

# CHAMBRE À DEUX LITS

# ASSURANCE INDIVIDUELLE HOSPITALISATION

Conditions générales

<b>Table des matières</b>
---------------------------

<b>Définitions</b>	<b>3</b>
<b>Chapitre I - Parties intéressées au contrat</b>	
Article 1 - Preneur d'assurance	6
Article 2 - Entreprise d'assurances	6
Article 3 - Assuré	6
Article 4 - Bénéficiaire	6
Article 5 - Obligations du preneur d'assurance et de l'assuré	6
Article 6 - Formalités médicales	6
<b>Chapitre II - Les garanties</b>	
Article 7 - Objet du contrat	7
Article 8 - Risques non couverts	9
Article 9 - Exclusions et limitations des garanties	9
Article 10 - Délais d'attente	10
<b>Chapitre III - Les primes</b>	
Article 11 - Paiement des primes	11
Article 12 - Résiliation du contrat en cas de non-paiement des primes	11
Article 13 - Indexation des primes	11
<b>Chapitre IV - Déclaration de sinistre et remboursement des frais par l'entreprise d'assurances</b>	
Article 14 - Déclaration	12
Article 15 - Calcul du remboursement des frais par l'entreprise d'assurances et l'Assisteur	12
<b>Chapitre V - Paiement des prestations et expertise médicale</b>	
Article 16 - Paiement des prestations par l'entreprise d'assurances	13
Article 17 - Expertise médicale	13
<b>Chapitre VI - Dispositions diverses</b>	
Article 18 - Prise d'effet du contrat	14
Article 19 - Durée du contrat	14
Article 20 - Modification du contrat	14
Article 21 - Fin des prestations de l'entreprise d'assurances	14
Article 22 - Etendue territoriale	15
Article 23 - Notifications	15
Article 24 - Subrogation de l'entreprise d'assurances	15
Article 25 - Loi applicable – Juridiction	15
Article 26 - Sanctions économiques	15
Article 27 - Protection des données personnelles	16
Article 28 - Traitement des plaintes	18
Avertissement	18

<b>Définitions</b>
--------------------

**1. Accident**

Un événement soudain qui porte atteinte à l'intégrité physique de l'assuré et dont l'une des causes est extérieure à l'organisme de la victime.

**2. Appareil orthopédique**

Appareil destiné à corriger les difformités du corps.

**3. Assuré**

La personne sur la tête de laquelle repose le risque de survenance de l'événement assuré et qui n'est pas déchue de cette qualité en vertu des articles 13 et 15 des présentes conditions générales.

**4. Bénéficiaire**

La personne en faveur de laquelle est stipulée la prestation d'assurance.

**5. Date d'affiliation**

Date à laquelle la qualité d'assuré devient effective, c'est-à-dire soit la date de prise d'effet du contrat, soit la date précisée aux conditions particulières lorsque celle-ci ne coïncide pas avec celle de prise d'effet du contrat.

**6. Délai d'attente**

Période durant laquelle aucune prestation n'est due par l'entreprise d'assurances et qui débute à la date d'affiliation.

**7. Entreprise d'assurances**

Allianz Benelux S.A.

Boulevard du Roi Albert II, 32

1000 Bruxelles

Entreprise d'assurances, agréée sous le numéro de code 0097 pour pratiquer les branches "Vie" et "non Vie" (A.R. du 04/07/1979 - M.B. du 14/07/1979, A.R. du 19/05/1995 - M.B. du 16/06/1995) - B.C.E. numéro d'entreprise 0403.258.197

**8. Etablissement hospitalier**

L'établissement légalement reconnu, agréé et identifié comme un hôpital et où il est fait usage de moyens diagnostiques et thérapeutiques scientifiquement éprouvés, à l'exception des:

- établissements psychiatriques fermés;
- homes de séjour provisoire pour les patients psychiatriques et habitations protégées;
- établissements médico-pédagogiques;
- établissements destinés au simple hébergement des personnes âgées, convalescentes ou d'enfants et établissements de cures;
- maisons de repos et maisons de repos et de soins (M.R.S.) et les centres de soins de jour, même si ceux-ci sont intégrés dans un établissement hospitalier.

### 9. Frais de soins de santé

Pour autant qu'ils donnent lieu à une intervention légale, qu'ils soient prescrits ou exécutés par un médecin et qu'ils soient exposés durant une hospitalisation:

- frais de séjour dans un établissement hospitalier;
- frais relatifs à un acte médical ou paramédical;
- achats de médicaments prescrits pour l'assuré par un médecin;
- frais de prothèse ou d'appareil orthopédique;
- le matériel médical.

### 10. Frais de soins de santé ambulatoires

Les frais visés aux quatre derniers points de la neuvième définition ci-dessus, pour autant qu'ils soient exposés en dehors d'une hospitalisation.

### 11. Frais médicalement nécessaires

Tous les actes médicaux et paramédicaux qui sont adaptés et en relation directe avec le diagnostic posé par le médecin; sont donc exclues toutes prescriptions effectuées à titre de confort et de convenance personnels.

### 12. Franchise

Partie des frais remboursables restant à charge de l'assuré, et précisée aux conditions particulières.

