

# CONDITIONS GENERALES (C.G.A.)

DKV ASSISTANCE - ASSISTANCE A L'ETRANGER | ☎ + 32 2 230 31 32

EDITION 10.2009

## 1. DEFINITIONS

### 1.1. ASSUREUR

L'assureur stipulé dans les Conditions Générales actuelles est Europ Assistance Belgium S.A, dont le siège est situé à 1160 Bruxelles, 172 Boulevard du Triomphe, société d'assurance admise par l'A.R. du 02.12.1996 (Moniteur Belge du 21.12.1996) à exercer les branches d'assurance 13, 16 et 18 et reconnue par la Commission bancaire, financière et des Assurances sous le numéro 1401.

### 1.2. PRENEUR D'ASSURANCE

Le Preneur d'assurance est le souscripteur du contrat, soit DKV Belgium S.A., bd Bischoffsheim 1-8 à 1000 Bruxelles.

### 1.3. DKV ASSISTANCE

DKV ASSISTANCE est la dénomination pour tous les services et garanties offerts par le preneur d'assurance et l'assureur aux bénéficiaires, ainsi que la dénomination pour la centrale d'alarme (de l'assureur) qui veille aux prestations de services.

### 1.4. BÉNÉFICIAIRES – EXPATRIÉS

Les Bénéficiaires sont les personnes physiques assurées dans une police hospitalisation valable auprès du preneur d'assurance. Ils sont divisés en 2 groupes : les bénéficiaires bénéficiant en Belgique de la Sécurité Sociale et les bénéficiaires sans Sécurité Sociale en Belgique, appelés ci-après les 'Expatriés'

### 1.5. POLICE HOSPITALISATION DKV

Seront considérées comme une Police hospitalisation DKV: les assurances hospitalisation offertes par le preneur d'assurance sous les plans tarifaires suivants : IS(B), IS(B)+, IS(B)2000, HR, H, H+, AS1, AS2, AS3, Horizon+, IO1, IO2, IO3, IO4, MPP1, MPP2, MPP3.

### 1.6. DOMICILE – ETRANGER

Est considéré comme Domicile la résidence principale des bénéficiaires: soit le domicile officiel en Belgique pour les non-expatriés, soit la résidence habituelle pour les expatriés. Le terme Etranger est défini comme suit : tout pays différent du pays du domicile du bénéficiaire.

### 1.7. PÉRIODE DE VALIDITÉ

La présente garantie entre en vigueur à partir du 01.01.2009. La période de validité de la présente garantie est liée à la validité de la police d'hospitalisation et à la durée convenue de l'accord de coopération entre l'Assureur et le Preneur d'assurance.

## 2. GARANTIES

### 2.1. PRINCIPE

Les garanties DKV ASSISTANCE seront acquises à la souscription de la police hospitalisation DKV. Les prestations garanties aux personnes dans le cadre des présentes conditions seront valables à 'l'étranger' (voir définition) dans le monde entier. Les garanties pour les bénéficiaires bénéficiant de la Sécurité Sociale en Belgique et ayant leur domicile en Belgique, ne sont valables qu'à 'l'étranger', donc en dehors de la Belgique. Les garanties pour les bénéficiaires sans Sécurité Sociale en Belgique et ayant leur domicile dans un autre pays que la Belgique (expatriés), ne sont valables qu'à 'l'étranger', donc en dehors du pays où ils ont leur résidence ou domicile habituel. Néanmoins, les clauses 2.2., 2.3. et 2.8. sont entièrement d'application pour eux, même dans le pays où ils ont leur domicile. Les garanties à 'l'étranger' ne sont pas accordées dans des pays en état de guerre, ou de guerre civile, en cas de troubles politiques, de proclamation de la loi martiale, ou dans des pays menacés par le terrorisme, en cas d'émeutes ou de grèves violentes, en cas de catastrophes nucléaires ou naturelles, ou dans des situations recherchées de son plein gré et de manière indue.

### 2.2. SERVICE D'INFORMATION

Le service réservé à la demande d'informations à partir de chez soi sera disponible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au numéro de **téléphone de DKV ASSISTANCE +32 2 230 31 32**. Toutes les informations seront fournies exclusivement par téléphone et ce, dans un délai acceptable. Ni l'assureur, ni le preneur d'assurance ne pourra en aucun cas être rendu responsable des informations fournies, ni de l'usage que les bénéficiaires feront des réponses du service d'information.

