

CONDITIONS GENERALES assistance à l'intérieur et à l'étranger **Assurance hospitalization Vanbreda Risk & Benefits – Assi-link**

I. DISPOSITIONS COMMUNES

1. Définitions

Ce contrat entend par:

- 1.1. L'assureur: AGA International S.A. (dénommé dans le texte: Allianz Global Assistance), ayant son siège en Belgique, Rue des Hironnelles 2 à 1000 Bruxelles, agréée sous le code 2769 – numéro d'entreprise 0837.437.919.
- 1.2. Le preneur d'assurance: La personne physique ou morale ayant souscrit ce contrat auprès de l'assureur, et dont le domicile ou le siège doit se situer en Belgique.
- 1.3. Les personnes assurées:
Les personnes physiques, bénéficiaires de l'assurance hospitalisation contractée par le preneur d'assurance et gérée par Vanbreda Risk & Benefits.
Les personnes assurées doivent être domiciliées en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne, au Luxembourg ou en France.
Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "votre".
- 1.4. Votre domicile: Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne, au Luxembourg ou en France.
- 1.5. Maladie: Une altération de l'état de santé, due à une autre cause qu'un accident, ayant été constatée et diagnostiquée par un médecin.
- 1.6. Accident:
Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.
- 1.7. Rapatriement: Le retour à votre domicile.
- 1.8. Frais médicaux: s'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste:
 - les honoraires médicaux;
 - les frais d'admission et de traitement en cas d'hospitalisation;
 - les frais médicamenteux;
 - les frais de soins dentaires;
 - les frais de kinésithérapie.

2. Correspondance

Allianz Global Assistance en Belgique: Rue des Hironnelles 2 à 1000 Bruxelles, et tout avis doit être fait à cette adresse.

3. Quel est l'objet de ce contrat?

Dans les limites des conditions et des capitaux spécifiés dans les Conditions Générales et Particulières, ce contrat garantit le paiement des montants prévus et l'exécution des prestations prévues.

4. Où s'applique la garantie?

L'assistance à l'étranger s'applique dans le monde entier, sauf la Belgique et le pays de votre domicile.
L'assistance dans le pays de votre domicile s'applique seulement sur le territoire du pays de votre domicile.

5. Paiement de la prime

La prime doit être payée avant l'échéance, après réception de la notice reprenant la demande de paiement par le preneur d'assurance. En cas de non-paiement de la prime, les dispositions de la loi sur le Contrat d'Assurance Terrestre sont d'application.

6. Quelle est la durée de ce contrat - de la garantie?

- 6.1. Ce contrat:
La durée de ce contrat est de 1 an, et est reconduit tacitement pour des périodes consécutives de 1 an sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant l'échéance dans les formes prescrites à l'article I.6.3.2.
- 6.2. La garantie:
La garantie prend cours à 0 heure de la date mentionnée dans les Conditions Particulières. Dans tous les cas, la garantie ne prend cours que le lendemain de la réception par Allianz Global Assistance du contrat, dûment signé par le preneur d'assurance, et au plus tôt après le paiement de la première prime par le

preneur d'assurance.

La garantie est d'application dans le pays de votre domicile durant la durée totale assurée. La garantie est d'application à l'étranger uniquement si la période à l'étranger ne dure pas ou ne durera pas plus de 3 mois consécutifs.

6.3. Résiliation:

6.3.1. Allianz Global Assistance peut adapter la prime ou les conditions d'assurances sans modification du risque. Le preneur d'assurance peut résilier le contrat dans le mois suivant la réception de l'avis de modification.

6.3.2. La résiliation doit s'effectuer par lettre recommandée à la poste, par remise de la lettre contre récépissé ou par exploit d'huissier. Sauf dans le cas de l'article I.4.1, cette résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai de trois mois à compter du lendemain, respectivement, du dépôt à la poste, de la date du récépissé ou de la signification. Les primes payées afférentes à la période suivant l'entrée en vigueur de la résiliation, sont remboursées endéans les quinze jours de cette entrée en vigueur.

7. Montants assurables maximaux

La prise en charge par Allianz Global Assistance des montants susmentionnés est de nature complémentaire. Cela signifie que Allianz Global Assistance n'assume que le solde de ces frais qui restent à charge de la personne assurée ou de son débiteur, après l'intervention de la Sécurité sociale (assurance obligatoire et/ou complémentaire).

En cas de refus d'une de ces institutions, une attestation justifiée doit être soumise à Allianz Global Assistance, ainsi que les originaux des notes et factures refusées.

8. Subrogation

Allianz Global Assistance est subrogée, jusqu'à concurrence des indemnités payées, dans vos droits et actions contre tiers. Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, Allianz Global Assistance peut vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice qu'elle a subi.

9. Prescription

Toute action dérivant de ce contrat est prescrite après trois ans à dater de l'événement qui donne ouverture à l'action.

10. Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées

Allianz Global Assistance collecte, en tant que responsable du traitement, des données à caractère personnel vous concernant et qui sont nécessaires pour assurer la gestion du contrat (appréciation du risque, gestion de la relation commerciale) et d'éventuels sinistres (en ce compris la surveillance du portefeuille et la prévention d'abus et fraudes). En souscrivant le contrat, vous donnez expressément votre consentement au traitement des données relatives à la santé par Allianz Global Assistance dans le cadre des finalités décrites plus haut et – si nécessaire – à la communication de vos données à des tiers (experts, médecins,...).

