

1. Pourquoi lire ces conditions générales?

En installant et/ou utilisant l'application et le site internet de Vanbreda Health Care, et au sens large de Vanbreda Risk & Benefits S.A. (ci-après Vanbreda), vous déclarez avoir pris connaissance de ces conditions générales et les accepter. Ces conditions générales sont juridiquement contraignantes. Lisez-les bien et de façon complète avant d'utiliser nos canaux digitaux et leurs services.

2. Ces conditions générales peuvent-elles changer?

Vanbreda peut changer ces conditions générales en tout temps. Il est dès lors important de les relire régulièrement.

3. Quels sont les principes de base pour utiliser Health Care Digital?

En utilisant l'application et site internet Health Care vous pouvez, en tant qu'assuré, gérer l'administration médicale de vous et de votre famille de façon digitale et facile. Nous vous prions de bien prendre en considération les conditions suivantes par rapport à l'utilisation de nos canaux digitaux:

• Données à caractère personnel:

○ Sans enregistrement

Vous pouvez utiliser certaines fonctions limitées de l'application et du site internet Health Care sans devoir vous enregistrer de façon digitale. Dans ce cas vous devez introduire vos données à caractère personnel et confirmer l'exactitude et l'exhaustivité de celles-ci, à chaque utilisation.

○ Avec enregistrement

Si vous souhaitez utiliser les fonctions plus étendues, ou si vous souhaitez envoyer et recevoir toute votre communication de façon digitale, il faut vous enregistrer d'avance via l'application ou le site internet. En cas de changements dans vos données à caractère personnel il faut nous les communiquer immédiatement. Soit en changeant vos données dans l'application ou le site internet, soit en communiquant ces changements à Vanbreda via les autres canaux disponibles.

Dans l'application vous pouvez également enregistrer chaque membre de votre famille affilié(e) au même contrat d'assurance. Lorsque ce membre de la famille devient majeur(e), nous lui envoyons une confirmation de cet enregistrement de sorte qu'il/elle puisse vous donner son autorisation.

• Communication digitale

Après enregistrement Vanbreda vous envoie votre information personnelle via l'application ou à l'adresse électronique confirmée dans l'enregistrement. Il est de votre responsabilité de consulter l'application et/ou votre boîte mail régulièrement de sorte que vous soyez au courant à temps des informations envoyées, entre autres les décomptes de vos frais médicaux envoyés.

• Sécurité

En tant qu'utilisateur de l'application et du site internet Health Care vous êtes responsable pour toutes les activités qui se passent dans votre compte d'utilisateur, et pour la gestion de la sécurité des informations reçues de Vanbreda. Pour la création et la sécurité de votre compte d'utilisateur dans l'application, nous vous conseillons d'utiliser des mots de passe 'forts'. Des mots de passe forts se composent d'au moins huit caractères et d'une combinaison de différentes chiffres, de majuscules et de symboles sans aucune logique pour des tierces parties. Vous êtes responsable de la confidentialité de vos données de connexion. Si vous soupçonnez un abus de votre compte d'utilisateur, vous acceptez de nous le signaler immédiatement à security@vanbreda.be.

En tant qu'utilisateur vous faites en sorte que les services digitaux de Vanbreda s'utilisent seulement sur des appareils dotés d'une sécurité appropriée : un système d'exploitation et un logiciel ajourné (patch), et l'utilisation d'un scanneur de virus ajourné.

• Responsabilité

Vous déclarez être majeur(e) au moment où vous faites l'enregistrement vous-même. Vous déclarez que vos données sont sincères et complètes de sorte que nous puissions vous identifier de façon correcte. Vous déclarez de ne pas enregistrer d'autres personnes sans leur autorisation.

Vanbreda n'est pas responsable si votre utilisation de nos canaux digitaux ou de nos services digitaux, sur une manière ou autre, n'est pas conforme à la loi. Si nous constatons une utilisation inappropriée Vanbreda peut désactiver votre compte d'utilisateur.

4. **A quoi servent l'application et le site internet Health Care?**

L'application et le site internet vous simplifient l'administration médicale. Vous pouvez entre autres facilement introduire vos frais médicaux chez Vanbreda ou déclarer une hospitalisation. Vous pouvez également consulter de façon digitale vos cartes disponibles dans l'application, et ainsi avoir accès à tout moment aux données correctes. Avec l'application Health Care vous pouvez suivre vos déclarations et frais médicaux introduits, et consulter l'aperçu de vos frais médicaux déjà traités. Afin d'être bien informé à temps concernant votre prochaine hospitalisation ou prochain décompte, Vanbreda peut vous envoyer des notifications via l'application. Pour cette fonction vous devez nous donner votre autorisation séparément. Les fonctions disponibles dans l'application et dans le site internet Health Care peuvent varier. Vous retrouvez le relevé complet des fonctions dans notre site internet www.vanbreda-health.be.