#### Renseignements médicaux:

- les mesures de précaution sanitaires et médicales;
- les vaccinations obligatoires et recommandées;
- le médecin ou le pharmacien de garde le plus proche dans les environs du domicile des bénéficiaires;
- les services de secours (ambulances, pompiers, ...);
- hôpitaux;
- location de matériel médical
- soins à domicile
- centres de rééducation;
- stations thermales.

#### Renseignements généraux:

- les formalités administratives pour les voyageurs, les véhicules et les animaux domestiques.

### 2.3. PRÉPARATION D'UNE HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER POUR LES EXPATRIÉS

Si pour un bénéficiaire-expatrié résidant à l'étranger pour une période plus longue une hospitalisation est prévue, DKV ASSISTANCE préparera ladite hospitalisation:

- renseignements concernant les hôpitaux agréés au niveau international;
- préparation de l'hospitalisation;
- règlement de paiement direct et réduction des coûts.

### 2.4. TRANSPORT LOCAL À L'ÉTRANGER

L'assureur paiera les frais pour le transport local à l'étranger vers l'hôpital ou le centre médical le plus proche ou considéré comme le plus approprié par le médecin pour recevoir les soins médicaux. Ledit transport se fera en ambulance ou tout autre moyen de transport considéré comme approprié par le médecin traitant ou un établissement professionnel local compétent en la matière.

### 2.5. RÈGLEMENT DE LA COMMUNICATION ENTRE MÉDECINS

A la demande du bénéficiaire, DKV ASSISTANCE organisera la communication entre le médecin traitant à l'étranger et le médecin de famille.

### 2.6. ENVOI DE MÉDICAMENTS, PROTHÈSES OU LUNETTES

DKV ASSISTANCE organisera et garantira l'envoi de médicaments, prothèses ou lunettes nécessaires à un traitement médical et introuvables à l'étranger. Leur prix d'achat restera à charge du bénéficiaire sauf si ceci relève des conditions contrac-tuelles d'une assurance contractée chez DKV. L'envoi restera soumis à la législation locale et à l'impossibilité de trouver un médicament similaire à l'étranger.

### 2.7. VISITE À UN BÉNÉFICIAIRE HOSPITALISÉ À L'ÉTRANGER

Si le bénéficiaire réside depuis plus de 5 jours dans un hôpital étranger, DKV ASSISTANCE fournira à un membre de la famille un billet de transport à partir de son pays de domicile, en fonction des besoins, soit un billet de train (aller – retour) 1<sup>ère</sup> classe, soit un billet d'avion (aller – retour) classe économique.

Les frais de séjour, dans un hôtel, dudit visiteur seront remboursés à concurrence d'un montant de € 60 maximum par jour (logement + petit déjeuner). L'intervention maximale sera limitée à € 120.

### 2.8. APPLICATION DU SYSTÈME DU TIERS PAYANT POUR LES FACTURES D'HÔPITAL À L'ÉTRANGER

Si un séjour à l'hôpital à l'étranger a déjà été signalé dès avant l'hospitalisation ou dans les 24 heures après le début de l'hospitalisation, DKV ASSISTANCE garantira un paiement direct de la facture d'hôpital au nom du bénéficiaire.

### 2.9. RAPATRIEMENT EN CAS D'ACCIDENT OU DE MALADIE

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave à l'étranger le bénéficiaire est hospitalisé ou traité médicalement, DKV ASSISTANCE devra en être informée dans les 24 heures après le début de l'hospitalisation ou du traitement médical.

Si le médecin de DKV ASSISTANCE estime nécessaire de transférer le bénéficiaire dans le pays de son domicile, DKV ASSISTANCE prendra contact avec les médecins pour déterminer à quelles conditions le patient pourra être rapatrié.

DKV ASSISTANCE organisera et garantira le transport par ambulance (si la distance est de moins de 1.000 km), wagon-lit, train en 1<sup>ère</sup> classe, avion de ligne ou charter, avec ou sans encadrement médical, ou tout autre moyen de transport estimé approprié par le médecin de DKV ASSISTANCE. Si nécessaire, ledit transport sera effectué sous contrôle médical ou paramédical du lieu de l'hospitalisation à l'étranger au domicile du bénéficiaire ou à un hôpital, où un lit a été réservé, proche du domicile du bénéficiaire.

DKV ASSISTANCE décline toute responsabilité pour des conséquences médicales pouvant résulter du transport du bénéficiaire.

DKV ASSISTANCE vérifiera toujours si des moyens de transport étaient initialement prévus pour le transport, et se réserve le droit d'en faire usage pour le rapatriement.

