



Assurances santé

Entrée en vigueur le 1er novembre 2018

CONDITIONS GÉNÉRALES pour contrats individuels

Bienvenue

Vous et votre famille pouvez compter sur Allianz Care, votre compagnie d'assurances santé internationales, pour vous donner accès aux meilleurs soins possibles.

Ce guide comprend deux sections : la section « Comment utiliser votre couverture ? » est un récapitulatif de toutes les informations importantes que vous êtes susceptible d'utiliser de manière régulière. La section « Conditions générales de votre couverture » fournit des détails sur votre couverture.

Nous vous recommandons de lire ce guide attentivement, conjointement avec votre certificat d'assurance et votre tableau des garanties.

COMMENT UTILISER VOTRE COUVERTURE ?

Les services réservés aux affiliés	5
Aperçu de la couverture	14
Besoin de recevoir des soins ?	18

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VOTRE COUVERTURE

Explication de votre couverture	30
Procédures de demande de remboursement et d'entente préalable	32
Paiement des primes	36
Gestion de votre police	38
Conditions générales supplémentaires	42
Protection des données et consentement du patient	44
Procédure de traitement des réclamations	46
Definitions	48
Exclusions	58

Ce document est une traduction française du document en anglais. La version en anglais est la version originale et officielle. Si des différences existent entre cette traduction et la version anglaise, veuillez noter que la version anglaise est la version légalement engageante et officielle.

AWP Health & Life SA est régie par l'Autorité de Contrôle Prudentiel située au 4 place de Budapest, CS 92459, 75 436 Paris Cedex 09, France.

AWP Health & Life SA, agissant par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise, est une société anonyme régie par le code des assurances. 401 154 679 RCS Bobigny, France. Succursale irlandaise enregistrée auprès du bureau d'enregistrement des sociétés irlandaises (Irish Companies Registration Office), numéro d'enregistrement : 907619. Adresse : 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlande. AWP Health & Life SA exerce sous les dénominations commerciales d'Allianz Care et Allianz Partners.



COMMENT UTILISER VOTRE COUVERTURE ?



LES SERVICES RÉSERVÉS AUX AFFILIÉS

Nous faisons la différence en vous offrant un service d'excellence, où que vous soyez et à tout moment !

Dans les pages suivantes, nous décrivons l'ensemble des services que nous offrons à nos membres. Découvrez tous les services à votre disposition, de notre application MyHealth au Programme d'assistance aux expatriés.

Contactez-nous, nous sommes à votre disposition !

Notre service d'assistance est disponible 24 h/24, 7 j/j7 pour répondre à vos questions concernant votre police ou si vous avez besoin d'aide en cas d'urgence.

Service téléphonique :

📞 Téléphone : +353 1 630 1303

Pour consulter la liste de nos numéros gratuits rendez-vous sur :

<https://www.allianzworldwidecare.com/fr/pages/toll-free-numbers/>

@ E-mail : client.services@allianzworldwidecare.com

📠 Fax : +353 1 630 1306

Le saviez-vous ?

La plupart de nos affiliés trouvent que leurs demandes sont traitées plus rapidement quand ils nous appellent.

L'application MyHealth



Notre application innovante MyHealth a été conçue pour que vous puissiez accéder à votre couverture facilement, où que vous soyez dans le monde. Grâce à l'application MyHealth, vous pouvez accéder aux fonctions suivantes :

MES DEMANDES DE REMBOURSEMENT

Envoyez vos demandes de remboursement en 3 étapes simples et consultez l'historique de vos demandes de remboursement.

MES CONTACTS

Accédez à notre service d'assistance téléphonique multilingue disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et aux numéros d'urgence locaux.

TROUVER UN HOPITAL

Localisez les prestataires de santé à proximité et obtenez les directions GPS.

LE VERIFICATEUR DE SYMPTOMES

Pour une évaluation simple et rapide de vos symptômes.

Autres services - Accédez aux documents relatifs à votre police et à votre carte d'affiliation immédiatement, et obtenez la traduction d'une expression médicale courante dans l'une des 17 langues disponibles.

Toutes les informations personnelles contenues sur l'application MyHealth sont cryptées pour des raisons de protection des données. La plupart des fonctions sont disponibles même hors ligne.

POUR COMMENCER



Téléchargement - vous pouvez télécharger l'application sur l'App Store ou Google Play, en tapant Allianz MyHealth et en suivant les instructions à l'écran.