Vous donnez votre accord pour que votre médecin communique à notre médecin-conseil un certificat établissant la cause du décès.

Vous avez un droit d'accès et de rectification de vos données.

Avertissement:

Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers Allianz Global Assistance entraîne non seulement la résiliation du contrat d'assurance, mais fait également l'objet de poursuites pénales sur base de l'article 496 du Code pénal.

11. Règles juridiques - Pouvoir juridique

Ce contrat est régi par ces Conditions Générales et Particulières, les dispositions de la Loi sur le Contrat d'Assurance Terrestre et la législation belge.

Toute félicitation ou toute plainte concernant nos services peut nous être adressée:

- par courrier à l'attention du service qualité;
- par fax: +32-2-290 65 26;
- par e-mail: quality@allianz-global-assistance.be.

Si, après le traitement de votre plainte par nos services, un désaccord persiste, vous avez une possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, de Meeûssquare 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax: +32-2-547 59 75.

Une procédure judiciaire peut uniquement être traitée par les Tribunaux compétents à Bruxelles.

Outre la possibilité de recourir à une procédure judiciaire, toute plainte relative à ce contrat peut être adressée à la Commission Bancaire, Financière et des Assurances, Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

12. Vos obligations

Vous devez remplir les obligations suivantes:

12.1. En général

- a. Tous les interventions de secours, les transports et rapatriements sont effectués avec votre accord et sous votre contrôle. La responsabilité des prestations d'assistance revient uniquement à l'assisteur.
- b. Tant à l'intérieur qu'à l'extérieur vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour obtenir le remboursement de vos frais auprès de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme d'assurance.
- c. Sans attendre, et dans tous les cas dans un délai de 30 jours, fournir tous les renseignements utiles à Allianz Global Assistance et répondre aux questions qui vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.
- d. Prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter un sinistre. Ensuite, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ou limiter les conséquences négatives d'un sinistre.
- e. Fournir à Allianz Global Assistance les preuves originales des circonstances, des conséquences et de votre sinistre.
- f. Faire constater par un médecin la maladie, ou la blessure en cas d'accident.
- g. Prendre les mesures nécessaires pour fournir à Allianz Global Assistance les informations médicales concernant la personne assurée en question. Permettre aux médecins de Allianz Global Assistance d'avoir accès aux informations médicales concernant la personne assurée en question. Permettre au médecin désigné par Allianz Global Assistance d'examiner la personne assurée en question.
- h. En cas de tentative de vol, de vol ou d'acte de vandalisme, faire dresser immédiatement un procès-verbal par les autorités judiciaires le plus proches du lieu où les faits se sont produits ou ont été constatés par vous.
- i. Si vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, communiquer à Allianz Global Assistance les garanties et l'identité de ces assureurs.
- j. Prendre les mesures nécessaires afin de fournir à Allianz Global Assistance les informations médicales afférentes à la personne concernée. De plus, autoriser les médecins d'Allianz Global Assistance à recueillir les informations médicales afférentes à la personne concernée. Autoriser aussi le médecin désigné par Allianz Global Assistance à examiner la personne concernée.
- k. Tout bénéficiaire doit communiquer immédiatement un décès à Allianz Global Assistance par écrit afin qu'Allianz Global Assistance puisse, si elle le désire, faire procéder à une autopsie par le médecin de son choix avant l'enterrement ou la crémation.

12.2. Pour l'assistance à l'étranger

- a. En cas de sinistre à l'étranger, contacter immédiatement – après avoir reçu les premiers soins d'urgence – Allianz Global Assistance et se conformer à ses instructions : téléphoner au numéro +32 2 773 62 26 ou transmettre votre message par fax au numéro +32 290 61 01.
Toute assistance, chaque frais ou chaque prestation de service donne droit à une indemnisation si l'accord préalable a été demandé à Allianz Global Assistance et si Allianz Global Assistance a donné sa permission.
- b. Dès que possible, et en tout cas dans les 7 jours, communiquer le sinistre par écrit à Allianz Global Assistance.

12.3. Pour l'assistance dans le pays de votre domicile

- a. La demande d'assistance doit être introduite dans les 30 jours après la fin de l'hospitalisation. Toute hospitalisation ne doit pas être communiquée à Allianz Global Assistance.
- b. L'assuré qui veut faire appel à l'assistance doit prévenir Allianz Global Assistance : téléphoner au numéro +32 2 773 62 26 ou faxer au numéro +32 2 290 61 01. Toute assistance, chaque frais ou chaque prestation de service donne droit à une indemnisation si l'accord préalable a été demandé à Allianz Global Assistance et si Allianz Global Assistance a donné sa permission.
- c. L'assuré doit respecter les arrangements faits avec Allianz Global Assistance pour l'organisation de l'assistance.

12.4. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations

Si vous manquez à une de vos obligations et qu'une relation existe avec le sinistre, vous perdez votre droit à la prestation d'assurance. Toutefois, dans le cas des articles 1.12.1.b., 1.12.1.c., 1.12.1.d. et 1.12.2.a., Allianz Global Assistance peut uniquement réduire sa prestation jusqu'à concurrence du préjudice qu'elle a subi. Le manquement à vos obligations avec intention frauduleuse, l'omission intentionnelle ou l'inexactitude intentionnelle dans la déclaration entraîne toujours la perte de tous droits aux prestations d'assurance.