### 2.10. RAPATRIEMENT D'AUTRES BÉNÉFICIAIRES ASSURÉS

DKV ASSISTANCE organisera et garantira le voyage de retour d'autres bénéficiaires assurés qui initialement faisaient partie du voyage, et qui accompagnent le bénéficiaire rapatrié vers sa destination.

DKV ASSISTANCE vérifiera toujours si des moyens de transport étaient initialement prévus pour le transport, et se réserve le droit d'en faire usage pour le rapatriement.

## 2.11. RETOUR DES ENFANTS

En cas d'hospitalisation du bénéficiaire (père ou mère) à l'étranger, DKV ASSISTANCE organisera et garantira l'envoi d'une personne accompagnante qui rapatriera ses enfants de moins de 18 ans et qui sont en voyage avec le bénéficiaire. Les frais de séjour, dans un hôtel, de ladite personne accompagnante seront remboursés à concurrence d'un montant de € 60 par jour (logement + petit déjeuner). L'intervention maximale sera limitée à € 120 par bénéficiaire et par cas.

## 2.12. RAPATRIEMENT DE LA DÉPOUILLE MORTELLE

En cas de décès du bénéficiaire à l'étranger, DKV ASSISTANCE organisera et garantira le rapatriement de la dépouille mortelle à partir de l'hôpital ou du funérarium vers le pays de son domicile indiqué par la famille. Les frais d'embaumement et les frais pour les formalités administratives à l'étranger sont également pris en charge. Les frais pour le cercueil seront pris en charge à concurrence d'un montant maximal de € 750. Les frais d'enterrement et de cérémonie dans le pays de son domicile ne seront pas couverts.

Si le bénéficiaire décédé à l'étranger est enterré ou incinéré sur place, DKV ASSISTANCE interviendra à concurrence d'un montant maximal de € 1.500 dans les prestations définies ci-après :

- les frais de mise en bière et d'embaumement;
- les frais pour le cercueil ou l'urne;
- les frais de transport sur place de la dépouille mortelle à l'exclusion des frais de cérémonie, des frais d'enterrement et de l'incinération;
- les frais pour le rapatriement de l'urne;
- un titre de transport aller – retour afin de permettre à une connaissance de la famille de se rendre sur place;
- les formalités administratives à l'étranger.

## 3. DISPOSITIONS GENERALES

### 3.1. FAIRE APPEL AUX PRESTATIONS

DKV ASSISTANCE mettra son organisation internationale d'assistance technique et médicale à la disposition des bénéficiaires. Celle-ci fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et peut facilement être jointe via le **numéro de téléphone +32 2 230 31 32 ou le numéro de fax +32 2 533 77 75**.

Les bénéficiaires devront toutefois placer devant le numéro l'indicatif international du pays où ils résident.

Si à la suite d'un accident ou d'une maladie grave à l'étranger, le bénéficiaire est hospitalisé, DKV ASSISTANCE devra en être informée dans les 24 heures après le début de l'hospitalisation.

Toute correspondance telle que visée par les présentes conditions, devra être adressée à l'assureur, **EUROP ASSISTANCE (BELGIUM) S.A., Boulevard du Triomphe 172 à 1160 Bruxelles, Belgique**, sauf disposition écrite contraire de la part de DKV ASSISTANCE.

### 3.2. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

DKV ASSISTANCE ne fera usage des données personnelles des bénéficiaires que dans le cadre des prestations de services susmentionnées et ce, conformément à la loi du 8 décembre 1992 sur la protection de la vie privée. Les bénéficiaires pourront consulter à tout moment et, si nécessaire, rectifier les données résultant de la banque de données gérée par DKV ASSISTANCE.

### 3.3. DONNÉES MÉDICALES ET PERSONNELLES

En contractant une police hospitalisation DKV, le bénéficiaire donnera son consentement formel à l'assureur, ainsi qu'à DKV ASSISTANCE et aux personnes autorisées par DKV ASSISTANCE, pour faire usage des données médicales ou personnelles, dans la mesure où celles-ci seront nécessaires à l'exécution des prestations garanties.

### 3.4. DÉCLARATION FRAUDULEUSE

Si, de propos délibéré, le bénéficiaire fait une déclaration frauduleuse ou introduit une demande frauduleuse, par exemple en ce qui concerne les montants à rembourser ou les demandes d'intervention, les garanties seront déclarées nulles et les exigences ne seront pas honorées.

### 3.5. SUBROGATION

Les bénéficiaires cèderont à l'assureur et au preneur d'assurance leurs droits à l'égard des tiers civilement responsables dans le cadre de la couverture des risques faisant l'objet des présentes conditions générales.