Configuration initiale - une fois téléchargée, ouvrez l'application et entrez votre numéro de police. Puis, le cas échéant, enregistrez-vous pour recevoir un nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire. Sinon, veuillez entrer vos informations de connexion comprises dans votre pack d'adhésion. Quand on vous le demandera, changez le mot de passe temporaire pour un mot de passe facile à mémoriser. Si vous réinstallez l'application ou l'installez sur un autre appareil, veuillez suivre les mêmes instructions. Veuillez noter que vous pouvez également utiliser ces informations pour vous connecter à nos Services en ligne.



Création du code PIN - enfin, créez votre code PIN. Dans le futur seul votre code PIN sera nécessaire pour accéder à l'application Allianz MyHealth et à toutes ses fonctions



Pour plus d'informations, rendez-vous sur :

<https://www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/lapplication-myhealth/>



Les Services en ligne

Vous pouvez accéder à nos Services en ligne sécurisés confortablement depuis chez vous. Les services en ligne vous permettent les actions suivantes :

- Afficher et modifier vos informations personnelles en ligne.
- Télécharger les documents relatifs à votre police, y compris votre carte d'affiliation.
- Consulter votre tableau des garanties et vérifier le montant de remboursement encore disponible.

- Vérifier l'état des demandes de remboursement soumises et visualiser la correspondance échangée à ce sujet.
- Payer vos primes par carte bancaire et mettre à jour les coordonnées de votre carte bancaire.

Pour accéder à nos services en ligne, veuillez-vous connecter à my.allianzworldwidecare.com et :

1. Connectez-vous à l'aide de votre nom d'utilisateur et votre mot de passe temporaire compris dans votre Pack d'adhésion.
2. Quand on vous le demandera, changez le mot de passe temporaire pour un mot de passe facile à mémoriser. Veuillez conserver ces informations en lieu sûr, vous en aurez encore besoin ! Veuillez noter que vous pouvez également utiliser ces informations pour vous connecter à notre application MyHealth.
3. Cliquez sur « Connexion » et c'est parti.

Si vous n'avez pas reçu de pack d'adhésion, rendez-vous sur my.allianzworldwidecare.com, cliquez sur « s'enregistrer » et entrez les informations demandées. Votre nom d'utilisateur et votre mot de passe temporaire vous seront envoyés à l'adresse e-mail qui vous est associée dans notre base de données.

Les services aux affiliés sur notre site internet

Sur notre site Internet vous pouvez **rechercher des prestataires de santé, télécharger des formulaires et accéder à notre calculateur d'IMC**. Vous n'êtes pas limité(e) aux prestataires figurant sur notre site internet.

<https://www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/>

Medi24

Ce service de conseils médicaux, fourni par une équipe médicale expérimentée, dispense des informations et des conseils sur une large gamme de sujets tels que la pression artérielle, les régimes, les maladies infectieuses, les premiers secours, les soins dentaires, les vaccins, l'oncologie, l'infirmité, la parole, la stérilité, la pédiatrie, la santé mentale et la santé générale.

Medi24 est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 en anglais, allemand, français et italien.

 **+44 (0) 208 416 3929**

Veuillez contacter notre service téléphonique pour toute question sur votre police ou votre couverture (Par ex. plafonds de garanties ou état d'une demande de remboursement).

Le Programme d'assistance aux expatriés (PAE)

Le Programme d'assistance aux expatriés, s'il est fourni, apparaîtra dans le tableau des garanties. Ce service d'assistance professionnelle et confidentielle multilingue, disponible 24 h/24, 7 j/7, peut vous aider, vous et vos ayants droit, à aborder toute une série de problèmes et de défis tels que :

- L'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle
- La famille/la parentalité
- Les relations
- Le stress, la dépression, l'anxiété
- Les difficultés au travail
- La transition culturelle
- Les chocs culturels
- Gérer l'isolement et la solitude
- Les problèmes de dépendance

Ce service multilingue est disponible partout et à toute heure !

Le PAE vous offre, à vous et à vos ayants droit, l'accès 24 h/24, 7 j/7 aux services d'assistance multilingues suivants



DES SERVICES DE CONSEILS PROFESSIONNELS CONFIDENTIELS*



DES SERVICES D'ASSISTANCE EN CAS D'INCIDENTS GRAVES



DES SERVICES D'AIDE JURIDIQUE ET FINANCIÈRE



L'ACCÈS AU SITE SUR LE BIEN-ÊTRE

*Les conseils professionnels et confidentiels sont disponibles en personne, par téléphone, par vidéo, par e-mail ou en ligne.

Laissez-nous vous aider :

 +1 905 886 3605**

 www.workhealthlife.com/AWCExpat
(disponible en anglais, français et espagnol)

 Téléchargez l'application My Allianz EAP sur l'App Store ou Google Play.



Un représentant vous répondra en anglais. Cette assistance est également disponible dans d'autres langues. Si aucun représentant n'est disponible pour vous assister dans la langue que vous souhaitez, nous pouvons organiser un service d'interprétation.