La franchise est établie par année d'assurance et par assuré.

L'année d'assurance est calculée à partir de l'échéance principale du contrat figurant aux conditions particulières.

### 13. Hospitalisation

Le séjour d'au moins une nuit dans un établissement hospitalier, pour autant que l'état de santé du patient l'exige, et dans le but de lui administrer un traitement curatif dans les plus brefs délais.

### 14. Infirmité

Etat congénital ou accidentel d'un individu ne jouissant pas ou imparfaitement d'une de ses fonctions physiques ou mentales.

### 15. Intervention légale

a) Par législations belges applicables aux travailleurs salariés en cas de maladie ou d'accident, on entend:

- la législation relative à l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité (AMI);
- la législation relative aux accidents du travail et sur le chemin du travail;
- la législation relative aux maladies professionnelles.

b) Par intervention légale, on entend:

- pour les frais exposés en Belgique: tout remboursement des frais de soins de santé prévu par les législations belges applicables ;
- pour les frais exposés dans un pays étranger: tout remboursement prévu par la législation ou une convention conclue avec ce pays et relative au remboursement des frais de soins de santé.

### 16. Maladie

Toute altération d'origine non accidentelle de la santé de l'assuré, présentant des symptômes objectifs et qui permettent d'établir un diagnostic ainsi que le traitement thérapeutique adapté selon les standards médicaux reconnus.

**17. Matériel médical**

Par matériel médical, on entend :

- a) le petit matériel médical acheté auprès d'un organisme agréé en Belgique ou en pharmacie: c'est-à-dire les moyens destinés à dispenser, renforcer ou compléter la médication principale comme les bandages, les seringues, les bas à varices..., à l'exclusion des montures et verres de lunette, des lentilles de contact et du matériel dentaire ;
- b) le matériel médical lourd loué auprès d'un organisme agréé en Belgique ou auprès d'une pharmacie c'est-à-dire les moyens destinés à améliorer l'état physique et la mobilité du patient comme un lit, des béquilles, une chaise roulante...

**18. Médicament**

Tout produit vendu exclusivement en pharmacie, prescrit par un médecin, et enregistré comme tel par le ministre ayant la compétence en la matière.

**19. Preneur d'assurance**

La personne physique ou morale qui conclut le contrat avec l'entreprise d'assurances.

**20. Prothèse**

Appareil qui totalement ou partiellement remplace un membre ou un organe et qui est fixé à la personne de l'assuré.

**21. Santé**

Etat de complet bien-être physique et mental et qui ne consiste pas seulement en l'absence d'une maladie ou d'une infirmité.

**22. Sinistre**

Chaque événement donnant lieu à la garantie du présent contrat.

**23. Terrorisme <sup>1</sup>**

«une action ou une menace d'action organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, ethniques ou religieuses, exécutée individuellement ou en groupe et attentant à des personnes ou détruisant partiellement ou totalement la valeur économique d'un bien matériel ou immatériel, soit en vue d'impressionner le public, de créer un climat d'insécurité ou de faire pression sur les autorités, soit en vue d'entraver la circulation et le fonctionnement normal d'un service ou d'une entreprise».

1. loi relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme du 1er avril 2007

## Chapitre I - Parties intéressées au contrat

### Article 1 - Preneur d'assurance

La personne physique qui conclut le contrat avec l'entreprise d'assurances et dont l'identité est précisée dans les conditions particulières.

### Article 2 - Entreprise d'assurances

Allianz Benelux S.A.  
Boulevard du Roi Albert II, 32  
1000 Bruxelles

### Article 3 - Assuré

La personne visée à la définition 4 et dont l'identité est précisée dans les conditions particulières.

### Article 4 - Bénéficiaire

La personne visée à la définition 5 et dont l'identité est précisée dans les conditions particulières.

### Article 5 - Obligations du preneur d'assurance et de l'assuré

Le preneur d'assurance et la personne assurée sont tenus:

- de faire toutes déclarations et communications, par écrit ou par e-mail, au siège de l'entreprise d'assurances afin de permettre la bonne exécution du présent contrat;
- de communiquer à l'entreprise d'assurances, tous les renseignements lui permettant d'établir le droit aux prestations déterminées par le présent contrat ;
- le preneur d'assurance informe l'entreprise d'assurances du moment où un membre de la famille quitte le contrat d'assurance. L'entreprises d'assurances fait offre dans les trente jours et l'assuré a 60 jours pour accepter l'offre.

Le preneur d'assurance et la/les personne(s) assurée(s) doivent être domiciliés à la même adresse.

### Article 6 - Formalités médicales

- L'entreprise d'assurances peut soumettre l'acceptation de nouveaux assurés ou l'augmentation des garanties aux résultats de formalités médicales.
- L'entreprise d'assurances peut soumettre la poursuite à titre individuel d'un contrat d'assurance collectif hospitalisation aux résultats de formalités médicales lorsque les délais prévus par la loi ne sont pas respectés.

