informations relatives à la culture
- Visa, passeport et exigences de vaccination
- Orientations des ambassades et des consulats
- Taux de change
- Température et conditions météorologiques



Votre carte d'identité de voyage

Lorsqu'une urgence survient loin de chez vous, Chubb s'associe à un fournisseur mondial d'assistance voyage et médicale de premier plan, AXA Assistance (AXA), pour vous donner accès à des soins sur place, où que vous soyez. Référez-vous à la carte d'identification de votre police émise, **scannez le code QR** pour enregistrer le contact d'AXA sur votre appareil mobile et **découpez la carte d'identification** pour la garder dans votre portefeuille en permanence, afin d'être servi au mieux en cas d'urgence.

Votre carte d'identification comporte les informations suivantes :

CHUBB®

Pour les services d'assistance médicale et voyage, veuillez appeler :

Programme d'assistance voyage Chubb

A l'intérieur des États-Unis : +1-888-123-4567
En dehors des États-Unis : +1-312-123-4567
Envoyez un e-mail à : MedAssist-USA@AXA-Assistance.us

Portail d'assistance voyage

Rendez-vous sur la page : TravelAssistance.Chubb.com

Recto de la carte

- Lignes téléphoniques et e-mail d'assistance aux voyageurs
- Site web d'un portail de voyage*

CHUBB®

**TAS
Logo**

Programme d'assistance voyage Chubb

Titulaire de la police : Exemple de nom du titulaire de la police
Numéro de police : xxxxx

Le fournisseur d'assistance voyage fournira des services médicaux d'urgence et des services de voyage, ainsi que des services d'information avant le voyage. Veuillez appeler lorsque :

- Vous avez besoin de la recommandation d'un hôpital ou d'un médecin
- Vous êtes hospitalisé(e)
- Vous devez être évacué(e) ou rapatrié(e)
- Vous avez besoin de garantir le paiement de dépenses médicales
- Vous êtes confronté(e) à des problèmes locaux de communication
- Votre sécurité est menacée par la survenance soudaine d'un événement politique ou militaire

(Exemple de carte d'identification uniquement)

Verso de la carte

- Le logo de votre fournisseur d'assistance voyage désigné
- Nom du titulaire de la police, numéro de la police et date d'entrée en vigueur de la police à des fins de vérification de la couverture.



Recherche d'un médecin ou d'un hôpital

Votre fournisseur d'assistance voyage dispose d'un vaste réseau de médecins et d'hôpitaux pour vous permettre d'accéder à des soins de qualité dans le monde entier. Vous pouvez vous référer aux numéros d'assistance figurant sur votre carte d'identité pour joindre un représentant du service clientèle ou pour rechercher un prestataire via le portail d'assistance voyage.

Outil pour rechercher un prestataire de soins médicaux

1. Recherche dans l'annuaire des prestataires médicaux (par exemple, médecins, hôpitaux, cliniques, etc.) à l'échelle internationale et aux États-Unis.
2. Contactez votre fournisseur d'assistance voyage pour l'aider à trouver un fournisseur de services médicaux près de chez vous.

Garantie de paiement

Communiquez avec votre fournisseur d'assistance voyage avant de recevoir des soins qui nécessitent une garantie de paiement, qui est une lettre de Chubb et de votre fournisseur d'assistance voyage qui confirme votre admissibilité aux soins sans avance de frais. Lorsque vous demandez l'émission d'une garantie de paiement, veuillez préparer les informations suivantes :

1. Le nom de votre organisation et le numéro de police figurant sur la carte d'identification.
2. Nom du patient ou votre nom
3. Informations sur la situation médicale et le type de service médical
4. Médecin ou établissement hospitalier de votre choix et ses coordonnées

Vous pouvez demander une garantie de paiement à tout moment. Veuillez noter que la couverture est sujette à votre police émise, dans laquelle peuvent figurer des franchises ou une coassurance. Chubb USA Accident & Health claims, le gestionnaire des demandes de la police, et le fournisseur d'assistance voyage Chubb se coordonneront pour déterminer si le traitement est jugé médicalement nécessaire après examen de la situation.