Il ne s'agit pas d'un numéro vert. Les numéros de téléphone locaux sont disponibles dans de nombreux pays. Pour consulter la liste des numéros d'accès mondiaux, rendez-vous sur www.workhealthlife.com/AWC

Les services du Programme d'assistance aux expatriés sont disponibles via Morneau Shepell Limited, sous réserve de votre acceptation de nos conditions générales. Vous comprenez et acceptez le fait qu'AWP Health & Life SA – Succursale irlandaise et/ou AWP Health & Life Services Limited ne sont pas responsables ou passibles de poursuites pour tout sinistre, perte ou dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation des services du Programme d'assistance aux expatriés.



Les services de sécurité relatifs aux voyages

Tandis que le monde continue de faire face à un nombre croissant de menaces pour la sécurité, nous fournissons des services qui vous permettent de gérer vos risques personnels efficacement. Les services de sécurité relatifs aux voyages donnent accès à un ensemble de conseils et d'assistance professionnels disponibles à tout moment par téléphone, par e-mail ou sur le site internet. Ces services, s'ils sont fournis, apparaîtront dans le tableau des garanties.

Les Services de sécurité relatifs aux voyages vous donnent accès 24 h/24, 7 j/7, à des informations sur la sécurité des personnes et répondent à toutes vos questions sur la sécurité lors de vos déplacements. Ces services comprennent :



UNE ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE D'URGENCE SUR LA SÉCURITÉ

Parlez à un spécialiste de la sécurité de vos préoccupations concernant votre destination ou si vous avez besoin d'aide durant votre voyage.



DES INFORMATIONS SUR LES PAYS ET DES CONSEILS SUR LA SÉCURITÉ

Des informations sur un certain nombre de pays ainsi que des conseils complets sur la sécurité.



DES INFORMATIONS ET MISES A JOUR QUOTIDIENNES ET DES ALERTES SUR LA SÉCURITÉ LORS DES DÉPLACEMENTS

Un bulletin d'informations hebdomadaire et des notifications d'alerte par e-mail sur les événements à haut risque. Cela comprend les actes terroristes, les troubles civils et les risques importants liés au climat, à l'endroit où vous vous trouvez ou à proximité.

Veuillez nous contacter pour bénéficier de ces services :



+44 207 741 2185

Il ne s'agit pas d'un numéro vert.



allianzcustomerenquiries@worldaware.com



<https://my.worldaware.com/awc>

Inscrivez-vous en entrant votre numéro de votre police collective (indiqué sur votre certificat d'assurance)



Téléchargez l'application TravelKit sur l'Apple Store ou Google Play.



Tous les services d'assistance en matière de sécurité sont fournis en anglais. Des services d'interprétation sont disponibles, le cas échéant.

Les Services de sécurité relatifs aux voyages sont disponibles via WorldAware LTD, sous réserve de votre acceptation des conditions générales. Vous comprenez et acceptez le fait qu'AWP Health & Life SA – Succursale irlandaise et/ou AWP Health & Life Services Limited ne sont pas responsables ou passibles de poursuites pour tout sinistre, perte ou dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation des Services de sécurité relatifs aux voyages.

APERÇU DE LA COUVERTURE

Nous comprenons l'importance de votre santé et celle de votre famille. Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif pour vous aider à comprendre l'étendue de votre couverture santé.

Ce qui est pris en charge par ma couverture

Vous êtes couvert(e) pour toutes les garanties indiquées dans votre tableau des garanties. Les pathologies préexistantes (y compris les pathologies chroniques préexistantes) sont généralement couvertes, sauf indication contraire dans les documents de votre police. Si vous n'êtes pas sûr(e), veuillez consulter la section « Notes » de votre tableau des garanties pour vérifier si les pathologies préexistantes sont couvertes.

Où puis-je recevoir des soins ?

Vous pouvez recevoir des soins dans n'importe quel pays compris dans votre zone de couverture (indiquée sur votre certificat d'assurance).

Si le traitement médical que vous devez recevoir est disponible sur place mais vous choisissez de vous rendre dans un autre pays compris dans votre zone de couverture, nous rembourserons les frais occasionnés dans la limite de votre couverture, à l'exception des frais de transport. Cependant si le traitement pour lequel vous êtes couvert(e) n'est pas disponible localement et que la garantie « Évacuation médicale » est comprise dans votre couverture, les frais de transport vers le centre d'excellence le plus proche seront couverts. Afin d'obtenir le remboursement des dépenses médicales et des frais de transport engagés, vous devrez remplir un formulaire d'entente préalable avant votre départ.

