



La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers

Le 5 mars 2020

Le 29 janvier 2020, le gouvernement du Canada a publié un avertissement aux voyageurs de niveau 3 concernant le COVID-19 (coronavirus) en Chine.

Depuis, le COVID-19 s'est étendu à l'échelle mondiale, d'autres avertissements de haut niveau du gouvernement canadien ont été émis et les pays continuent d'augmenter le nombre de cas signalés. Il est reconnu comme une préoccupation mondiale et est surveillé de près par l'Organisation mondiale de la santé (OMS).

L'assurance Annulation de voyage et Interruption de voyage comprend une exclusion pour des raisons, circonstances, événement, etc., dont l'acheteur est au courant avant l'établissement de cette assurance, ce qui peut entraîner l'annulation ou l'interruption du voyage. Si, avant d'acheter son assurance Annulation de voyage et Interruption de voyage, une personne était au courant d'une raison ou d'un événement qui pourrait l'amener à annuler ou à interrompre son voyage, une demande de règlement pour cette raison ou pour cet événement sera refusée.

Le 5 mars 2020, Manuvie a déterminé que le COVID-19 est maintenant considéré comme un événement connu et que l'exclusion applicable s'appliquera aux contrats établis à compter de cette date.

Cette exclusion s'appliquera à l'échelle mondiale, y compris dans les territoires où il n'y a pas d'avertissement aux voyageurs ou d'éclosion du COVID-19.

C'EST VOTRE RESPONSABILITÉ d'informer vos clients de la position de Manuvie à l'égard du COVID-19 et de l'incidence possible de cette exclusion sur leur achat. La période d'examen gratuit de 10 jours est également offerte pour les aider à prendre des décisions.

Cet avis ne s'applique pas aux contrats souscrits avant le 5 mars 2020.

Nous continuons de suivre la situation et nous vous tiendrons au courant de son évolution, le cas échéant. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre représentant de Manuvie.

FAQ

1. **Q : Mon client a souscrit une assurance voyage Financière Manuvie et se rendra dans un pays qui n'est pas visé par un avis aux voyageurs, mais il a décidé qu'il ne veut pas entreprendre le voyage en raison du COVID-19. Quelles options s'offrent à lui?**

R : Votre client ne sera pas remboursé au titre de notre garantie Annulation de voyage et Interruption de voyage si aucun avis aux voyageurs n'est publié pour sa destination.

S'il a souscrit son contrat d'assurance voyage avant le 5 mars 2020 et que sa destination est visée par un avis aux voyageurs de niveau 3 ou 4 avant son départ, il peut présenter une demande pour annuler son voyage.

S'il a souscrit son contrat d'assurance voyage le 5 mars 2020 ou après cette date, aucune demande de règlement pour annulation ou interruption de voyage ne sera examinée si sa destination est visée par un avis aux voyageurs de niveau 3 ou 4 en raison du COVID-19, car il s'agit maintenant d'un événement connu.

2. **Q : Mon client bénéficiera-t-il d'une couverture s'il est mis en quarantaine pendant le voyage?**

R :

<u>Contrat souscrit avant le 5 mars</u>	<u>Contrat souscrit le 5 mars ou après cette date</u>
Si, le volet Interruption de voyage de nos contrats couvre la quarantaine, cette situation sera couverte. Veuillez vous reporter au contrat pour obtenir des précisions.	Non. Les frais de quarantaine au titre de la garantie Interruption de voyage ne sont pas couverts, car le COVID-19 est un événement connu.

3. **Q : Mon client est arrivé à destination lorsqu'un avis aux voyageurs lié au COVID-19 est porté au niveau 3 ou 4 dans la région où il se trouve ou une région qui fait partie de son itinéraire de voyage. Aura-t-il droit à des prestations pour Interruption de voyage s'il décide de rentrer à la maison?**

R :

<u>Contrat souscrit avant le 5 mars</u>	<u>Contrat souscrit le 5 mars ou après cette date</u>
Oui, votre client peut présenter une demande de règlement au titre du volet Interruption de voyage du contrat.	Non. Les frais d'interruption de voyage ne sont pas couverts, car le COVID-19 est un événement connu.

4. **Q : Le 15 mars 2020, mon client souscrit un contrat qui comprend une couverture Annulation de voyage pour un voyage qu'il a réservé pour se rendre à San Diego. Que se passe-t-il si une écloison de COVID-19 ou un avis aux voyageurs est publié après la date d'achat et que le client souhaite annuler son voyage?**

R : L'annulation en raison d'une écloison ou d'un avis aux voyageurs ne s'appliquerait plus, car le COVID-19 est maintenant un événement connu.

5. **Q : Le 15 mars 2020, mon client souscrit un contrat qui comprend une couverture Interruption de voyage pour un voyage qu'il a réservé pour se rendre à San Diego. Que se passe-t-il si une écloison de COVID-19 ou un avis aux voyageurs est publié après la date du départ et que la personne assurée souhaite rentrer à la maison?**

R : Votre client ne bénéficiera d'aucune couverture des frais d'interruption de voyage au titre du contrat, car le COVID-19 était un événement connu au moment de la souscription du contrat.

6. **Q : Le 15 mars 2020, mon client souscrit un contrat qui comprend une couverture des soins médicaux pour un voyage qu'il a réservé pour se rendre à San Diego. Que se passe-t-il si mon client contracte le COVID-19 à destination?**

R : La personne assurée bénéficiera d'une couverture des soins médicaux d'urgence, à condition qu'elle réponde aux modalités de son contrat Manuvie, et à condition que sa destination n'ait pas été visée par un avis aux voyageurs avant son départ.

7. **Q : Si un avis aux voyageurs est publié pour le COVID-19 à San Diego avant ma date de départ, serai-je couvert par une assurance soins médicaux lorsque je serai à destination?**

R 1 : Si le problème de santé est lié au COVID-19, aucune couverture des soins médicaux ne s'appliquera.

R 2 : Si le problème de santé n'est PAS concerné par l'avis aux voyageurs, la couverture des soins médicaux s'appliquera conformément aux modalités du contrat.

Rendez-vous à l'adresse <https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements> pour consulter les avertissements aux voyageurs canadiens. Il est aussi important de se tenir informé auprès des transporteurs aériens et des voyagistes.

Nous continuons de suivre la situation et nous vous tiendrons au courant de son évolution, le cas échéant. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre courtier.