Conseils utiles pour les réclamations

Chubb Accident & Health s'engage à fournir un jugement honnête, juste et raisonnable en matière de traitement des demandes tout en offrant une excellente expérience client.

Chez Chubb, nous ne nous limitons pas au secteur de l'assurance, nous nous occupons aussi des personnes. Nos spécialistes compétents en matière de réclamations s'attachent à chaque détail. Quelle que soit la police que vous avez souscrite, notre objectif est de vous faciliter la vie.

Voici quelques conseils utiles sur les réclamations :

1. Avant de demander des soins, **appelez votre fournisseur d'assistance voyage** pour :
 - a. **Prendre un rendez-vous** avec un hôpital/médecin local
 - b. Organiser un paiement direct avec le fournisseur pour vos avances de frais¹
2. Le prestataire d'assistance voyage se coordonnera² avec le gestionnaire de sinistres désigné par votre police pour organiser une garantie de paiement
3. Pour les traitements payés de votre poche, **réferez-vous à votre police et au kit de réclamation** pour soumettre les dépenses au gestionnaire de réclamation désigné par votre police
4. Incluez les factures, les reçus de paiement et les rapports médicaux
5. N'oubliez pas de vérifier la date de soumission dans votre police d'assurance.
6. Dès réception d'une demande et en supposant que rien d'autre ne soit nécessaire, le délai d'exécution approximatif est de 15 jours ouvrables à compter de la date de réception³

¹ Les administrateurs de sinistres et les tiers administrateurs sont soumis à la police souscrite et peuvent différer selon la police. La couverture et les services sont soumis aux lois et règlements locaux et peuvent ne pas être disponibles.

² Le fournisseur d'assistance voyage n'est pas affilié à Chubb ou à ses administrateurs tiers pour administrer la police souscrite et traiter les réclamations. Le fournisseur d'assistance voyage fournit une assistance d'urgence et coordonne les frais médicaux.

³ Le traitement des réclamations internationales peut prendre plus de 15 jours ouvrables selon la date de soumission et la facturation du fournisseur.



Nous honorons
les promesses que
nous faisons.

Nous en faisons
une affaire
personnelle.

Nous sommes là
pour vous aider.



Préparation pour l'assistance en matière de sécurité

Une situation d'urgence peut survenir n'importe quand, n'importe où. C'est pourquoi l'assistance voyage Chubb vous donne accès aux équipes d'intervention de crise hautement qualifiées de Crisis24 pour vous aider à vous mettre en sécurité en cas d'événements compromettant la sécurité ou politiques imprévisibles survenant lors d'un voyage à l'étranger. Voici quelques conseils utiles pour vous préparer en cas d'urgence en matière de sécurité :

- Pour demander une assistance en matière de sécurité, contactez d'abord votre fournisseur d'assistance voyage, AXA Assistance.
- Le fournisseur d'assistance voyage coordonnera l'assistance en matière de sécurité ou la demande d'évacuation à notre fournisseur d'assistance en matière de sécurité reconnu mondialement, **Crisis24**, une société GardaWorld.
- Lorsque vous appelez, **soyez prêt** à fournir :
 - Informations sur l'appelant (votre nom/prénom, âge, nationalité, etc.)
 - Bref résumé de votre situation
 - Localisation de l'endroit où vous vous trouvez
 - Tout problème médical
- Crisis24 évalue votre situation et vous guide correctement tout au long du processus d'évacuation/rapatriement jusqu'à ce que vous soyez en sécurité.



Crisis24 est notoirement connu comme étant l'expert en sécurité du marché le plus compétent. Avec leurs renseignements de pointe, combinés à plus de 30 ans d'expérience en matière d'assistance sur le terrain, vous bénéficiez toujours d'un réseau de confiance composé de professionnels de la sécurité qui vous assistent dans vos déplacements, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Portail d'assistance voyage Chubb

Développé par AXA Assistance pour le compte de Chubb.