Qu'est-ce qu'un plafond de garantie ?

Votre couverture peut être soumise à un plafond global. Il s'agit du montant maximal que nous paierons pour toutes les garanties comprises dans la formule. Bien que beaucoup de garanties comprises dans votre tableau des garanties soient entièrement couvertes, certaines sont limitées à un montant spécifique (par ex. 30 000 €). Il s'agit du plafond de garantie.

Pour plus d'informations sur les plafonds de garanties, veuillez consulter la section de ce guide intitulée « Plafonds des garanties ».



Votre famille s'agrandit ? Nous vous couvrons !

Vous allez vous marier ou avoir un enfant ? Félicitations !

Vous pouvez ajouter votre époux(se) ou partenaire, simplement en remplissant notre bulletin d'adhésion disponible sur :

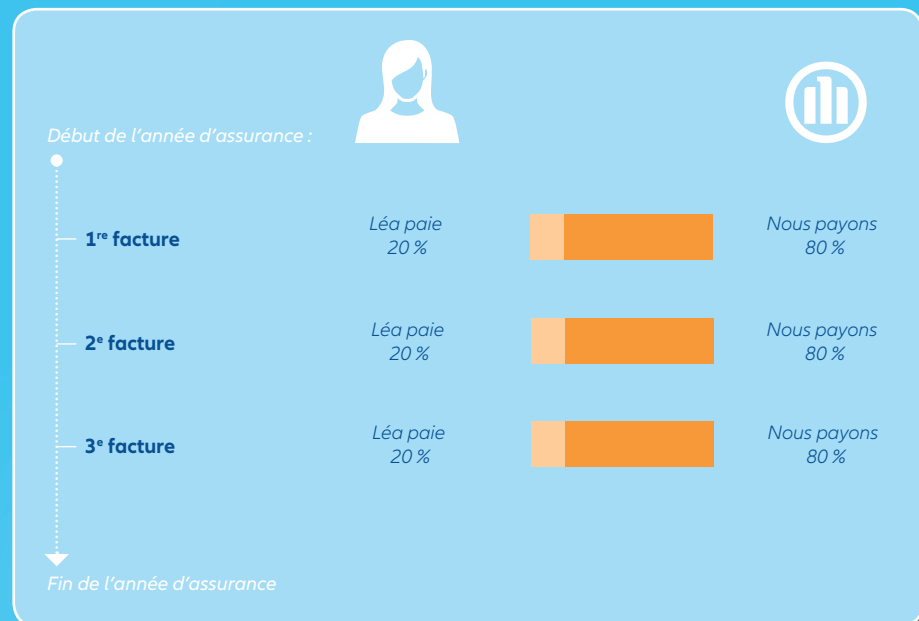
<https://www.allianzworldwidecare.com/fr/particuliers/formulaire-d-affiliation/>

Pour ajouter un nouveau-né à votre police, envoyez simplement un e-mail à notre équipe des souscriptions accompagné d'un acte de naissance. Lorsque vous ajoutez un nouveau-né à votre police, assurez-vous d'envoyer votre demande dans les quatre semaines qui suivent la naissance afin que le nouveau-né soit ajouté sans qu'il fasse l'objet d'une souscription médicale et qu'il soit couvert dès la naissance. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un ayant droit, y compris des informations importantes sur l'ajout des nouveau-nés, enfants adoptés ou placés en famille d'accueil, veuillez consulter la section « Ajouter un ayant droit ».

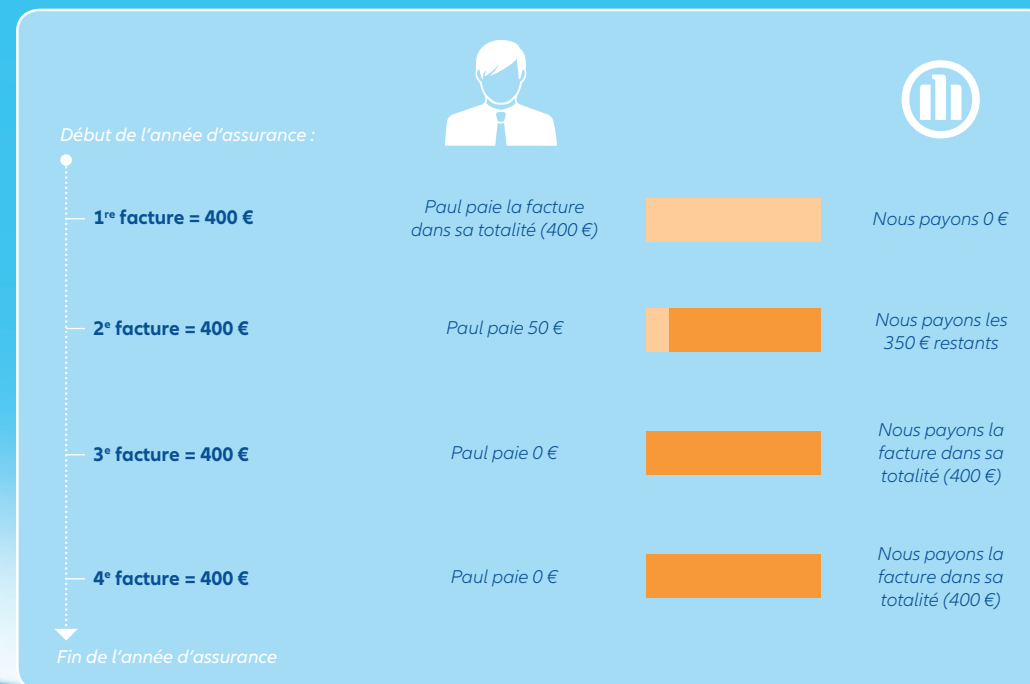
Qu'est-ce qu'une franchise et une quote-part ?

