Vous avez des questions?
Nous avons les réponses.

1. Peut-on ouvrir deux comptes différents avec la même adresse courriel ou le même numéro de contrat?
Non, il n'est pas possible d'ouvrir un deuxième compte avec la même adresse courriel ou le même numéro de contrat. Cependant, toutes les personnes assurées sous le même contrat seront automatiquement ajoutées au compte.

2. Qu'est-ce qui arrive si plusieurs personnes sont enregistrées sur le même compte?
Lors de l'inscription d'un vol, nous vous demanderons de choisir une personne contact. La personne désignée recevra les notifications et les versements bancaires. Assurez-vous que la personne désignée ait accès à une connexion internet.

3. Que se passe-t-il si le retard de vol est annoncé progressivement jusqu'à atteindre 3 ou 6 heures?
Le temps de retard est calculé à partir de l'heure du départ prévu initialement. Dès que le retard atteint ou dépasse trois ou six heures, qu'il y ait une ou plusieurs annonces, vous avez droit aux compensations ou services.

4. Dois-je avancer les frais pour l'hôtel?
Non, le Service Retard de vol prend en charge la réservation et le paiement de la chambre d'hôtel (maximum 250 $). Vous n'avez qu'à présenter la confirmation de réservation qui vous sera envoyée par message texte et courriel à la réception de l'hôtel.

5. Suis-je obligé d'avoir accès à un réseau internet au moment où le vol est retardé pour bénéficier de ce service?
Oui. Les accès au salon d'aéroport, les réservations de chambres d'hôtel ainsi que les compensations monétaires sont envoyées en temps réel par messagerie texte (SMS) et courriel. Les frais d'itinérance ou liés à l'utilisation de votre forfait cellulaire ne sont pas pris en charge par Croix Bleue.

6. Si mon vol est annulé, ai-je droit à des bénéfices?
Les vols annulés ne sont pas pris en charge par le Service Retard de vol.

7. Comment dois-je entrer mon numéro de vol?
Le numéro de vol doit être entré sous forme alphanumérique, sans espace, comme il apparaît sur votre billet d'avion. Par exemple : AC789.

Si vous éprouvez des difficultés lors de votre inscription ou avez des questions sur notre service,

Consultez notre FAQ sur serviceretarddevol.ca/FAQ
ou appelez-nous au **1 877 700-2538**

CROIX BLEUE MD

MD Marques déposées de l'Association canadienne des Croix Bleue, une association de régimes indépendants de Croix Bleue, utilisées sous licence par l'Association d'Hospitalisation Canassurance.

®* Marque déposée de l'Association canadienne des régimes de Croix Bleue, une association de régimes indépendants de Croix Bleue. 185 The West Mall, Suite 1200, Toronto, Ontario, M9C 5L5

®† Marque déposée de Blue Cross Blue Shield Association. Tous droits réservés.

01CBV0232F (2024-05)

Service Retard de vol
Sans frais supplémentaire

CROIX BLEUE MD

Offert sans frais à l'achat d'une assurance voyage **Croix Bleue**, le Service Retard de vol vous permet de profiter de multiples avantages en cas de retard de vol.

VOICI LES PRIVILÈGES AUXQUELS VOUS AUREZ DROIT, SELON **LA DURÉE DU RETARD** :

3 HEURES OU +

Accès à un salon d'aéroport

Dans l'éventualité où aucun salon d'aéroport n'est accessible ou qu'aucune place n'est disponible, vous recevrez une compensation de 40 $ par voyageur inscrit au contrat.

6 HEURES OU +

Réservation d'une chambre d'hôtel*

+

Allocation de 50 $ par personne
jusqu'à concurrence de 200 $ par contrat

* Si une chambre d'hôtel n'est pas disponible, une compensation monétaire de 250 $ par contrat vous sera offerte.

Comment bénéficier sans frais du Service Retard de vol ?

Il suffit de vous enregistrer en ligne **en suivant les 3 étapes décrites ci-dessous.**

Avant de débuter, assurez-vous d'avoir en main votre **numéro de contrat** ainsi que vos **informations de vol.**

1. Créer un compte sur la page **serviceretarddevol.ca**.
2. Choisir un mode de transfert de fonds pour le paiement des allocations (Interac ou compte bancaire).
3. Enregistrer votre numéro de vol sous forme alphanumérique, sans espace, comme il apparaît sur votre billet d'avion.

Vous avez jusqu'à 24 heures avant l'heure de départ prévue pour enregistrer les informations requises.

Comment fonctionne le Service Retard de vol ?

À partir du moment où vous aurez complété votre enregistrement, notre système suivra votre vol en temps réel. En cas de retard, vous recevrez un message texte (SMS) et un courriel qui vous indiquera la marche à suivre pour profiter de vos privilèges.

Ces alertes peuvent inclure :

- Les avis de retard de vol;
- Les coupons pour le salon d'aéroport et les réservations de chambre d'hôtel;
- Un avis de transfert de fonds.