## Chapitre II - Les garanties

### Article 7 - Objet du contrat

#### Module 1: Hospitalisation

a) Le contrat garantit le remboursement des frais de soins de santé exposés au sein de l'établissement hospitalier, pendant une hospitalisation d'au moins une nuit à l'occasion d'une maladie, d'un accident, d'une grossesse ou d'un accouchement. La garantie s'applique uniquement si les frais sont médicalement nécessaires, en relation directe avec la cause de l'hospitalisation, prescrits et prestés par des dispensateurs de soins reconnus et font l'objet d'une intervention légale.

Les frais concernés sont:

- les frais de séjour relatifs à la journée d'hospitalisation en chambre commune ou à deux lits;
- les honoraires relatifs aux prestations médicales et paramédicales comme la kinésithérapie, la physiothérapie et la logopédie;
- les frais de prothèse ou d'appareil orthopédique décrits et codifiés dans la nomenclature des prestations de santé en matière d'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité;
- les médicaments et le matériel médical;
- les frais de biologie clinique, de radiologie, d'imagerie médicale;
- le test dit 'de la mort subite', pour le nourrisson;
- les frais de transport par ambulance routière ou par hélicoptère exposés en Belgique, en rapport avec l'hospitalisation, justifiés par l'état de santé de l'assuré et pour autant qu'aucun autre moyen de transport ne puisse être utilisé;
- les frais de séjour du donneur en cas de transplantation en faveur d'un assuré hospitalisé, avec un maximum de € 2.500;
- les soins palliatifs prodigués dans un service reconnu à ce titre, au sein de l'hôpital.

L'entreprise d'assurances rembourse les frais exposés restant à charge du patient pendant une hospitalisation. Elle le fera sur base des prix et tarifs d'une chambre à deux lits ou commune où séjourne le patient conformément à la loi du 27.12.2012 (M.B.31.12.2012)

Tout engagement particulier concernant les honoraires médicaux ou les traitements médicaux (en ce compris le matériel médical, les médicaments, les technologies non ou partiellement remboursées par l'AMI.) pris par l'assuré directement avec un médecin traitant ou avec l'hôpital ne sera pas opposable à l'entreprise d'assurances.

b) Hospitalisation de jour (one day clinic)

L'entreprise d'assurances assimile l'hospitalisation de jour à une hospitalisation comportant au moins une nuit définie en a) et applique les mêmes règles de remboursement pour autant:

- qu'il s'agisse d'une institution reconnue comme one day clinic;
- qu'il soit effectivement fait usage de la salle d'opération ou de plâtre et d'un lit d'hôpital; sont donc exclus le simple séjour dans les salles d'attente ou d'examen de l'hôpital et tout espace quelconque pour les services de consultation de l'hôpital;
- qu'un forfait d'hôpital de jour prévu par l'AMI. (forfait 1 à 7) soit porté en compte sur la facture d'hospitalisation.

c) L'assurance garantit le remboursement des frais médicaux concernant l'accouchement à domicile.

### Module 2: Frais de soins de santé pré- et post hospitalisation

Le contrat garantit le remboursement des frais de soins de santé ambulatoires exposés dans le mois qui précède l'hospitalisation (ou l'accouchement à domicile) et dans les trois mois qui la suivent. La garantie s'applique uniquement si les frais sont médicalement nécessaires, en relation directe avec la cause de l'hospitalisation, prescrits et prestés par les dispensateurs de soins reconnus et font l'objet d'une intervention légale :

- les honoraires relatifs aux prestations médicales et paramédicales comme la kinésithérapie, la physiothérapie et la logopédie;
- les frais de prothèse ou d'appareil orthopédique décrits et codifiés dans la nomenclature des prestations de santé en matière d'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité à l'exclusion des frais de réparation, de remplacement et d'entretien;
- les médicaments;
- l'achat du petit matériel médical et la location du matériel médical lourd.

### Module 3: Frais de soins de santé en cas de maladie grave

Le contrat garantit le remboursement des frais de soins de santé ambulatoires liés à une maladie grave diagnostiquée par un médecin spécialiste légalement reconnu à pratiquer son art. Les frais doivent être en relation directe avec une des maladies graves énumérées ci-dessous, prescrits et prestés par les dispensateurs de soins reconnus et font l'objet d'une intervention légale.

Les frais concernés sont:

- les honoraires relatifs aux prestations médicales et paramédicales comme la kinésithérapie, la physiothérapie et la logopédie;
- les frais de prothèse ou d'appareil orthopédique décrits et codifiés dans la nomenclature des prestations de santé en matière d'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité à l'exclusion des frais de réparation, de remplacement et d'entretien;
- les médicaments;
- l'achat du petit matériel médical et la location du matériel médical lourd.

