

Message important de SSQ Assurance aux employés couverts par le régime d'assurance-voyage d'Hydro-Québec :

Si vous avez acheté un voyage entre le 21 octobre 2021 et le 14 décembre 2021 et que vous désirez annuler votre voyage, vous pouvez demander un remboursement dès maintenant. Prendre note que SSQ Assurance ne traite actuellement que les demandes dont la date de départ est prévue d'ici le **12 janvier 2022**.

ÉTAPE 1. Contactez d'abord les premiers payeurs de remboursement, soit vos fournisseurs de services de voyage (p. ex. votre compagnie aérienne, votre agence de voyages, etc.).*

*EXCEPTION : Pour les résidents du Québec ayant fait affaire avec une agence de voyages québécoise pour l'achat de leur voyage, veuillez d'abord contacter le Fonds d'indemnisation des clients des agents de voyages (FICAV) afin de demander un remboursement.

ÉTAPE 2 Transmettez ensuite le [Formulaire de demande de règlement – Assurance Annulation](#) entièrement rempli et signé à l'adresse suivante : reclamations@canassistance.com. Vous devrez inclure à votre demande les documents suivants :

- Preuve d'annulation de votre voyage auprès du fournisseur
- La copie de tous les crédits et remboursements déjà obtenus
- Les factures détaillées de vos fournisseurs de voyage incluant leurs politiques d'annulation
- La preuve de paiement du voyage (tel qu'un relevé de votre carte de crédit ou compte bancaire)
- Les billets d'avion (si applicable)
- La copie de la décision de l'Office de la protection du consommateur (OPC) qui administre le FICAV (si applicable)

Notez que si vous avez obtenu un crédit voyage, ceci équivaut à un remboursement et sera déduit de votre réclamation. Si le crédit voyage correspond au montant total, il n'y aura donc aucun remboursement de la part de SSQ Assurance.

En raison de la forte affluence due à la pandémie de la COVID-19, le délai d'attente peut être plus long qu'à l'habitude. Nous vous invitons à consulter la [Foire aux questions au sujet de l'Assurance voyage de SSQ Assurance](#). Si vous ne trouvez pas la réponse à vos questions, vous pouvez contacter CanAssistance au 514-286-8412 dans la région de Montréal ou au 1 800 465-2928 pour les autres régions.