13. Exclusions

13.1. Sont exclus de la garantie assistance à l'étranger:

- a. Tous sinistres existants avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie concernée ou au moment du départ en voyage, et leurs conséquences.
- b. Toutes circonstances connues ou présentes lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée ou au moment du départ en voyage, par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être attendu.
- c. Toutes maladies ou accidents existants lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée ou au moment du départ en voyage, et leurs conséquences.
N'est cependant pas exclue: une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible, après le départ en voyage, d'une maladie existant lors du départ en voyage, si cette maladie était stable durant les 2 mois précédant le départ en voyage, et qu'aucune thérapie n'a été entamée ou adaptée durant les 2 mois précédant le départ en voyage.
- d. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf s'il y a séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé (voir aussi l'article I.13.1.c).
- e. Usage abusif de médicaments, l'usage de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.
- f. Les attitudes irréfléchies, les activités liées à des risques de travail ou d'entreprise particuliers.
- g. Les voyages aériens, sauf en tant que passager payant d'un appareil agréé pour le transport public de voyageurs.
- h. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.
- i. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.
- j. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes; sauf à l'étranger, si le sinistre a lieu endéans les 14 jours à dater du début de cet événement dans le pays où vous séjournez, et que cet événement vous a surpris.
- k. Les retards ou le non-respect de services convenus, en cas de force majeure, d'événements imprévisibles, de grèves, de guerres ou de guerres civiles, de révoltes, d'émeutes, de décisions des autorités, de restriction de la libre circulation, de rayonnement radioactifs, d'explosion, de sabotage, de détournement ou de terrorisme.
- l. Les épidémies et la quarantaine.
- m. La grossesse, sauf en cas de complications évidentes et imprévisibles. Tout sinistre après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui en découlent; et leurs conséquences.
- n. Tentative de suicide et suicide.
- o. Les attentats terroristes.
- p. Catastrophes naturelles.
- q. Les cures, l'héliothérapie, les traitements diététiques, la médecine préventive, les check-up, les consultations de contrôle ou d'observation périodiques, la contraception, les prothèses, les frais d'optique, les lunettes, les verres de lunettes, les lentilles de contact, les béquilles, les appareils médicaux, les vaccinations et les vaccins.
- r. Les interventions ou traitements esthétiques, sauf s'ils sont médicalement nécessaires pour cause de lésion corporelle.
- s. Les diagnostics, traitements et médications, qui ne sont pas reconnus par la sécurité sociale du pays de votre domicile (par exemple : Belgique: INAMI).
- t. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans ce contrat.

13.2. Sont exclus de la garantie assistance dans le pays de votre domicile : toute hospitalisation qui n'est pas couverte par l'assurance hospitalisation conclue par le preneur d'assurance et gérée par Vanbreda Risk & Benefits et les conséquences d'une telle hospitalisation.

14. Assistance organisée par vous-même

L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat, ainsi que l'engagement de frais qui y ont trait, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être indemnisés que si Allianz Global Assistance en a été averti et au préalable et expressément marqué son accord par la communication d'un numéro de dossier.

Dans tous les cas, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont indemnisés qu'après présentation des notes de frais originales et de l'ensemble des éléments qui viennent prouver les faits donnant droit à la garantie.

Les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes Conditions Générales et dans les limites des frais que Allianz Global Assistance aurait pris à sa charge s'il avait organisé lui-même l'assistance.

15. Comment s'effectue le transport ou le rapatriement de personnes?

Sauf mention contraire, celui-ci se fait par avion en classe économique, ou par train en première classe si la distance est inférieure à 1.000 km, avec le transport nécessaire des ou vers les aéroports ou gares concernés. Allianz Global Assistance vérifie toujours si les moyens de transport initialement prévus peuvent encore être utilisés lors du rapatriement.

16. L'assistance non garantie

Si votre sinistre n'est pas garanti par ce contrat, Allianz Global Assistance peut vous aider par souci humanitaire et sous certaines conditions. Dans ce cas, tous les frais doivent être payés intégralement à Allianz Global Assistance avant l'organisation de l'assistance.

II. ASSISTANCE A L'ETRANGER – Dans le monde entier, mais pas en Belgique et pas dans le pays de votre domicile

Quels services délivre Allianz Global Assistance?

1. Vous payez des frais médicaux, suite à votre maladie ou votre accident, survenu à l'étranger :
Allianz Global Assistance peut avancer les frais médicaux, mais ne les prend jamais en charge.

2. Transport local urgent à l'étranger

Allianz Global Assistance intervient pour le transport local à l'étranger, vers le médecin le plus proche ou vers l'hôpital le plus proche afin de recevoir les premiers soins.

3. Frais de recherche et de secours à l'étranger

Allianz Global Assistance rembourse les frais de fonctionnement d'un service de recherche à l'occasion de votre accident ou de votre disparition à concurrence de 5.000 EUR par personne assurée.

4. Votre état de santé en voyage, suite à votre maladie ou votre accident, nécessite un transport ou un rapatriement

a. L'organisation et l'indemnisation de votre transport depuis l'hôpital où vous êtes immobilisé vers votre domicile, vers l'hôpital le plus proche de votre domicile ou vers l'hôpital qui est mieux adapté pour poursuivre votre traitement.