Certaines formules et garanties peuvent être soumises à des franchises et/ou des quotes-parts. Si des franchises et/ou des quotes-parts s'appliquent à votre formule, elles seront indiquées dans votre tableau des garanties.

Une **quote-part** est un pourcentage des frais médicaux dont vous devez vous acquitter. Dans l'exemple suivant, Léa doit recevoir des soins dentaires à plusieurs reprises au cours de l'année. Sa garantie « Soins dentaires » comprend une quote-part de 20 %. Cela signifie que nous rembourserons 80 % des frais. Le montant total que nous verserons peut être soumis à un plafond global.



Une **franchise** est un montant fixe dont la personne assurée doit s'acquitter pour une période de couverture (lors du règlement de frais médicaux) avant que nous ne commençons à rembourser les frais médicaux. Dans l'exemple suivant, Paul a besoin de recevoir des soins au cours de l'année. Sa formule comprend une franchise de 450 €.



■ Contribution de l'assureur
 ■ Contribution de la personne assurée

BESOIN DE RECEVOIR DES SOINS ?

Nous comprenons que recevoir des soins peut engendrer un certain stress. En suivant la procédure ci-dessous, nous nous chargerons de l'administration. Vous pourrez vous concentrer sur votre santé.

Vérification de votre niveau de couverture

En premier lieu, vérifiez si le traitement est pris en charge par votre couverture. Les garanties dont vous bénéficiez sont indiquées dans votre tableau des garanties. Vous pouvez également contacter notre service d'assistance pour toute question.

Une préautorisation est nécessaire pour certains traitements

Les garanties pour lesquelles une préautorisation est nécessaire apparaissent dans votre tableau des garanties. La préautorisation se fait par le biais d'un formulaire d'entente préalable. Il s'agit en général de traitements hospitaliers et traitements au coût élevé. La procédure d'entente préalable nous permet d'évaluer chaque cas, de tout organiser avec l'hôpital avant votre admission et, si possible, de mettre en place le règlement direct des frais hospitaliers.

Soins hospitaliers

(La procédure de préautorisation s'applique)



Recevez les soins d'urgence dont vous avez besoin, et appelez-nous si vous avez besoin d'aide ou de soutien.



Le formulaire d'entente préalable est également disponible sur notre site Internet, si vous souhaitez obtenir un exemplaire. Vous pouvez envoyer le formulaire dûment rempli par e-mail, par fax ou par courrier postal à l'aide des coordonnées indiquées sur le formulaire.



Veuillez noter que nous pouvons refuser une demande de remboursement en l'absence d'entente préalable. Toutes les informations concernant notre procédure d'entente préalable sont disponibles dans la section des conditions générales de ce document.



En cas d'urgence

Recevez les soins d'urgence dont vous avez besoin et appelez-nous si vous avez besoin d'aide.

Vous-même, votre médecin, un ayant droit ou un collègue devez appeler notre service téléphonique (dans les 48 heures suivant l'urgence) pour nous informer de votre hospitalisation. Les informations du formulaire d'entente préalable pourront être recueillies par téléphone lorsque vous nous appelez.

Demandes de remboursement des dépenses médicales courantes, des frais dentaires et d'autres dépenses

Si votre traitement n'exige pas de préautorisation, il vous suffit de régler la facture et de nous demander le remboursement. Le cas échéant, veuillez suivre les instructions ci-dessous :



Recevez les soins médicaux et payez votre prestataire de santé.