#### **Maladies graves concernées:**

cancer	hépatite virale	maladie de Parkinson
diphthérie	poliomyélite	méningite cérébro-spinale
variole	fièvre typhoïde	fièvre paratyphoïde
encéphalite	tétanos	dystrophies musculaires progressives
SIDA	diabète	mucoviscidose
leucémie	tuberculose	sclérose en plaques
malaria	charbon	maladie de Crohn
maladie de Hodgkin	maladie de Creutzfeld-Jacobs	maladie d'Alzheimer
scarlatine	épilepsie	brucellose
typhus	choléra	sclérose latérale amyotrophique
affection rénale nécessitant un traitement par dialyse		maladie de Pompe



## Article 8 - Risques non couverts

Les garanties ne sont jamais acquises pour un sinistre:

- survenant par événement de guerre, c'est-à-dire résultant directement ou indirectement d'une action offensive ou défensive d'une puissance belligérante ou de tout autre événement à caractère militaire;
- survenant à la suite d'émeutes, de troubles civils, de tous actes de violence collectifs d'inspiration politique, idéologique ou sociale, accompagnés ou non de rébellion contre l'autorité ou tous pouvoirs institués, si l'assuré y a pris une part active et volontaire;
- résultant de la participation volontaire à un crime ou un délit;
- résultant d'un suicide ou d'une tentative de suicide;
- causé intentionnellement par l'assuré ou le bénéficiaire ou résultant de tous actes notoirement téméraires, sauf en cas de sauvetage de personnes ou de biens;
- résultant d'alcoolisme ou de toxicomanie ;
- survenu à l'assuré alors qu'il se trouve en état d'ivresse ou sous l'influence de l'alcool, de stupéfiants, de produits hallucinogènes ou d'autres drogues ou ceux causés par l'abus de médicaments, à condition qu'il soit démontré qu'il existe un rapport de causalité entre ces états et le sinistre;
- résultant de tout fait ou succession de faits de même origine, dès lors que ce fait ou ces faits proviennent ou résultent des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de combustibles nucléaires, produits ou déchets radioactifs, ainsi que les dommages résultant directement ou indirectement de toute source de radiations ionisantes;
- résultant de dommages causés par des armes ou des engins destinés à exploser par une modification de structure du noyau atomique ;
- qui résulte de toute activité sportive rémunérée<sup>1</sup> en ce compris l'entraînement.

## Article 9 - Exclusions et limitations des garanties

### 1. Dispositions relatives à la garantie hospitalisation

1.1 Le remboursement des frais est exclu:

- pour une hospitalisation dont la cause fait l'objet d'une exclusion sur base des formalités médicales;
- pour une hospitalisation en cours à la date d'affiliation de l'assuré;
- pour une hospitalisation qui prend cours pendant le délai d'attente;
- pour une hospitalisation relative à une infirmité et/ou une maladie existante au moment de l'affiliation de l'assuré et qui s'était déjà manifestée par des symptômes objectifs susceptibles d'être diagnostiqués. Toutefois, la garantie est acquise, si au cours d'un délai de deux ans qui suit la date d'affiliation, l'assuré n'a pas fait l'objet d'une hospitalisation ou d'un traitement en rapport avec la cause préexistante;
- pour toute forme de stérilisation les suites et conséquences ;
- pour une hospitalisation pour laquelle l'assuré s'est rendu intentionnellement à l'étranger afin d'y recevoir des soins;
- pour les traitements et les soins esthétiques. Toutefois pour les traitements de chirurgie plastique-esthétique qui ont un caractère fonctionnel et qui ont été acceptés par l'AMI, l'entreprise d'assurances remboursera les frais d'hospitalisation à l'exclusion des suppléments d'honoraires et du matériel pour lequel il n'y a pas de remboursement prévu par l'AMI;
- pour les soins, le matériel et les prothèses dentaires, l'orthopédie maxillo-dentaire faciale en ce compris les traitements orthodontiques, sauf pour les soins, traitements dentaires, placement de prothèses ou de matériel dentaires suite à un accident couvert;

<sup>1</sup> Selon la loi du 24 février 1978 relative au contrat de travail du sportif rémunéré

1.2 Le remboursement des frais n'est pas exclu mais limité dans le temps dans les cas suivants :

- pour les traitements des maladies neurologiques ou psychiques qui peuvent être médicalement objectivées par référence à la classification du Barème Officiel Belge des Invalidités.  
Les frais relatifs au traitement de ces affections nerveuses ou mentales couvertes ne sont remboursés que pour une durée d'hospitalisation de maximum deux ans consécutifs ou non, cumulés à partir du début de la première hospitalisation .
- Une hospitalisation dans le cadre du traitement contre la stérilité « fécondation in vitro » est remboursée pour autant que les conditions requises par l'AMI, pour l'obtention d'un remboursement de la sécurité sociale soient remplies. Dans le cas où les conditions ne sont pas remplies, l'entreprise d'assurances ne rembourse aucun frais.
- Les indemnités dues dans le cadre du présent contrat d'assurance concernant des dommages causés par le terrorisme sont couvertes dans les termes, les limites et délais prévus par la loi du 1er avril 2007 relative à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme, étant entendu qu'Allianz Benelux S.A. est membre du pool sectoriel TRIP asbl, personne morale constituée en exécution des dispositions de cette loi.

## 2. Dispositions relatives à la garantie des frais de soins de santé en cas de maladie grave

Le remboursement des frais est exclu si la maladie existait au moment de l'affiliation de l'assuré et s'était déjà manifestée par des symptômes objectifs susceptibles d'être diagnostiqués.

Toutefois, la garantie est acquise, si au cours d'un délai de deux ans qui suit la date d'affiliation l'assuré n'a subi aucun traitement médical en rapport avec la cause préexistante.