Le transport ou le rapatriement se fait par avion sanitaire, par avion en classe économique, par véhicule d'ambulance, ou par tout autre moyen de transport approprié.

Le rapatriement sera fait sous surveillance médicale si votre état de santé le requière.

La décision du transport ou du rapatriement, et de sa manière, le choix du moyen de transport et le choix de l'hôpital appartiennent exclusivement au service médical de Allianz Global Assistance, après concertation avec le médecin traitant sur place, en ne prenant en considération que votre état de santé.

b. L'organisation et l'indemnisation du transport d'une personne afin de vous accompagner jusqu'à votre domicile ou jusqu'à l'hôpital.

c. L'organisation et l'indemnisation du rapatriement des membres de la famille qui voyageaient avec vous. S'ils le préfèrent, Allianz Global Assistance indemnise les frais supplémentaires nécessaires afin de pouvoir poursuivre leur voyage, jusqu'à concurrence des frais que Allianz Global Assistance aurait pris en charge pour leur rapatriement.

d. Si, pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper de votre enfants de moins de 18 ans vous accompagnant, et qu'aucun compagnon de voyage ne peut reprendre cette tâche:

- l'organisation et l'indemnisation du transport aller et retour depuis son domicile d'une personne désignée par la famille ou d'une hôtesse, afin d'aider les enfants de moins de 18 ans durant leur rapatriement;
- l'indemnisation de maximum 1 nuit d'hôtel pour cette personne;
- l'organisation et l'indemnisation du rapatriement des enfants de moins de 18 ans.

5. Vous devez prolonger votre séjour en voyage sur prescription médicale, suite à votre maladie ou votre accident

- L'indemnisation de votre séjour jusqu'à 500 EUR pour vous et une personne;
- l'organisation et l'indemnisation de votre rapatriement et de celui des personnes assurées.

6. Vous devez, en voyage, être hospitalisé suite à votre maladie ou votre accident

6.1. Vous avez moins de 18 ans, et êtes en voyage sans parents:

- l'organisation et l'indemnisation du transport aller et retour de vos parents depuis le pays de leur domicile afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital;
 - l'indemnisation d'un hôtel jusqu'à 500 EUR pour vos parents.
- 6.2. Vous devez séjourner plus de 5 jours à l'hôpital et vous voyagez seul:
- l'organisation et l'indemnisation du transport aller et retour, depuis le pays de son domicile, d'une personne désignée par vous ou d'un membre de famille, afin de se rendre à votre chevet à l'hôpital;
 - l'indemnisation d'un hôtel jusqu'à 500 EUR pour cette personne.
- 6.3. Pour des raisons médicales, vous ne pouvez pas vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans vous accompagnant, et aucun compagnon de voyage ne peut reprendre cette tâche: la couverture de l'article II.4.d est d'application.

7. Décès à l'étranger d'une personne assurée

- a. L'indemnisation du rapatriement de la dépouille mortelle du lieu du décès au lieu d'inhumation dans le pays du domicile, y compris également le cercueil de zinc, l'embaumement et les frais de douane.
- b. L'indemnisation du traitement post-mortem et la mise en bière. L'indemnisation du cercueil jusqu'à 620 EUR/personne assurée. En aucun cas, les frais de cérémonie funéraire et d'inhumation ne sont pris en charge par Allianz Global Assistance.
- c. Si à l'étranger, l'assuré est inhumé ou incinéré sur place, Allianz Global Assistance prend en charge:
- Les frais de traitement funéraire est de mise en bière.
 - Les frais de cercueil à concurrence de 620 EUR.
 - Les frais de transport sur place de la dépouille mortelle.
 - Les frais d'inhumation ou d'incinération, à l'exclusion des frais de cérémonie.
 - Les frais de rapatriement de l'urne.
 - Les frais de transport d'une personne de la famille.
 - En ce cas, l'ensemble des frais à charge de Allianz Global Assistance ne peut excéder ceux qu'elle aurait engagés pour rapatrier la dépouille mortelle au pays de votre domicile.
- d. L'organisation et l'indemnisation du rapatriement des personnes assurées.

8. Vos médicaments, vos lunettes ou prothèses sont perdus, cassés, ou volés, à l'étranger:

L'organisation de leur remplacement et l'indemnisation de leur envoi. Ceci à condition qu'ils soient indispensables, que des alternatives équivalentes ne soient pas disponibles sur place à l'étranger, et qu'ils aient été prescrits par un médecin. Les médicaments et prothèses doivent être reconnus par la sécurité sociale belge.

Néanmoins, vous devez obtenir l'accord préalable du service médical de Allianz Global Assistance et l'intervention peut être refusée si elle est en contradiction avec la législation locale. Le prix d'achat de ces objets doit être remboursé à Allianz Global Assistance dans les 30 jours suivant leur paiement.

9. Vous devez abandonner votre chien ou votre chat à l'étranger:

Dans le cas d'un rapatriement ou d'un transport assuré par ce contrat et si aucun compagnon de voyage ne peut ramener ces animaux: l'organisation et l'indemnisation du transport de ces animaux qui vous accompagnent, jusqu'à 190 EUR. Les frais de quarantaine et/ou de vétérinaire nécessaires pour le transport restent à votre charge.

10. Vous désirez transmettre un message urgent:

Si, en cas de votre maladie ou accident, vous désirez transmettre depuis l'étranger un message urgent à votre famille ou à des personnes de votre entourage immédiat dans le pays de votre domicile, Allianz Global Assistance fait le nécessaire pour transmettre ce message aux personnes concernées.