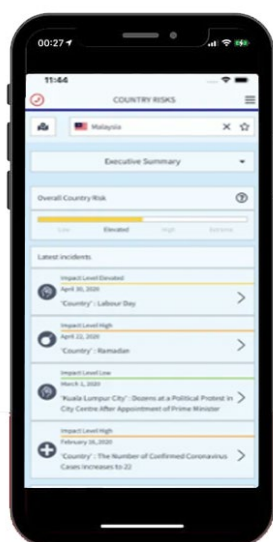
Portail d'assistance voyage Chubb, Travel EYE

Accédez à votre **Portail Travel EYE, développé par AXA**, pour vous guider, vous et votre famille, avant et pendant votre voyage à l'étranger. Inscrivez-vous sur le portail de voyage en libre-service et personnalisez votre profil, téléchargez l'application mobile et accédez en temps réel à des informations en matière de santé, de sécurité et de voyage.

Les principales caractéristiques et la variété des outils incluent, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Rapports sur les risques par pays/ville dans plus de 180 pays
- Recherche d'un réseau médical mondial parmi plus de 40 000 prestataires dans le monde entier pour trouver un hôpital ou un médecin près de vous
- Alertes en direct 24/7
- Carte thermique du risque global
- Mesures et restrictions relatives au COVID-19
- Informations culturelles, y compris, mais sans s'y limiter :
 - Conduite des affaires, transports, vacances, etc.
 - Conseils sur les mesures d'atténuation et coordonnées des consultants
 - Recherche d'un code d'appel international
 - Recherche du numéro des autorités locales équivalent au 911

Télécharger l'application mobile



Une fois inscrit via un ordinateur, téléchargez l'application mobile « **Travel EYE by AXA Partners** » disponible sur iOS et Android.

Les caractéristiques principales incluent :

- Alertes 24/7
- Briefings sur les pays
- Fiches d'information sur les pays
- Outils de conseil médical
- Numéro d'appel de votre fournisseur d'assistance voyage



Comment s'inscrire

1. L'inscription est requise pour tous les nouveaux utilisateurs en visitant la version de bureau du portail de voyage à l'adresse TravelAssistance.Chubb.com.
2. Créez un compte et saisissez votre adresse électronique, puis cliquez sur « S'inscrire » pour vérifier votre adresse électronique. N'oubliez pas de vérifier votre dossier spam/courrier indésirable pour voir si le message automatique de vérification de votre adresse électronique s'y trouve.
3. Un e-mail de confirmation vous sera envoyé. Vérifiez votre adresse e-mail pour confirmer votre compte.
4. Connectez-vous après vous être inscrit et découvrez Travel EYE.