5. **Dois-je garder mes documents originaux?**

Vous gardez l'original des documents introduits via l'application et le site internet Health Care pendant un an. Vous les soumettez à Vanbreda sur demande.

6. **Puis-je introduire mes frais médicaux chez plusieurs assureurs?**

En soumettant vos documents vous déclarez demander un remboursement de ces frais médicaux introduits seulement chez Vanbreda. En cas de remboursement complet ou partiel de frais médicaux par un autre assureur, il faut nous en avertir immédiatement. Dans ce cas vous n'avez droit à un remboursement de la part de Vanbreda que pour la partie non remboursée par l'autre assureur.

7. **Quel est le service complémentaire AssurPharma?**

Votre enregistrement digital dans l'application et ou le site internet Health Care vous donne automatiquement et gratuitement accès au service complémentaire AssurPharma. Grâce à ce service le pharmacien peut envoyer vos attestations BVAC de façon digitale et automatique à Vanbreda.

En cas d'enregistrement dans l'application Health Care, le code-barres de votre/vos carte(s) personnelle(s) AssurPharma sera/seront disponible(s) dans l'application. Si vous vous enregistrez via le site internet vous recevez un mail avec vos codes-barres personnels.

A chaque achat vous faites scanner votre code-barres AssurPharma par le pharmacien. Ainsi Vanbreda reçoit les données de votre achat automatiquement et calcule son intervention sur la base des conditions de remboursement de votre police. Il n'est plus nécessaire de nous faire parvenir l'attestation BVAC sur papier que vous recevez de la part du pharmacien.

8. **Sur quel numéro de compte les frais médicaux sont-ils remboursés?**

Le remboursement auquel vous avez droit sera effectué par Vanbreda sur le numéro de compte (IBAN) noté dans nos systèmes au moment du traitement des frais médicaux. Ceci est également valable pour le remboursement de frais médicaux introduits au nom de mineurs.

En cas de divorce nous vous conseillons d'utiliser l'application seulement en combinaison avec un numéro de compte partagé pour le remboursement des frais médicaux des enfants affiliés. Si cela n'est pas possible ou préférable vous pouvez nous confirmer le numéro de compte en remplissant le formulaire sur www.vanbreda-health.be. Ce numéro de compte sera alors utilisé après insertion dans nos systèmes.

En aucun cas Vanbreda peut être tenu responsable pour les flux financiers dans le contexte familial car ceci appartient à la vie privée des (co)assurés.

9. **Que se passe-t-il avec mes données à caractère personnel et médicales?**

Vanbreda utilise les données d'identification et financières remplies dans l'enregistrement digital, dans l'introduction de frais médicaux et dans la déclaration d'hospitalisation ou de maladie grave, ainsi que les documents annexés, dans le cadre de l'exécution de la police, de la gestion de l'assurance et du traitement de la demande et/ou du sinistre.

Il se peut que Vanbreda doive traiter des informations médicales et/ou confidentielles à votre nom dans l'exécution du contrat. En nous faisant parvenir ces informations médicales et/ou confidentielles vous nous donnez votre autorisation explicite pour le traitement de celles-ci.

Si nécessaire dans la gestion du contrat ou si obligatoire par la loi, Vanbreda peut transmettre vos données à caractère personnel à une tierce partie (assureurs, experts, conseillers médicaux, etc.). Si un sous-traitant ou un fournisseur traite vos données à caractère personnel, ceci se passe toujours de façon sécurisée et seulement en vue du traitement de leur tâche spécifique. Sauf si nécessaire dans la gestion du contrat, vos données à caractère

personnel sont uniquement traitées au sein de l'Espace économique européen. En cas de changement Vanbreda vous en informera d'avance.

Pour de plus amples informations concernant la gestion du respect de la vie privée par Vanbreda, vos droits (à propos d'accès, de rectification, de conservation, etc.), les délais de conservation de documents, et d'autres traitements dans le cadre du bon fonctionnement de Vanbreda, nous nous référons à www.vanbreda.be/fr/privacy.