III. ASSISTANCE DANS LE PAYS DE VOTRE DOMICILE (PENDANT ET APRES HOSPITALISATION)

Allianz Global Assistance offre l'assistance décrite ci-dessous dans le pays de votre domicile pendant et après une hospitalisation couverte par l'assurance hospitalisation souscrite par le preneur d'assurance et gérée par Vanbreda Risk & Benefits.

La demande d'accès aux services doit se faire au plus tard dans les 30 jours qui suivent la fin de l'hospitalisation.

1. Pendant l'hospitalisation

Sauf si stipulé différemment, Allianz Global Assistance prend en charge 5 prestations au maximum par

année de couverture, avec un maximum de 4 heures par prestation.

- 1.1 Aide familial :
Allianz Global Assistance organise et prend en charge les frais d'une aide ménagère si la personne assurée se trouve dans l'incapacité de s'occuper de l'entretien de la maison.
- 1.2 Garde des enfants :
Si une personne assurée est hospitalisée et ne peut plus faire appel à quelqu'un d'autre pour garder les enfants jusqu'à 16 ans, Allianz Global Assistance organise et prend en charge la garde des enfants.
- 1.3 Garde de chiens et chats :
Allianz Global Assistance organise et prend en charge la garde des chiens ou chats à conditions qu'ils ont reçu les vaccinations obligatoires.
- 1.4 Transport à l'hôpital et visite :
Si, à cause d'une hospitalisation couverte, la personne assurée doit se rendre à l'hôpital par ses propres moyens, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport de la personne assurée jusqu'à l'hôpital le plus proche, sous surveillance médicale si nécessaire.
Et si, à la fin de l'hospitalisation, la personne assurée ne peut pas se déplacer par ses propres moyens, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport au domicile.
Suite à une hospitalisation couverte, Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour vers l'hôpital des parents, de l'époux/épouse ou des enfants pour se rendre à la personne assurée hospitalisée.
La prise en charge de Allianz Global Assistance des coûts de transport décrits ci-dessus se limite à trois déplacements aller et retour pendant une période d'hospitalisation et avec un maximum de 250 EUR par année d'assurance et par personne assurée.

2. Après l'hospitalisation

Sauf si stipulé différemment, Allianz Global Assistance prend en charge 5 prestations au maximum par année d'assurance, avec un maximum de 4 heures par prestation.

- 2.1 Aide familial :
Allianz Global Assistance organise et prend en charge les frais d'une aide ménagère si la personne assurée n'est pas en état de s'occuper de l'entretien de la maison.
- 2.2 Livraison des achats de premières nécessités :
Allianz Global Assistance organise la livraison des médicaments sur prescription médicale et/ou produits alimentaires nécessaires si la personne assurée se trouve dans l'incapacité de s'en occuper elle-même et il n'y pas d'autres personnes disponibles.
Le prix d'achat reste à charge de l'assuré.
- 2.3 Garde des enfants :
Si une personne assurée est hospitalisée et ne peut plus faire appel à quelqu'un d'autre pour garder les enfants jusqu'à 16 ans, Allianz Global Assistance organise et prend en charge la garde des enfants.
- 2.4 Garde de chiens et chats :
Allianz Global Assistance organise et prend en charge la garde des chiens ou chats à condition qu'ils ont reçu les vaccinations obligatoires.
- 2.5 Soins postnatals :
Allianz Global Assistance organise et prend en charge une sage-femme après l'hospitalisation.
- 2.6 Transport de la personne assurée et ses enfants :
Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour des enfants de moins de 16 ans à l'école si la personne assurée se trouve dans l'incapacité de s'en occuper elle-même à cause de l'hospitalisation. Allianz Global Assistance organise et prend en charge le transport aller et retour de la personne assurée à l'hôpital ou à un centre médical pour les visites de contrôle si la personne assurée n'est pas en état en conséquence de l'hospitalisation.
La prise en charge de Allianz Global Assistance des coûts de transport décrits ci-dessus se limite à trois déplacements aller et retour pendant une période d'hospitalisation et avec un maximum de 250 EUR par année d'assurance et par personne assurée.

3. Assistance supplémentaire

- 3.1 Assistance psychologique :
Allianz Global Assistance organise et prend en charge une première assistance psychologique qui serait nécessaire à l'occasion d'un traumatisme psychologique.
Cette assistance se fait par téléphone. Si nécessaire Allianz Global Assistance orientera l'assuré vers une institution spécialisée.
- 3.2 Numéros de contacts pour les soins post-hospitalisation :
Allianz Global Assistance prévoit la personne assurée des coordonnées des institutions suivantes :
- Institutions de soins paramédicales;

- Pharmacie et médecin de garde ;
- Institutions de soins à domicile ;
- Loueurs de matériaux médicaux.

IV. FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Si vous devez payer des frais médicaux suite à une maladie ou à un accident, apparue ou survenu à l'étranger, Allianz Global Assistance prend en charge le montant prévu au présent article, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale, votre Mutualité ou tout autre assureur qui couvre ce risque.

Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès de Allianz Global Assistance, le montant assurable maximal est de 125.000 EUR/personne assurée dans le cas de la garantie « frais médicaux à l'étranger ».