## **Article 10 - Délais d'attente**

La garantie est acquise :

- avec effet immédiat à la date d'affiliation pour les accidents ;
- trois mois à compter de la date d'affiliation pour les maladies.

### **Chapitre III - Les primes**

#### **Article 11 - Paiement des primes**

La prime est annuelle. Les primes ou fractions de primes sont payables sur présentation de la quittance ou de l'avis d'échéance anticipativement aux dates d'échéances de primes indiquées aux conditions particulières. Les primes sont également dues pendant la durée d'un sinistre.

Toutes taxes et contributions quelconques perçues ou à percevoir et relatives au contrat sont à charge du preneur d'assurance ; elles sont perçues en même temps que la prime.

Lorsque l'assuré a atteint l'âge de dix-huit ans, la prime est relevée, à la prochaine échéance annuelle de prime, jusqu'au niveau de la prime qui correspond à cet âge.

#### **Article 12 - Résiliation du contrat en cas de non-paiement de primes**

A défaut de paiement d'une prime, la compagnie peut résilier le contrat à condition que le preneur d'assurance ait été mis en demeure par lettre recommandée.

Si le paiement n'est pas effectué dans un délai de seize jours, à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée de mise en demeure, la résiliation prend effet à l'expiration de ce délai.

#### **Article 13 - Indexation des primes**

La prime est adaptée à la date de l'échéance annuelle de la prime sur base de l'indice des prix à la consommation. Toutefois, en fonction de la constatation d'une variation durable des coûts réels des garanties, la prime peut être adaptée sur base d'un autre indice accepté par les autorités compétentes.

## Chapitre IV - Déclaration de sinistre et remboursement des frais par l'entreprise d'assurances

### Article 14 - Déclaration

Lorsque le preneur d'assurance fait appel aux garanties stipulées dans les conditions de son contrat, il doit procéder comme suit :

#### Déclaration de sinistre

En cas d'hospitalisation à l'étranger ou en Belgique, l'assuré doit déclarer sans retard le sinistre à l'entreprise d'assurances, et au plus tard, dans les trois mois de sa survenance.

Toutefois, l'assuré ne perd pas le droit aux prestations prévues par le contrat si la déclaration est faite après ce délai, pour autant que la preuve soit apportée que la déclaration ait été faite aussi rapidement que cela pouvait raisonnablement se faire.

L'assuré fait parvenir à l'entreprise d'assurances la déclaration de sinistre dûment complétée en y joignant les originaux de toutes pièces justificatives (facture de l'hôpital en cas d'hospitalisation), certificats et rapports de nature à prouver l'existence des frais couverts.

L'entreprise d'assurances peut réclamer toutes pièces complémentaires jugées nécessaires et l'assuré s'engage à les demander à son médecin traitant.

Toutes les données d'ordre médical sont constatées par le médecin conseil de l'entreprise d'assurances.

Les documents justificatifs doivent être en possession du médecin conseil de l'entreprise d'assurances dans un délai d'un an à compter de la date de la déclaration du sinistre.

Si les documents ne permettent pas au médecin conseil de l'entreprise d'assurances d'arrêter son opinion, l'assuré accepte de répondre favorablement aux contrôles et examens médicaux qui lui seront demandés à cette fin.

### Article 15 - Calcul du remboursement des frais par l'entreprise d'assurances

- 1- Le remboursement par l'entreprise d'assurances des frais soins de santé, garantis par le contrat, exposés en Belgique est calculé comme suit :
  - a) du montant des frais exposés sont déduits:
    - le montant des interventions légales.  
Toutefois si l'assuré ne bénéficie pas des interventions légales pour quelque raison que ce soit, il sera tenu compte d'un montant fictif identique au montant des interventions légales prévues par la législation sociale belge AMI.
    - le montant de tous autres remboursements relatifs aux frais exposés en ce compris les remboursements dont l'assuré bénéficie dans le cadre de l'assurance hospitalisation libre et complémentaire de sa mutuelle.
  - b) Les frais de séjour restant à charge du patient, sont remboursés sur base des prix d'une chambre à deux lits ou d'une chambre commune.
  - c) Les honoraires restant à charge du patient sont remboursés à l'exclusion des suppléments d'honoraire éventuellement facturés.
  - d) Les médicaments restant à charge du patient sont remboursés avec un maximum d'une fois le montant de l'intervention de l'AMI. Néanmoins, cette limite est calculée pour l'ensemble des médicaments prescrits et utilisés pendant l'hospitalisation.
  - e) Tous les autres frais garantis qui bénéficient d'une intervention légale sont remboursés avec un maximum d'une fois le montant de l'intervention prévu par l'AMI ( par prestation).

- f) Tous les autres frais de soins de santé garantis exposés en dehors de l'hospitalisation et restant à charge du patient, sont remboursés avec un maximum d'une fois le montant de l'intervention légale.
- g) Le solde est remboursé par l'entreprise d'assurances en tenant compte des plafonds éventuellement prévus par les conditions générales et particulières.
- 2- Les frais de soins de santé garantis exposés pendant une hospitalisation ou en dehors de l'hospitalisation survenus en dehors de la Belgique, sont remboursés par l'entreprise d'assurances selon les mêmes règles que sous le point 1.  
Le montant total du remboursement par l'entreprise d'assurances sera limité à maximum une fois le remboursement prévu par l'intervention légale.