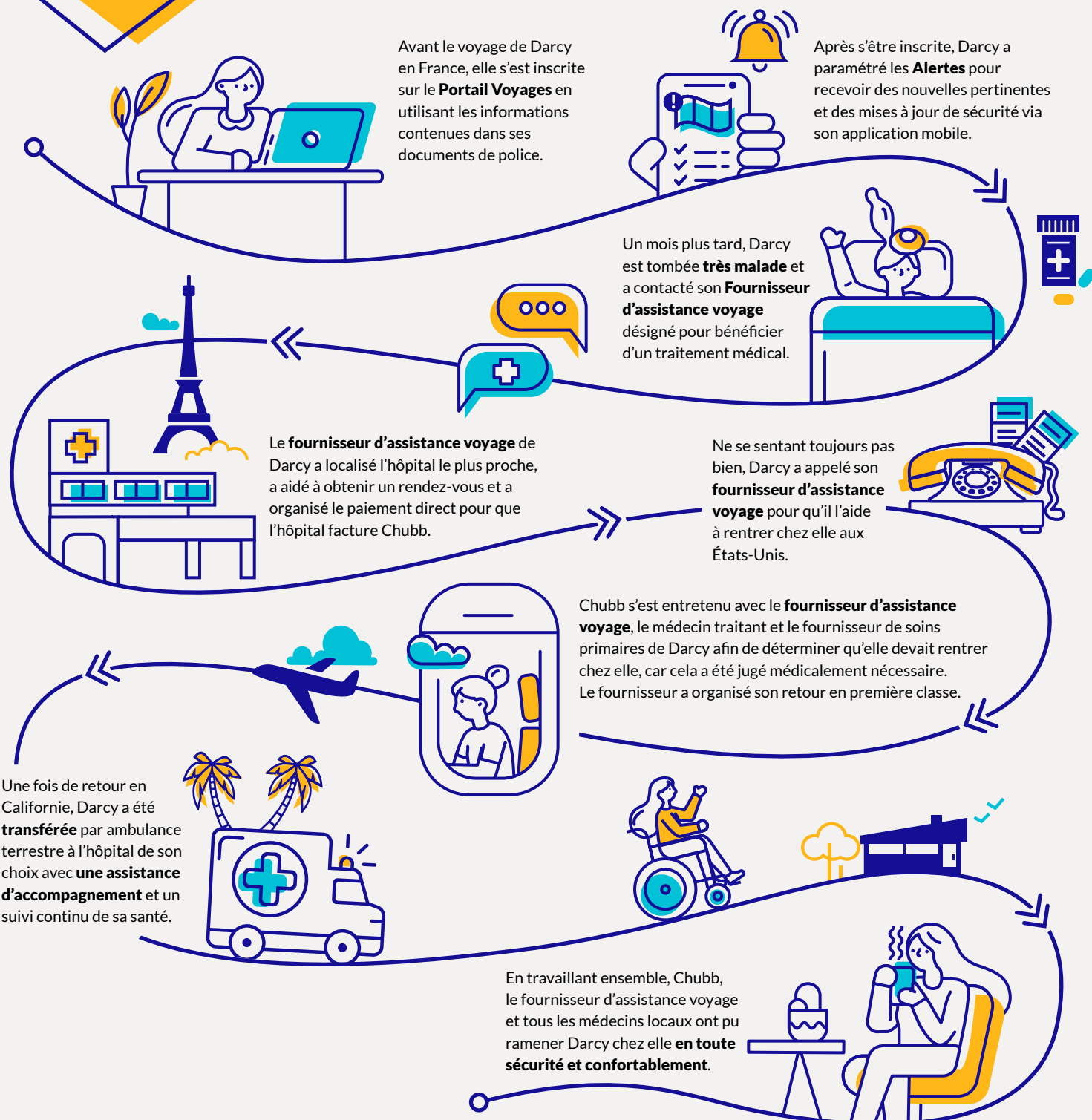
Conseil rapide !

Pour obtenir des instructions étape par étape, reportez-vous à votre Guide de membre Travel EYE.

Votre voyage à l'étranger

Le monde est riche en diversité. Les pays et les différentes localités ont des manières diverses de gérer l'assistance médicale et de voyage. Le programme d'assistance voyage Chubb vous met en relation avec un fournisseur d'assistance voyage désigné, ce qui vous permet de faire face aux éventuelles complications médicales lorsque vous êtes sur place.

Voici un exemple du voyage de Darcy à l'étranger grâce au programme d'assistance voyage Chubb :



Les scénarios de réclamation décrits ici sont hypothétiques et sont proposés uniquement pour illustrer les types de situations qui peuvent donner lieu à des réclamations. Ces scénarios ne sont pas basés sur des réclamations réelles et ne doivent pas être comparés à des réclamations réelles. La couverture précise offerte par tout assureur est soumise aux termes et conditions des polices telles qu'elles ont été émises. La couverture d'un sinistre particulier dépend des faits et des circonstances du sinistre, des conditions de la police telle qu'elle a été émise et du droit applicable.