AGA-VANBREDA-03 03/2015

CONDITIONS GENERALES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER ASSURANCE HOSPITALISATION VANBREDA RISK & BENEFITS SA

CHAPITRE I DISPOSITIONS COMMUNES

1. Définitions

Dans le présent contrat, les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous:

1.1. L'assureur:

AGA International S.A. – Belgian branch (dénommé dans le texte: Allianz Global Assistance), Rue des Hirondelles 2 à 1000 Bruxelles, agréée sous le numéro 2769 – numéro d'entreprise: 0837.437.919.

1.2. Le preneur d'assurance:

La personne physique ou morale qui a conclu le présent contrat et dont le domicile, pour la personne physique, et le siège, pour la personne morale, est situé en Belgique.

1.3. Les personnes assurés:

Les personnes physiques, bénéficiaires de assurance hospitalisation conclue par le preneur d'assurance et gérée par Vanbreda Risk & Benefits. Les personnes physiques assurées doivent être domiciliées en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne, en France ou au Luxembourg et y séjourner habituellement pendant au moins 9 mois par an.

Dans les Conditions Générales, les personnes assurées sont désignées par les termes "vous" ou "votre".

Pour les personnes domiciliées dans un autre pays que la Belgique, les mots "la Belgique" sont systématiquement remplacés par le pays de votre domicile.

1.4. Votre domicile-habitation:

Votre lieu de domicile, devant être situé en Belgique, aux Pays-Bas, en Allemagne, en France ou Luxembourg.

1.5. Maladie:

Un trouble de l'état de santé, imputable à une autre cause qu'un accident, qui a été constaté et diagnostiqué par un médecin.

1.6. Accident:

Un événement soudain et extérieur, indépendant de votre volonté, causant une lésion corporelle constatée et diagnostiquée par un médecin.

1.7. Frais médicaux:

S'ils sont la conséquence d'une prescription d'un médecin ou d'un dentiste:

- les honoraires médicaux à l'étranger suite à la maladie ou suite à l'accident pour lequel vous êtes hospitalisé;
- les frais de traitement et de séjour en cas d'hospitalisation à l'étranger;
- les frais de médicaments à l'étranger suite à la maladie ou suite à l'accident pour lequel vous êtes hospitalisé;
- les frais de soins dentaires à concurrence de 250 EUR/personne assurée/sinistre;
- les frais de kinésithérapie à concurrence de 250 EUR/personne assurée/sinistre à l'étranger suite à la maladie ou suite à l'accident pour lequel vous êtes hospitalisé.

2. Correspondance et communications

Toute communication doit être faite à Allianz Global Assistance, Rue des Hirondelles 2 à 1000 Bruxelles.

3. Objet du présent contrat

Dans les limites des conditions, des modalités et des montants spécifiés dans les Conditions Générales et particulières, le présent contrat garantit le paiement des montants prévus. La responsabilité de Allianz Global Assistance ne peut être engagée en cas de retards ou de non-exécution des services convenus pour autant que ces retards ou cette non-exécution soient dus à: cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

4. Territorialité

A l'étranger dans le monde entier à l'exclusion de la Belgique et à l'exclusion du pays de votre domicile.

5. Versement de la prime

Le paiement de la prime équivaut à la prise de connaissance et à l'acceptation des présentes Conditions Générales.

La prime doit être payée à l'échéance à Allianz Global Assistance, la couverture ne commence dans tous les cas qu'après le paiement de la première prime.

En cas de non-paiement de la prime, les intérêts légaux sont dus à compter de la date d'échéance.

En outre, en cas de non-paiement de la prime, les dispositions prévues en la matière par la loi belge sur le contrat d'assurance terrestre sont d'application.

6. Durée du présent contrat – la garantie

6.1. Le présent contrat:

La durée du contrat est de 1 an, il est reconduit tacitement pour des périodes consécutives de 1 an sauf si l'une des parties s'y oppose au moins 3 mois avant son échéance conformément aux dispositions de l'article CHAPITRE I, 6.3.2.

6.2. La garantie:

La garantie prend cours à 0 heure à la date mentionnée dans les Conditions Particulières. Dans tous les cas, la garantie ne commence que le lendemain de la réception par Allianz Global Assistance du contrat dûment signé par le preneur d'assurance et quoi qu'il en soit au plus tôt après le paiement de la première prime par le preneur d'assurance.

La garantie n'est d'application à l'étranger et en dehors de la Belgique que pendant les trois premiers mois de votre séjour à cet endroit.

6.3. Résiliation

6.3.1. *Allianz Global Assistance peut adapter la prime ou les conditions d'assurance sans modification du risque.*

Dans ce cas, le preneur d'assurance peut toujours résilier le contrat dans les 3 mois qui suivent la réception de l'avis de modification.

Si le preneur donne son préavis dans ce délai de réflexion de 3 mois et si la notification est faite après la date d'échéance du contrat, le préavis est 1 mois.

6.3.2. *La résiliation doit s'effectuer par lettre recommandée, par lettre de préavis contre accusé de réception ou par exploit d'huissier.* Sauf dans les cas prévus à l'article CHAPITRE I, 6.1., cette résiliation n'a d'effet qu'à l'expiration d'un délai de 3 mois à compter du jour suivant la remise à la poste, la réception ou la notification. Les primes versées pour la période suivant la prise d'effet de la résiliation sont remboursées dans les quinze jours à compter de cette prise d'effet.