## **Chapitre V : Paiement des prestations et expertise médicale**

### **Article 16 - Paiement des prestations par l'entreprise d'assurances**

Le montant des prestations est payé au bénéficiaire précisé aux conditions particulières ou à ses héritiers ou à toute personne désignée expressément par l'assuré.

Le remboursement de la facture d'hospitalisation s'effectuera dans les dix jours calendrier de la réception de celle-ci par l'entreprise d'assurances pour autant qu'elle soit en possession du dossier complet relatif aux frais médicaux de l'assuré et que le sinistre ait été accepté en fonction des conditions générales et particulières du présent contrat.

### **Article 17 - Expertise médicale**

En cas de désaccord entre le médecin conseil de l'entreprise d'assurances et le médecin choisi par l'assuré, celui-ci est libre de demander une expertise médicale amiable.

Chaque partie désigne un médecin qui agira en tant qu'expert. En cas de désaccord entre les deux experts ceux-ci s'adjoignent un tiers expert.

Si l'une des deux parties reste en défaut de désigner son expert dans un délai de seize jours après une intervention par lettre recommandée ou si les experts désignés par les parties ne s'accordent pas sur le choix du troisième expert, la nomination en est faite, à la requête de la partie la plus diligente, par le président du tribunal de 1<sup>ère</sup> instance de l'arrondissement judiciaire du domicile ou siège social de cette partie.

Chacune des parties supporte les frais et honoraires de l'expert qu'elle désigne en ce compris tous examens ou actes médicaux complémentaires que cet expert pourrait demander dans le cadre de l'expertise.

Chacune des parties supporte la moitié des frais et honoraires du troisième expert en ce compris tous examens ou actes médicaux complémentaires que cet expert pourrait demander dans le cadre de l'expertise.

## Chapitre VI- Dispositions diverses

### Article 18 - Prise d'effet du contrat

Le contrat prend effet à la date indiquée de commun accord aux conditions particulières, après signature du contrat par les parties et paiement de la première prime.

A défaut de paiement de la prime dans les quarante-cinq jours suivant l'émission du contrat d'assurance, ce dernier est considéré comme n'ayant jamais existé.

L'affiliation de toute autre personne ou toute autre extension de garantie nécessite l'introduction d'une nouvelle proposition d'assurance.

### Article 19 - Durée du contrat

Le contrat est souscrit à vie sauf stipulation contraire dans les conditions particulières.

Le preneur d'assurance peut résilier le contrat à son échéance annuelle ou à la date anniversaire de sa prise d'effet. Dans ce cas, l'article 21 reste d'application.

### Article 20 - Modification du contrat

L'entreprise d'assurances peut adapter le tarif et/ou les conditions du contrat d'assurance dans les cas suivants :

- En cas d'alourdissement des charges techniques, administratives ou financières relatives aux garanties prévues dans les contrats d'assurance maladie, hospitalisation ;
- En cas de modifications conventionnelles, légales ou réglementaires en matière de sécurité sociale ou d'assurance obligatoire sur les accidents du travail et les accidents sur le chemin du travail ou en matière de maladies professionnelles ou de modification de la loi sur les hôpitaux ou toute autre modification légale ou réglementaire ayant une influence significative sur le coût ou l'étendue des prestations garanties.

L'entreprise d'assurances se réserve le droit de modifier les conditions d'assurance après avoir obtenu l'accord des autorités compétentes et en avoir avisé le preneur d'assurance quatre mois au moins avant la date d'échéance annuelle du contrat d'assurance. Le preneur d'assurance peut toutefois résilier le contrat dans les trois mois de la notification de la modification.

L'entreprise d'assurances peut résilier le contrat en cas de non-paiement des primes, conformément à l'article 12.

### Article 21 - Fin des prestations de l'entreprise d'assurances

La garantie reste acquise pour toute admission en milieu hospitalier ayant débuté avant la résiliation ou l'expiration du contrat. Les prestations sont maintenues pendant une durée maximum de six mois pour les frais relatifs à cette hospitalisation pour autant que celle-ci soit ininterrompue et à l'exclusion des frais post hospitalisation.

### **Article 22 - Etendue territoriale**

- a) Les garanties sont acquises pour autant que l'assuré ait son domicile et sa résidence principale en Belgique et qu'il soit soumis au régime de la sécurité sociale belge. Si l'assuré prolonge un séjour à l'étranger au-delà de trois mois, il doit prévenir l'entreprise d'assurances qui pourra adapter les conditions de son contrat d'assurance hospitalisation.
- b) Le contrat sortit ses effets dans le monde entier pour autant que le contrôle, tel qu'il est prévu aux articles 14,15 et 17 puisse être exercé.  
Les frais exposés pendant une hospitalisation à l'étranger seront remboursés, si l'hospitalisation présente un caractère d'urgence.

### **Article 23 - Notifications**

Tout changement de domicile doit être notifié dans un délai de trente jours à l'entreprise d'assurances. Les notifications à faire au preneur d'assurance ou à l'assuré sont valablement faites à leur dernière adresse signalée à l'entreprise d'assurances.