Obtenez une facture auprès de votre prestataire de santé.
Cette facture doit indiquer votre nom, la (les) date(s) de traitement, le diagnostic/problème de santé pour lequel vous êtes traité(e), la date d'apparition des symptômes, la nature du traitement et le montant des frais facturés.



Demandez le remboursement des frais médicaux pour lesquels vous êtes couvert(e) à l'aide de l'application MyHealth.
Entrez les renseignements essentiels, prenez une photo de vos factures, et cliquez sur « Soumettre ».

Vous pouvez également effectuer vos demandes de remboursement en remplissant et en envoyant un formulaire de demande de remboursement téléchargeable sur :

 <https://www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/view/ressources-pour-les-affilies/>

Vous devrez remplir les sections 5 et 6 du formulaire de demande de remboursement si les informations demandées dans ces sections ne sont pas déjà indiquées sur votre facture médicale.

Veuillez nous envoyer le formulaire de demande de remboursement et tous les documents nécessaires, les factures et les reçus, par e-mail, par fax ou par courrier (vous trouverez toutes les informations nécessaires sur le formulaire).

Veuillez consulter la section « Demandes de remboursement de frais médicaux » dans la partie « Conditions générales » de ce guide pour plus d'informations sur notre procédure de demande de remboursement.



Traitement rapide des demandes de remboursement

Nous pouvons traiter votre demande et adresser les instructions de paiement à votre banque en moins de 48 heures lorsque nous avons reçu toutes les informations nécessaires. Cependant, en l'absence de diagnostic, nous ne pourrions traiter votre demande rapidement car nous devons nous procurer les renseignements nécessaires auprès de vous ou de votre médecin. N'oubliez pas d'indiquer le diagnostic sur votre demande de remboursement !

Nous vous enverrons un e-mail ou une lettre pour vous informer du traitement de votre demande de remboursement.





Évacuations et Rapatriements

Dès que vous pressentez qu'une évacuation ou un rapatriement est nécessaire, contactez notre service téléphonique disponible 24 h/24 et nous nous occuperons de tout. Étant donné le caractère urgent d'une évacuation ou d'un rapatriement, il est préférable de nous contacter par téléphone. Vous pouvez toutefois nous contacter par e-mail.

Veillez indiquer en objet de votre message « Urgent - Évacuation/Rapatriement ». Pour éviter une augmentation des frais et des retards inutiles lors des procédures d'évacuation, veuillez nous contacter avant de contacter d'autres prestataires, même si ceux-ci vous contactent directement. Si l'évacuation/rapatriement n'est pas organisé(e) par nos soins, nous nous réservons le droit de décliner toute demande de remboursement des frais.

+353 1 630 1303

medical.services@allianzworldwidecare.com



Et si je dois recevoir des soins aux États-Unis ?

Si vous bénéficiez d'une couverture « mondiale » et si vous souhaitez localiser un prestataire médical aux États-Unis, rendez-vous sur :

 www.allianzworldwidecare.com/olympus

Si vous avez des questions à propos d'un prestataire de santé ou si vous avez sélectionné un prestataire et souhaitez obtenir un rendez-vous, veuillez nous contacter.

 **(+1) 800 541 1983**
(gratuit depuis les États-Unis)



Vous pouvez aussi demander une carte de réduction en pharmacie auprès d'Olympus, qui peut être utilisée à chaque fois que vos médicaments sur ordonnance ne sont pas pris en charge par votre police d'assurance santé. Pour vous enregistrer et obtenir cette carte, rendez-vous sur le site suivant et cliquez sur « Print Discount Card ».

 <http://members.omhc.com/awc/prescriptions.html>





**CONDITIONS
GÉNÉRALES
DE VOTRE
COUVERTURE**



CONDITIONS GÉNÉRALES

Cette section présente les garanties standard et les règles de votre police d'assurance santé.

La police d'assurance santé est un contrat annuel conclu entre Allianz Care et la personne assurée indiquée sur le certificat d'assurance. Le contrat est composé des documents suivants :

- Les **conditions générales** (ce document), qui définissent les garanties et les conditions de votre police d'assurance santé, et doivent être lues conjointement avec votre certificat d'assurance et votre tableau des garanties.
- Le **certificat d'assurance**, qui présente les formules choisies, la date d'effet et la date de renouvellement de la police, les dates auxquelles des ayants droit ont été ajoutés, ainsi que la zone géographique de couverture. Les conditions particulières uniques à votre couverture sont indiquées sur le certificat d'assurance (et ont été détaillées dans le formulaire de conditions particulières émis avant le commencement de votre police). Veuillez noter qu'un nouveau certificat d'assurance vous sera envoyé si vous demandez un changement (que nous acceptons), tel que l'ajout d'un ayant droit, ou si nous effectuons un changement que nous sommes autorisés à faire.
- Le **tableau des garanties**, qui indique la(les) formule(s) choisies, les garanties dont vous bénéficiez, et précise les garanties/traitements pour lesquels une entente préalable doit être soumise. Tous les plafonds, délais de carences, franchises ou quotes-parts applicables aux garanties apparaissent également dans le tableau des garanties.
- Les informations que nous avons reçues dans le bulletin d'adhésion signé, le bulletin d'adhésion en ligne ou le formulaire de confirmation d'état de santé (nommés collectivement ci-après « bulletin d'adhésion approprié ») ou dans tout autre document médical justificatif, par ou au nom des assurés.