Questions fréquemment posées

Pour obtenir des informations sur votre régime d'assurance, consultez les documents de votre police pour contacter le gestionnaire des prestations de votre police.

1. Qui dois-je contacter pour obtenir des informations sur la police d'assurance ?

Veillez vous adresser à l'administrateur des réclamations de votre police ou à votre employeur (le titulaire principal de la police) pour toute question relative aux droits à prestations. L'assistance voyage Chubb est là pour vous aider à mieux vous préparer aux urgences et à rechercher une expertise médicale ou une assistance voyage à l'étranger.

2. Qui dois-je contacter pour les questions relatives aux sinistres ?

Veillez vous référer au gestionnaire des réclamations de votre police pour savoir qui contacter pour le remboursement. L'assistance voyage Chubb est là pour vous aider à rechercher une expertise médicale et une assistance voyage lorsque vous êtes à l'étranger.

3. Où dois-je présenter une demande de remboursement de frais médicaux payés de ma poche ?

Si vous avez payé de votre poche un traitement médical, veuillez contacter l'administrateur des sinistres désigné par votre police et envoyez votre facture, le formulaire de demande de remboursement ainsi que les documents nécessaires. Si vous n'êtes pas sûr de l'identité de l'administrateur des réclamations, vous pouvez contacter le fournisseur d'assistance voyage pour obtenir des informations et coordonner le cas avec votre administrateur des réclamations. Les fournisseurs d'assistance voyage Chubb ne gèrent pas et ne traitent pas les réclamations ; toutefois, le fournisseur d'assistance voyage peut vous mettre en contact avec l'administrateur des réclamations désigné par votre police pour obtenir une assistance supplémentaire.

4. Ma carte d'identification de voyage constitue-t-elle une garantie de paiement où que je sois ?

Non, votre carte d'identification de voyage est là pour identifier votre police et ne garantit pas le paiement des traitements. Veuillez appeler votre fournisseur d'assistance voyage avant de vous faire soigner. Votre fournisseur d'assistance voyage désigné prendra les dispositions nécessaires pour que nous puissions payer directement l'hôpital, le médecin ou les autres établissements médicaux sur place.

5. Qu'est-ce que Crisis24, une société de GardaWorld ?

Dans le cadre de votre programme d'assistance voyage Chubb, votre fournisseur d'assistance voyage désigné auprès de Chubb s'associe à un fournisseur d'assistance de sécurité : Crisis24, un fournisseur tiers non affilié à Chubb. En plus de fournir une assistance en matière de sécurité et/ou des services d'évacuation (le tout en fonction de votre police et de votre couverture), Crisis24 gère également votre portail de voyage, le Travel Risk Intelligence Portal (TRIP).

6. Je ne peux pas m'inscrire sur le portail de voyage et je rencontre des problèmes techniques. Qui dois-je contacter ?

Si vous rencontrez des problèmes techniques ou si vous avez des difficultés à vous inscrire au portail d'assistance voyage Chubb, veuillez envoyer un e-mail à AXA Assistance à l'adresse MedAssist-USA@AXA-Assistance.us pour obtenir l'assistance technique du portail Travel EYE.

7. Que puis-je faire pour effectuer des recherches sur la disponibilité des médicaments lorsque je suis à l'étranger ?

Consultez votre portail de voyage et cherchez des informations sur le pays d'accueil. Vous pouvez rechercher des informations sur la disponibilité des services médicaux dans la région où vous vous trouvez ou où vous vous rendez. Si vous avez besoin de plus d'aide pour trouver des médicaments à l'étranger, contactez toujours votre médecin traitant avant votre voyage afin qu'il vous fournisse vos médicaments pour la durée de votre voyage. Vous pouvez également contacter votre fournisseur d'assistance voyage pour obtenir des conseils sur la disponibilité des médicaments.