Toute notification d'une partie à l'autre est censée être faite à la date de son dépôt à la poste.

### **Article 24 - Subrogation de l'entreprise d'assurances**

Par le fait même que la garantie du contrat est due, ou dans le cas où l'entreprise d'assurances l'aurait déjà prestée, celle-ci est subrogée dans les droits qui peuvent appartenir au preneur d'assurance ou à l'assuré contre tous les tiers responsables d'un accident ou d'une maladie.

Le preneur d'assurance et/ou l'assuré ne peuvent renoncer totalement ou partiellement au recours à l'encontre d'un tiers quelconque sans l'accord écrit de l'entreprise d'assurances.

Le preneur d'assurance et/ou l'assuré sont tenus de communiquer à l'entreprise d'assurances tous les renseignements nécessaires afin que cette dernière puisse exercer son recours vis à vis des tiers.

### **Article 25 - Loi applicable - Jurisdiction**

La loi applicable au contrat est la loi belge.

Les contestations entre parties relatives à l'exécution du contrat relèvent de la compétence des tribunaux belges.

Si le preneur d'assurance n'est pas établi en Belgique, est seul compétent le Tribunal de Première instance de Bruxelles.

### **Article 26 – Sanctions économiques**

Le présent contrat n'accorde pas de garantie ni de prestation pour une quelconque activité assurée dans la mesure où cette activité assurée violerait la moindre loi ou règle applicable des Nations Unies ou de l'Union européenne en matière de sanctions économiques, ou toute autre règle ou loi applicable relative à des sanctions économiques ou commerciales.

## **Article 27 - Protection des données personnelles.**

### **Remarque préliminaire**

Si le contrat d'assurance que vous allez souscrire vous couvre vous-même, nous vous invitons à lire attentivement la présente note d'explication.

Si le contrat d'assurance est souscrit au profit d'autres personnes que vous-même (comme les employés ou dirigeants de votre entreprise, un ou plusieurs tiers, ...), les droits et devoirs décrits dans la présente note restent entièrement d'application, sauf en ce qui concerne l'accord sur le traitement des données personnelles de santé. Dans ce cas, seules les personnes au profit desquelles le contrat d'assurance est souscrit peuvent donner leur accord. Si, dans le cadre d'une évaluation d'un risque ou de la gestion d'un sinistre, nous devons collecter des données auprès de ces personnes, elles seront informées de notre politique de gestion des données personnelles. En cas de traitement de données liées à la santé, nous demanderons leur consentement personnel.

### **Allianz Benelux : qui sommes-nous ?**

Allianz Benelux est déjà votre assureur ou a vocation à le devenir pour vous prémunir contre différents risques et pour vous indemniser, le cas échéant. A cet effet, nous sommes obligés de collecter certaines de vos données personnelles pour mener à bien notre rôle d'assureur. La présente note vous explique comment et pourquoi nous utilisons vos données personnelles. Nous vous invitons à lire attentivement ce qui suit.

### **Pourquoi utilisons-nous vos données personnelles ?**

Nous collectons et traitons vos données personnelles exclusivement pour les objectifs suivants :

- l'évaluation du risque assuré par votre contrat,
- la gestion de la relation commerciale avec vous, avec votre courtier ou avec des partenaires commerciaux, via Internet et les réseaux sociaux, en ce compris la promotion de nos produits d'assurances, pendant et après la fin de notre relation contractuelle,
- la gestion de votre police d'assurances ou de vos éventuels sinistres couverts par votre contrat,
- l'envoi obligatoire d'informations relatives à votre situation d'assurances,
- la surveillance du portefeuille d'assurances de notre entreprise,
- la prévention des abus et des fraudes à l'assurance.

Aucune disposition légale ne vous oblige à nous fournir les données personnelles que nous demandons mais, à défaut de nous les fournir, nous serons dans l'impossibilité de gérer votre police d'assurance ou vos sinistres.

Pour chaque objectif énuméré ci-dessus, la collecte et le traitement des données sont :

- réalisés conformément à la législation sur la protection des données personnelles,
- fondés soit sur les législations applicables aux assurances, soit sur votre consentement.

Ces données sont partagées avec certains de nos services dans le cadre strict des missions qui leurs sont confiées. Il s'agit des membres des services de gestion des contrats ou des sinistres, du service juridique et de compliance (contrôle de conformité) et de l'audit interne. Dans le cadre limité des finalités précitées et dans la mesure où cela est nécessaire, nous partageons aussi vos données personnelles avec votre courtier, notre réassureur, nos auditeurs, des experts, des conseillers juridiques et avec les administrations belges ou étrangères (pensions, autorités fiscales belges ou étrangères dans le cadre de nos obligations de reporting FATCA et CRS, sécurité sociale, autorités de contrôle).

Pour des raisons de sécurité, de sauvegarde de vos données ou de gestion de nos applications informatiques, il arrive que nous devons transférer vos données personnelles vers une autre société spécialisée du Groupe Allianz située au sein ou en dehors de l'Union européenne. Pour ces transferts, le Groupe Allianz a établi des règles très contraignantes qui ont été approuvées par les autorités de protection des données personnelles et qu'Allianz Benelux respecte. Ces règles constituent l'engagement pris par le Groupe Allianz et par Allianz Benelux de protéger de façon adéquate le traitement des données personnelles,



quel que soit le lieu où elles se trouvent.