### 3.6. ATTRIBUTION DU POUVOIR JURIDICTIONNEL

En cas de litiges relatifs aux présentes conditions générales, seuls les tribunaux belges et le droit belge seront compétents.

## 4. EXCLUSIONS ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les prestations garanties à l'étranger, prévues dans les présentes conditions générales, ne pourront pas être attribuées dans les circonstances suivantes :

### 4.1. EXCLUSIONS

- Toute lésion corporelle ou maladie non constatée et non diagnostiquée par un médecin ;
- Tout accident ou maladie qui existait au moment de la souscription du présent contrat ou du départ vers le pays de séjour, et ses conséquences. Une récurrence imprévisible ou une complication imprévisible sera toutefois couverte, si la maladie était stable et aucune thérapie n'a été instaurée ou adaptée pendant les six mois avant la souscription dudit contrat ou avant le départ vers le pays de séjour;
- états dépressifs, maladies mentales, troubles psychiques, psychosomatiques ou nerveux sauf s'il s'agit d'une première manifestation ;
- pratique de sports dangereux (tels qu'énumérés de manière non limitative : bobsleigh, alpinisme, épreuves automobiles, épreuves de vitesse, raids en général, rafting, canoë - kayak, sauts à l'élastique, sauts à ski, ski hors pistes, deltaplane, parapente et sauts en parachute en général);
- rapatriement des bénéficiaires ayant des blessures ou une maladie légères, pouvant être soignées sur place et n'empêchant pas lesdites personnes de poursuivre leur séjour à l'étranger;
- frais de cures, massages, physiothérapie et vaccination;
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître);
- frais pour lunettes, verres de contact, appareils et prothèses médicaux en général;
- traitements non remboursés par l'INAMI belge, sauf si ceci relève des conditions contractuelles de l'assurance soins de santé que le bénéficiaire a chez DKV;
- frais médicaux dans le pays du domicile, même s'ils résultent d'une maladie ou d'un accident encouru à l'étranger;
- crime, tentative de crime ou de délit, suicide, tentative de suicide, et tout acte délibéré commis par le bénéficiaire;
- les frais pour un check-up médical;
- les soins esthétiques et homéopathiques, ainsi que les traitements en matière de régime et d'acupuncture;
- examens de contrôle et d'observation revenant régulièrement.

### 4.2. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

- dans des cas ayant eu lieu en dehors de la période de validité; en cas de :
- consommation de stupéfiants ou d'analeptiques, en cas de consommation excessive de médicaments (sauf prescription médicale), en cas d'abus d'alcool ou d'utilisation d'armes;
- participation à des paris ou à des bagarres, sauf en cas de légitime défense reconnue;
- prestation refusée par le bénéficiaire ou non organisée ou accordée par DKV ASSISTANCE;
- événement se présentant après les trois premiers mois de séjour à l'étranger;
- dommage résultant directement ou indirectement d'activités de navigation aérienne, dans des circonstances autres que comme passager payant d'un appareil multimoteur pour le transport de personnes conçu à cette fin et ayant un permis à cet effet;
- dommage qui est la conséquence directe ou indirecte d'actes délibérés, malveillants et illégitimes;
- frais non expressément prévus dans les présentes dispositions et conditions;
- frais de recherche et de sauvetage jusqu'au moment du transport local.

Ni DKV ASSISTANCE, ni l'assureur ou le preneur d'assurance, est responsable des dommages, des retards, des vices ou empêchements pouvant se présenter lors de l'exécution des prestations si ceux-ci naissent sans l'intervention de ou ne sont pas dus à DKV ASSISTANCE ou si ceux-ci sont la conséquence de la force majeure, comme la guerre, la guerre civile, une invasion ennemie, des actions de puissances étrangères ennemies, des hostilités (indépendamment du fait de savoir s'il y a eu une déclaration de guerre ou non), la confiscation, la nationalisation, la grève, des émeutes, le terrorisme, le sabotage, la loi martiale, la réquisition, l'affaissement ou le glissement de terrains, les inondations ou toute autre catastrophe naturelle. Il en ira de même pour tout dommage qui serait une conséquence directe ou indirecte de ou serait provoqué en tout ou en partie par un rayonnement ionisant ou une contamination radioactive à la suite d'un combustible nucléaire ou de déchets de la combustion d'un combustible nucléaire ou de l'explosion radioactive toxique ou de toute propriété hypothétique d'une structure nucléaire explosive ou de l'une des composantes de celle-ci.