EXPLICATION DE VOTRE COUVERTURE

Les formules que vous avez choisies sont indiquées dans votre tableau des garanties, qui présentent toutes les garanties pour lesquelles vous êtes couvert(e) ainsi que les plafonds qui s'appliquent. Pour comprendre la manière dont les plafonds de garanties s'appliquent, veuillez consulter le paragraphe « Plafonds des garanties » ci-dessous.

Vos garanties sont soumises aux :

- Définitions et exclusions de la police (également disponibles dans ce guide).
- Conditions particulières indiquées sur votre certificat d'assurance (et sur le formulaire de conditions particulières fourni avant le commencement de la police, le cas échéant).

Ce que nous couvrons

- a) L'étendue de votre couverture est définie par votre tableau des garanties, le certificat d'assurance, tout avenant à la police, ces conditions générales pour contrats individuels, ainsi que tout autre document contractuel. Les frais médicaux liés à l'apparition ou l'aggravation d'une maladie ou de toute autre condition médicale seront remboursés en accord avec votre tableau des garanties et les conditions générales.
- b) Cette couverture prend en charge les traitements médicaux et les coûts, services et matériel associés, que nous jugeons médicalement nécessaires et appropriés pour traiter une maladie ou blessure. Les traitements et procédures ne sont pris en charge que s'ils ont un but palliatif, curatif et/ou diagnostique, s'ils sont médicalement nécessaires, appropriés et s'ils sont prescrits et administrés par un médecin, un dentiste ou tout autre thérapeute ayant une licence. Les frais médicaux seront remboursés si le diagnostic et/ou les soins prescrits sont raisonnables et justifiés, et d'un montant habituellement facturé dans un pays spécifique pour le traitement reçu, conformément aux procédures médicales standard et généralement reconnues. Si nous considérons un sinistre inapproprié, nous nous réserverons le droit de réduire la somme remboursable ou de rejeter la demande de remboursement dans sa totalité.
- c) Cette police ne peut assurer aucune couverture ou garantie, dans la mesure où la couverture ou garantie serait en violation de toute loi répressive ou réglementations des Nations Unies, de l'Union européenne ou de toutes autres lois ou réglementations sur les sanctions économiques ou commerciales.

Début et fin de votre couverture

L'affiliation est acceptée et confirmée lorsque nous envoyons le certificat d'assurance, et votre couverture est valide à partir de la date indiquée sur ce certificat. Veuillez noter qu'aucune garantie ne fera l'objet de remboursement dans le cadre de votre police tant que nous n'aurons pas reçu la prime initiale et si les primes ultérieures ne sont pas payées lorsqu'elles sont dues.

Si votre police inclut un ou plusieurs ayants droit, leur affiliation démarrera à la date d'entrée en vigueur indiquée sur votre certificat d'assurance le plus récent les confirmant comme ayants droit. Leur affiliation sera valide tant que vous serez assuré(e) et tant que l'âge de tout enfant à charge est inférieur à la limite fixée. La couverture des enfants ayants droit par votre police se termine le jour avant leur 18^e

anniversaire, ou le jour avant leur 24^e anniversaire s'ils sont étudiants à plein temps. Ils peuvent à ce moment-là effectuer une demande de souscription en leur nom s'ils le souhaitent.

Plafonds des garanties

Deux types de plafonds sont indiqués dans le tableau des garanties :

- Le **plafond global de la formule**, applicable à certaines d'entre elles, est le montant maximum que nous paierons pour l'ensemble des garanties, par affilié(e), par année d'assurance, et sous cette formule en particulier.
- Certaines garanties ont également un **plafond propre**, qui peut être appliqué soit « par année d'assurance », « pour toute la vie » ou « par événement », comme par voyage, par visite ou par grossesse. Nous paierons parfois un pourcentage des coûts pour certaines garanties comme « 65 % des frais, jusqu'à 4 150 £/5 000 €/6 750 \$/6 500 CHF ».