### **De quels droits disposez-vous à l'égard de vos données personnelles ?**

- le droit d'y avoir accès,
- le droit de les faire rectifier si elles sont inexactes ou incomplètes,
- le droit de les faire effacer dans certaines circonstances comme, par exemple, lorsqu'elles ne sont plus nécessaires à l'objectif poursuivi lors de leur collecte et traitement,
- le droit d'obtenir la limitation de traitement dans certaines circonstances comme par exemple la limitation de l'usage d'une donnée dont vous contestez l'exactitude pendant la période où nous devons la vérifier,
- le droit d'introduire une plainte auprès de l'autorité compétente,
- le droit de vous opposer au traitement,
- le droit à la portabilité de vos données personnelles, c'est-à-dire le droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, communément utilisé et lisible ou de les faire transmettre directement à un autre responsable de traitement,
- le droit d'obtenir des explications sur les décisions automatisées,
- le droit de retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment.

### **Profilage et décision automatisée.**

En collaboration avec des partenaires externes, nous collectons des données déposées sur les réseaux sociaux en vue d'établir des profils de prospects à qui nous adressons nos promotions commerciales, ces derniers ayant toujours la possibilité de refuser ces promotions. En accord avec les personnes concernées, nous collectons parfois des données de géolocalisation

Nous donnons parfois aussi accès aux clients ou aux prospects soit à des modules de calcul de prime afin qu'ils puissent comparer les prix et prendre contact avec un courtier de leur choix ou avec nous, soit à des modules d'évaluation de leur profil financier afin de leur permettre de déterminer si nos assurances de placement ou d'investissement pourraient les intéresser et le cas échéant, de prendre contact avec un courtier de leur choix ou avec nous.

Les clients et prospects sont toujours en droit de nous demander de plus amples explications sur la logique de ces modules ou profilage.

### **Conservation de vos données personnelles.**

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps qu'elles sont nécessaires à la réalisation des objectifs cités ci-dessus ou aussi longtemps qu'une loi le requiert. La durée de conservation des données contractuelles et de gestion de sinistre se termine à la fin du délai de prescription légal qui suit la clôture du dernier sinistre couvert par le contrat d'assurance. La durée varie donc fortement d'une assurance à l'autre.

### **Questions, exercices de vos droits et plaintes.**

Vous pouvez nous adresser vos questions concernant le traitement de vos données personnelles soit par courriel à l'adresse [privacy@allianz.be](mailto:privacy@allianz.be), soit par courrier postal à l'adresse : Allianz Benelux sa, Service juridique et compliance/Protection des données, Boulevard du Roi Albert II, 32 à 1000 Bruxelles, Belgique. Veuillez aussi nous transmettre une copie de votre carte d'identité recto/verso. Nous vous répondrons personnellement. Toute plainte concernant le traitement de vos données personnelles peut être adressée aux adresses postales et de courriel mentionnées ci-dessus ou encore à l'Autorité de Protection des Données Personnelles, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, [www.privacycommission.be](http://www.privacycommission.be).

### **Consentements spécifiques.**

### **Traitement de données relatives à la santé.**

En signant le contrat d'assurance, vous marquez expressément votre accord sur le traitement de vos données personnelles relatives à votre santé par le Service médical de notre compagnie et par les personnes dûment autorisées à les traiter lorsque ce traitement est nécessaire à la gestion du contrat ou d'un sinistre. A défaut de consentir au traitement de données relatives à la santé, nous serons dans l'impossibilité de gérer votre police d'assurance si une garantie corporelle ou un sinistre avec dommage à la santé est en jeu.

Quant aux personnes au profit desquelles vous avez souscrit une assurance, nous nous chargeons de les

informer et de demander leur accord sur le traitement de leurs données personnelles liées à la santé lors de l'évaluation d'un risque ou de la gestion d'un éventuel sinistre.

Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à consulter notre page « Protection des données personnelles » de notre site Web à l'adresse <https://allianz.be/personnelles>.

### Article 28 – Traitement des plaintes

La loi belge est applicable au contrat d'assurance.

Sans préjudice de la possibilité d'intenter une action en justice, vous pouvez adresser toute plainte au sujet du contrat au service Gestion des plaintes d'Allianz Benelux : Bd du Roi Albert II, 32 - 1000 Bruxelles, tél. 02/214.77.36, fax 02/214.61.71, [plaintes@allianz.be](mailto:plaintes@allianz.be), [www.allianz.be](http://www.allianz.be).

Si vous n'êtes pas satisfait suite à la réponse de notre service Gestion des plaintes, vous pouvez prendre contact avec l'Ombudsman des Assurances : Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, tél. 02/547.58.71, fax 02/547.59.75, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Allianz Benelux, en sa qualité d'assureur, est tenue de participer à une procédure de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le Service de l'Ombudsman des Assurances est une entité qualifiée pour rechercher une solution à un litige extrajudiciaire de consommation.

### Avertissement

Toute escroquerie ou tentative d'escroquerie envers la compagnie d'assurances 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.