10. Vanbreda peut-elle collecter et utiliser les données relatives à l'utilisation de l'application et du site internet Health Care?

Vanbreda utilise des cookies liés au site internet Health Care afin d'analyser et d'optimiser l'utilisation de façon continue. Vous trouvez plus d'informations concernant la politique des cookies de Vanbreda via le lien [cookie policy](#).

Afin d'optimiser de façon continue l'utilisation et les services offerts par l'application, vous pouvez autoriser Vanbreda à partager vos données d'utilisation et vos statistiques d'utilisation temporaires de manière protégée. Ceci ne compte pas pour des informations nominatives, à titre personnel ou médicales, mais uniquement pour des informations résultant de l'utilisation de l'application.

11. L'application Health Care est-elle toujours disponible?

Vanbreda prend soin au maximum de la qualité et de la convivialité de l'application et du site internet Health Care. Vanbreda tente de rendre accessible l'application et le site internet Health Care 7 jours par semaine et 24 heures par jour. Il se peut que Vanbreda interrompe ses services via l'application ou via le site internet Health Care de façon complète ou partielle afin d'adapter les possibilités de l'application et du site internet Health Care. Elle ne donne aucune garantie à propos de l'accessibilité, de la disponibilité et du temps de réponse. Si nécessaire pour l'entretien ou en cas de fraude Vanbreda peut modifier ou interrompre les services via l'application ou le site internet Health Care. Bien entendu Vanbreda essaiera de limiter au maximum la durée d'une interruption. En cas d'interruption l'utilisateur n'en sera pas tenu au courant d'avance.

12. Quelle est la responsabilité de Vanbreda?

Sauf en cas de faute grave ou intentionnelle, ni Vanbreda ni ses employés sont responsables pour des dommages directes ou indirectes (y compris la perte de bénéfice ou la perte d'opportunités) que l'on peut éprouver dans l'utilisation de l'application ou du site internet Health Care, ou pour l'impossibilité de les utiliser quelle que soit la raison.

13. A qui appartient le droit de propriété de l'application et du site internet Health Care?

Tout droit de propriété à propos de l'application et du site internet Health Care et leur contenu appartient à Vanbreda. Vous recevez seulement la licence d'utilisation non-exclusive afin d'utiliser l'application et le site internet Health Care aux fins pour lesquelles ils ont été mis à disposition.

Il est dès lors interdit de copier, de modifier, de publier, d'exploiter ou d'utiliser d'une manière ou autre les informations mises à disposition dans l'application ou dans le site internet Health Care, sans autorisation explicite reprise dans les conditions générales.

14. A qui pouvons-nous nous adresser en cas de demande ou de plainte?

Pour tous vos questions ou problèmes vous pouvez vous adresser en premier lieu à Vanbreda Risk & Benefits S.A., Plantin en Moretuslei 297, 2140 Anvers au moyen de ce [formulaire](#) ou à info@vanbreda.be. Vous pouvez également adresser vos plaintes à l'Ombudsman des Assurances (De Meeûssquare 35, 1000 Brussel, Tél. + 32 2 547 58 71 – Fax + 32 2 547 59 75 – info@ombudsman.as – www.ombudsman.as/fr) ou par la [plateforme européenne de médiation en ligne](#).

En cas de demandes ou de plaintes relatives au traitement de vos données à caractère personnel vous pouvez vous adresser à notre Data Protection Officer : Vanbreda Risk & Benefits, à l'attention du Data Protection Officer, Plantin en Moretuslei 297, 2140 Anvers ou via dpo@vanbreda.be.

Pour plus d'informations à propos de la législation sur la protection des données à caractère personnel vous pouvez consulter le site internet de l'Autorité belge de protection des données : www.autoriteprotectiondonnees.be. Vous pouvez également y porter plainte.

15. Le tribunal compétent et le droit applicable

Le droit belge est d'application sur ce contrat d'utilisation de l'application et du site internet de Vanbreda. Les tribunaux d'Anvers, département Anvers sont les seuls compétents à prendre acte des litiges.