7. Montants assurables maximaux

Quel que soit le nombre de contrats conclus auprès d'Allianz Global Assistance, le montant assurable maximum est: 125.000 EUR/personne assurée/sinistre dans le cas de la garantie frais médicaux à l'étranger.

La prise en charge par Allianz Global Assistance des montants susmentionnés est de nature complémentaire. Cela signifie que Allianz Global Assistance n'assume que le solde de ces frais qui restent à charge de la personne assurée ou de son débiteur, après l'intervention de la Sécurité sociale (assurance obligatoire et/ou complémentaire).

En cas de refus d'une de ces institutions, une attestation justifiée doit être soumise à Allianz Global Assistance, ainsi que les originaux des notes et factures refusées.

8. Subrogation

Allianz Global Assistance est subrogé à concurrence des indemnités payées dans vos droits et vos créances contre des tiers. Si, par votre fait, la subrogation ne peut pas produire ses effets, Allianz Global Assistance peut vous réclamer la restitution des indemnités payées dans la mesure du préjudice que Allianz Global Assistance a subi.

9. Enrichissement

Les prestations fournies et/ou le paiement des montants prévus en exécution du présent contrat ne peuvent jamais constituer une source d'enrichissement pour le bénéficiaire.

10. Frais médicaux à l'étranger payés par vous-même

L'organisation d'une prestation prévue dans le cadre du présent contrat, ainsi que l'engagement de frais qui y ont trait, par une personne assurée ou son entourage, ne peuvent être indemnisés que si Allianz Global Assistance en a été averti et a au préalable et expressément marqué son accord par la communication d'un numéro de dossier.

Dans tous les cas, les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont indemnisés qu'après présentation des notes de frais originales et de l'ensemble des éléments qui viennent prouver les faits donnant droit à la garantie.

Les frais engagés à l'occasion d'une assistance organisée par vous-même ne sont remboursés qu'à concurrence des montants mentionnés dans les présentes Conditions Générales et dans les limites des frais que Allianz Global Assistance aurait pris à sa charge s'il avait organisé lui-même l'assistance.

11. Prescription

Toute créance découlant du présent contrat est prescrite après trois ans à compter de la date de l'événement qui fait naître la créance.

12. Protection de la vie privée et droits des personnes enregistrées:

Le maître des fichiers est Allianz Global Assistance. Les données sont collectées afin d'assurer la gestion de ce contrat et d'éventuels dossiers sinistres. Vous avez droit d'accès et de rectification de ces données. Vous avez aussi la possibilité d'obtenir des informations complémentaires auprès du registre public de la Commission pour la Protection de la Vie Privée (n° d'identification VT4003753 et VT4003754).

Vous accordez à Allianz Global Assistance l'autorisation, uniquement afin d'assurer la gestion de ce contrat et d'éventuels dossiers sinistres, de traiter les informations sensibles, médicales ou juridiques vous concernant, et de les communiquer à des tiers (Loi du 8.12.1992).

Vous donnez aussi à votre médecin l'accord de transmettre, en cas de décès, un certificat établissant la cause du décès au médecin-conseil de Allianz Global Assistance (Loi du 25.6.1992).

13. Règles juridiques – Pouvoir juridique

Ce contrat est régi par ces Conditions Générales et Particulières, les dispositions de la Loi sur le Contrat d'Assurance Terrestre et la Législation belge. Toute félicitation ou toute plainte concernant nos services peut nous être adressée:

- par courrier à l'attention du service qualité;
- par fax: +32-2-290 65 26;
- par e-mail: quality@allianz-assistance.be.

Si, après le traitement de votre plainte par nos services, un désaccord persiste, vous avez une possibilité de recours auprès de l'Ombudsman des Assurances, de Meeûsquare 35, 1000 Bruxelles, info@ombudsman.as, fax +32-2-547 59 75.

Une procédure judiciaire peut uniquement être traitée par les Tribunaux compétents à Bruxelles.

Outre la possibilité de recourir à une procédure judiciaire, toute plainte relative à ce contrat peut être adressée à la F.S.M.A., Rue du Congrès 12-14 à 1000 Bruxelles.

14. Vos obligations

Hormis celles qui découlent des dispositions des présentes Conditions Générales, vos obligations sont les suivantes:

14.1. La communication d'un sinistre:

En cas de sinistre, contacter immédiatement – après avoir reçu les premiers soins d'urgence – Allianz Global Assistance et se conformer à ses instructions: téléphoner au numéro +32 2 773 62 26 ou transmettre votre message par fax au numéro +32 2 290 61 01.

14.2. La fourniture de renseignements utiles:

Sans attendre, et dans tous les cas dans un délai de 30 jours, fournir tous les renseignements utiles à Allianz Global Assistance et répondre aux questions qui vous sont posées afin d'être en mesure de déterminer les circonstances et l'ampleur des dommages.

14.3. Prévention de sinistres:

Prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter un sinistre. Ensuite, prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ou limiter les conséquences négatives d'un sinistre.

14.4. Autres assurances:

14.4.1. Si vous bénéficiez d'autres assurances couvrant le même risque, communiquer à Allianz Global Assistance les garanties et l'identité de ces assureurs.

14.4.2. Tant en Belgique que pendant votre séjour à l'étranger, prendre les mesures nécessaires pour pouvoir obtenir le remboursement de vos frais auprès de la Sécurité sociale et de tout autre organisme d'assurance et rembourser ces frais à Allianz Global Assistance s'il les a avancés.