8. Comment puis-je m'assurer de la rapidité du traitement de ma réclamation ?

Assurez-vous de fournir les documents demandés lorsque vous soumettez une réclamation à l'administrateur des réclamations de votre police. Par ailleurs, assurez-vous également de fournir les diagnostics et les explications y afférentes pour la perte que vous revendiquez. Lorsque vous recevez les soins d'un médecin en dehors des États-Unis, une explication de ces soins peut être utile pour aider à clarifier votre réclamation et, ainsi, faciliter son traitement.

9. Que se passe-t-il si je suis dans une situation d'urgence alors que je suis en voyage ?

En cas d'urgence, appelez immédiatement votre fournisseur d'assistance voyage. Votre programme d'assistance voyage Chubb vous permet d'obtenir de l'aide pour organiser votre transport ou vos soins médicaux ; de coordonner des frais médicaux, lorsqu'ils sont approuvés ; de surveiller votre condition médicale ; de vous évacuer vers un centre d'excellence médicale si les soins locaux sont inadéquats ; et de fournir une assistance et des conseils en matière de sécurité si votre sécurité est menacée. Vous pouvez également contacter votre fournisseur d'assistance voyage si vous avez besoin d'aide pour trouver un médecin local ou un autre prestataire de soins médicaux.

10. Quelles informations devrais-je fournir si j'appelle les services d'assistance de voyage ?

Veuillez vous identifier en tant que membre de [nom du titulaire de la police]. Votre fournisseur d'assistance voyage coordonnera l'autorisation de service auprès de votre employeur ainsi que la procédure de réclamation auprès de votre assureur s'ils engagent des frais couverts.

11. Que se passe-t-il si un médecin ou l'hôpital insiste pour que je paye la facture moi-même ?

Pour les frais et dépenses n'étant pas urgents, les dispensateurs de soins peuvent vous demander de régler la facture vous-même en payant en numéraire ou par carte de crédit. Vous avez la possibilité de vous faire rembourser ces frais en soumettant un formulaire accompagné des récépissés de paiement pour remboursement à votre bureau de réclamation local. En cas d'urgence, contactez immédiatement AXA Assistance pour voir si une garantie de paiement peut être mise en place.

12. Qui dois-je contacter en cas de questions ?

Vous pouvez contacter les groupes ci-dessous pour les demandes suivantes :

- **Demande de renseignements sur les services d'assistance voyage Chubb :** Contactez le fournisseur d'assistance voyage indiqué sur votre carte d'identification
- **Demande de renseignements sur la police et les sinistres :** Contactez votre employeur (ou votre responsable des ressources humaines ou des risques), votre agence ou l'administrateur des réclamations de votre police
- **Demande de renseignements sur le portail de voyage :** Contactez l'équipe d'assistance technique à l'adresse MedAssist-USA@AXA-Assistance.us

CHUBB®

Merci.

Le présent document est fourni à titre d'information uniquement et ne constitue pas un contrat d'assurance. Les services d'assistance voyage sont fournis par des fournisseurs tiers qui ne sont pas affiliés à Chubb. Chubb est le nom commercial utilisé pour désigner les filiales de Chubb Limited qui fournissent des assurances et des services connexes. Pour obtenir la liste de ces filiales, veuillez consulter notre site web l'adresse suivante www.chubb.com. Tous les produits et services proposés peuvent ne pas être disponibles dans tous les États. Cette communication ne contient que des synthèses de produits. La couverture et les services sont soumis aux termes des polices telles qu'elles ont été émises.

Chubb. Insured.SM

This document has been translated from its original English form. If there is any inconsistency between the translated version of the form and the English version that has a material impact on the coverage provided, the English version will govern.

Ce document a été traduit à partir du formulaire original anglais. En cas d'incohérence entre la version anglaise et la traduction du formulaire ayant un impact considérable sur la couverture de l'assurance, la version originale anglaise prévaudra.