1. Seule l'hospitalisation qui nous est signalée à temps, qui est couverte par la garantie et qui a lieu dans un établissement hospitalier affilié à Medi-Link est susceptible d'acceptation.
2. La notification de l'hospitalisation prévue doit être faite au plus tard 15 jours avant l'admission dans l'établissement hospitalier. Si les informations obtenues lors de la notification sont insuffisantes ou imprécises, un complément d'information sera demandé. Ces informations devront être en notre possession au plus tard 7 jours avant l'admission dans l'établissement hospitalier, de manière à permettre une acceptation éventuelle en temps voulu. Les admissions d'urgence doivent nous être communiquées aussi rapidement que possible et sont traitées prioritairement. Lorsque l'admission résulte d'un accident, il y a lieu de l'indiquer explicitement lors de la notification de l'hospitalisation. En cas d'hospitalisation à la suite d'un accident impliquant des tiers, il convient toujours, en effet, que l'affilié fasse parvenir à Vanbreda un formulaire de déclaration de sinistres dûment complété et signé.
3. L'acceptation d'une hospitalisation conformément au point 1 ci-dessus implique en principe que ladite hospitalisation est couverte. L'acceptation n'est valable toutefois que sous réserve du caractère rigoureusement exact et complet des informations fournies lors de la notification de l'hospitalisation. En cas de fraude ou de tout autre agissement ou omission volontaire, la somme totale qui a été versée à l'établissement hospitalier sera réclamée à l'affilié. Lorsque le planning est modifié ou si l'hospitalisation concernée diffère de celle qui était prévue, il y a lieu de le notifier expressément et sans délai.
4. La décision concernant l'acceptation de l'hospitalisation est unique et ne vaut que pour la date d'admission communiquée. La décision est exclusivement confirmée par écrit à l'affilié. L'établissement hospitalier est avisé en même temps. Exceptions à cette acceptation unique:
 - a. Accouchement: la date d'accouchement prévue doit être communiquée à temps. La lettre d'acceptation concernant l'accouchement signalé doit être présentée à l'établissement hospitalier lors de l'admission.
 - b. Admission psychiatrique ou hospitalisation de longue durée: l'acceptation vaut pour une durée maximale de 90 jours. Passé ce délai, une nouvelle notification doit être faite, même s'il s'agit de la même hospitalisation.
5. Lorsqu'une hospitalisation est acceptée, tous les frais facturés par l'établissement hospitalier lui sont payés directement par Vanbreda. Le paiement direct ne vaut que pour les hospitalisations donnant lieu à des frais de séjour. S'il apparaît, à la réception de la facture de l'hôpital, qu'aucun frais de séjour n'a été porté en compte, Vanbreda renverra ladite facture non payée à l'établissement hospitalier en le priant d'en réclamer le paiement directement auprès de l'affilié / du patient.
6. Vanbreda fournit à l'affilié la facture d'hôpital originale accompagnée du décompte.
7. La franchise éventuelle et les frais non couverts par la garantie doivent nous être versés au moyen du formulaire de virement ci-joint dans les 30 jours suivant la réception du décompte.
8. Si le montant dû n'est pas réglé dans ce délai de 30 jours, les paiements dans le cadre du remboursement des frais antérieurs et postérieurs éventuellement introduits en rapport avec la même hospitalisation et/ou dans le cadre des frais introduits en rapport avec une autre hospitalisation seront bloqués. Dès que le solde dû sera en notre possession, les paiements bloqués seront libérés. Vanbreda se réserve toutefois le droit d'opérer une compensation avec d'éventuels soldes dus impayés. Le taux d'intérêt légal en vigueur pourra être appliqué à ce niveau. Si aucun paiement n'est intervenu dans les 45 jours suivant la réception du décompte, l'employeur en sera informé. Après 75 jours de non-paiement, la carte Medi-Link sera bloquée pour toute la famille. Ce blocage deviendra irrévocable après un délai de 3 mois.
9. Les présentes conditions générales peuvent à tout moment être complétées ou modifiées par Vanbreda. En cas de modification d'éléments non-essentiels, l'affilié en est informé par écrit ou par toute autre voie adéquate. En cas de modification d'éléments essentiels, sa notification a lieu dans un délai raisonnable avant la mise en application. En cas de non-accord, l'affilié a la possibilité de signaler son refus d'utiliser Medi-Link durant une période de 30 jours calendrier courant à partir de la date de notification. Ce refus vaut pour toute la famille et est irrévocable.
10. Bien que le service Medi-Link soit offert collectivement, l'affilié a la possibilité de ne pas marquer son accord sur les présentes conditions générales et dispose à cet égard d'un droit de refus individuel. Dans les 30 jours suivant la réception de la carte Medi-Link, l'affilié doit aviser Vanbreda par écrit de son refus d'utiliser Medi-Link. Ce refus est dès lors d'application pour toute la famille et est irrévocable.