14.5. En cas de lésion physique:

Faire constater par un médecin la maladie, ou la blessure en cas d'accident.

Ensuite, prendre les mesures nécessaires pour fournir à Allianz Global Assistance les informations médicales concernant la personne assurée en question. En outre, permettre aux médecins d'Allianz Global Assistance d'avoir accès aux informations médicales concernant la personne assurée en question.

Enfin, permettre au médecin désigné par Allianz Global Assistance d'examiner la personne assurée en question.

14.6. En cas de décès:

Tout bénéficiaire est tenu de communiquer sur-le-champ un décès à Allianz Global Assistance par écrit afin que ce dernier puisse, s'il le souhaite, faire effectuer une autopsie par un médecin de son choix avant l'enterrement ou la crémation.

14.7. Sanctions en cas de non-respect de vos obligations:

Si vous ne respectez pas l'une de vos obligations et s'il existe un lien avec le sinistre, vous perdez vos droits à l'assistance.

Toutefois, dans les cas prévus aux articles CHAPITRE I, 14.1., 14.2., 14.3. et 14.4.2., Allianz Global Assistance n'est autorisé à réduire ses prestations que du préjudice subi par lui.

Le non-respect de vos obligations à des fins frauduleuses, l'omission ou l'inexactitude intentionnelles dans une déclaration entraîne systématiquement la perte de l'ensemble de vos droits à l'assistance.

15. Exclusions et restrictions

15.1. Tous sinistres existant avant ou au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage et leurs conséquences.

15.2. Toutes circonstances connues ou présentes au moment de la prise d'effet de la garantie en question ou au moment du départ en voyage, par lesquelles le sinistre pouvait raisonnablement être anticipé.

15.3. Toute maladie ou tout accident, existant lors de l'entrée en vigueur de la garantie concernée, et leurs conséquences.

N'est cependant pas exclue: une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible, après le moment du départ en voyage, d'une maladie existant lors du moment du départ en voyage, pour autant que cette maladie soit stable durant les deux mois précédant le moment du départ en voyage, et qu'aucune thérapie n'ait été entamée ou adaptée durant les deux mois précédant le moment du départ en voyage.

15.4. Les troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux, sauf s'il y a séjour permanent de plus de 7 jours consécutifs dans une institution de soins de santé au moment du sinistre (cf. aussi article CHAPITRE I, 15.3.).

15.5. L'usage abusif de médicaments, la consommation de drogues, de stupéfiants ou d'excitants, l'ivresse ou l'alcoolisme.

15.6. Un comportement inconsidéré et des activités impliquant des risques particuliers de travail ou d'entreprise.

15.7. Les voyages par les airs, sauf comme passager payant à bord d'un appareil agréé pour le transport public de passagers.

15.8. La participation à des paris, crimes ou rixes, sauf en cas de légitime défense.

15.9. La participation, à titre professionnel ou dans le cadre d'un contrat rémunéré, à un sport, à une compétition ou à des entraînements. En outre, toute participation à un sport ou à une compétition avec véhicules automoteurs (essais, compétitions, rallyes, raids, etc.) et les entraînements.

15.10. Les grèves, les décisions des autorités, la limitation de la libre circulation, les rayonnements radioactifs ou le non-respect volontaire des dispositions légales ou officielles.

15.11. Les guerres, les guerres civiles, les insurrections, les révolutions ou les émeutes.

15.12. La responsabilité de Allianz Global Assistance ne peut être engagée en cas de retard ou de non-exécution des services convenus pour autant que ce retard ou cette non-exécution soient dus à: cas de force majeure, événement imprévisible, grève, guerre civile, guerre, émeute, insurrection, décision des autorités, restriction de la libre circulation, rayonnement radioactif, explosion, sabotage, détournement ou terrorisme.

15.13. Tentative de suicide et suicide.

15.14. Les attentats terroristes.

15.15. Les épidémies.

15.16. Les catastrophes naturelles.

15.17. Cures, héliothérapie, régimes, médecine préventive, check-up, examens périodiques de contrôle ou examens d'observation, contraception, prothèses, frais optiques, lunettes, verres de lunettes, lentilles, béquilles, appareils médicaux, vaccinations et vaccins.

15.18. Les opérations ou les traitements esthétiques à moins qu'ils ne soient médicalement nécessaires en raison d'une lésion physique à la suite d'un accident.

15.19. Diagnostic, traitement et médication, qui ne sont pas reconnus par la Sécurité sociale (Belgique: I.N.A.M.I.).

15.20. Grossesse, sauf en cas de complications claires et imprévisibles. Tous les sinistres après 26 semaines de grossesse, l'interruption volontaire de grossesse ou l'accouchement et les interventions qui peuvent en découler et leurs conséquences sont en tous les cas exclus de la garantie.

15.21. Toutes les conséquences des exclusions mentionnées dans le présent contrat.

CHAPITRE II FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER

Si vous devez payer des frais médicaux suite à une maladie ou à un accident, apparue ou survenu à l'étranger, Allianz Global Assistance prend en charge le montant prévu au présent article, après déduction des indemnités auxquelles vous avez droit auprès de la Sécurité sociale, votre Mutualité ou tout autre assureur qui couvre ce risque.

Le total de ces paiements a été limité à un maximum de 125.000 EUR/personne assurée/sinistre.