Lorsque le plafond de garantie s'applique ou lorsque « 100 % des frais réels » est indiqué pour certaines garanties, le remboursement sera soumis au plafond global de la formule, si celle-ci en a un. Tous les plafonds s'appliquent par affilié(e) et par année d'assurance, sauf indication contraire dans le tableau des garanties.

Si vous disposez des garanties « Maternité », celles-ci seront indiquées dans votre tableau des garanties ainsi que tout plafond ou délai de carence applicable. Les frais des garanties « Maternité » et « Complications à l'accouchement » sont remboursés dans les limites de la garantie « par grossesse » ou « par année d'assurance » (cela est également confirmé dans votre tableau des garanties). Si un plafond de garantie s'applique « par grossesse » et qu'une grossesse se déroule sur deux années d'assurance, veuillez noter que les règles suivantes s'appliquent si le plafond de garantie change lors du renouvellement de la police :

- Le plafond de garantie de la première année s'appliquera à tous les frais pour lesquels vous êtes couvert(e) pendant « l'année une ».
- Le plafond de garantie de la deuxième année s'appliquera à tous les frais pour lesquels vous êtes couvert(e) pendant « l'année deux », moins le montant de garantie total remboursé pendant « l'année une ».
- Dans le cas où le plafond de garantie serait réduit pour « l'année deux » et que ce montant ait été atteint ou ait été dépassé par des frais couverts et engagés pendant « l'année une », aucun montant de garantie supplémentaire ne pourra être payé.

Le traitement hospitalier pour des naissances multiples dont la conception a été rendue possible par procréation médicalement assistée est limité à 24 900 £/30 000 €/40 500 \$/39 000 CHF par enfant pendant les trois premiers mois suivant la naissance. Les soins en médecine courante seront payés selon les conditions de la formule Médecine courante.

PROCÉDURES DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT ET D'ENTENTE PRÉALABLE

Demandes de remboursement des frais médicaux

Veillez noter que pour les demandes de remboursement de frais médicaux :

- a) Toute demande de remboursement doit nous être envoyée (à l'aide de notre application MyHealth ou d'un formulaire de demande de remboursement) au plus tard six mois après la fin de l'année d'assurance. Si la couverture se termine au cours de l'année d'assurance, toute demande doit nous être envoyée au plus tard six mois après la date à laquelle la couverture a pris fin. Passé ce délai, nous ne serons plus dans l'obligation de régler ces demandes.

- b) Veuillez envoyer une demande de remboursement différente par personne et par pathologie médicale (à l'aide de notre application MyHealth ou d'un formulaire de demande de remboursement). Vous disposez, en plus des formulaires de demande de remboursement papier et électronique, de l'application *MyHealth* pour un envoi de vos demandes de remboursement simple et rapide.
- c) Il est de votre responsabilité de garder tous les justificatifs originaux lorsque vous nous envoyez des copies (par ex. reçus de factures médicales). Dans le cadre de nos procédures d'audit, nous nous réservons le droit de vous demander les originaux de ces documents/reçus pendant les 12 mois suivant le traitement d'une demande de remboursement. Nous nous réservons également le droit de vous demander de nous fournir une preuve de paiement de vos frais médicaux (par ex. relevé de compte bancaire ou relevé de carte bancaire). Nous vous recommandons également de garder une copie de toute correspondance échangée avec nous. Nous ne pouvons être tenus responsables pour toute correspondance égarée pour des raisons qui échappent à notre contrôle.
- d) Lorsque le montant de la demande de remboursement est inférieur à celui de la franchise de votre formule, conservez toutes les demandes de remboursement et les reçus en rapport avec les soins en médecine courante jusqu'à ce que le montant total soit supérieur à celui de votre franchise. Envoyez-nous ensuite tous les formulaires ainsi que tous les reçus et factures justificatifs.
- e) Veuillez indiquer la devise dans laquelle vous souhaitez être remboursé(e) sur le formulaire de demande de remboursement. Il arrive parfois que les réglementations bancaires internationales ne nous autorisent pas à effectuer un paiement dans la devise que vous avez demandée. Dans ce cas, chaque demande sera étudiée au cas par cas pour identifier une devise de paiement adaptée. Si nous devons effectuer une conversion d'une devise vers une autre, nous utiliserons le taux de change en vigueur à la date d'émission des factures ou le taux de change en vigueur à la date à laquelle le remboursement est effectué. Veuillez noter que nous nous réservons le droit de choisir le taux de change à appliquer.
- f) Seuls les frais des traitements pour lesquels vous qualifiez seront remboursés, selon les conditions de votre police et en prenant en compte toute entente préalable requise. Toutes franchises ou quotes-parts indiquées dans le tableau des garanties seront prises en compte lors du calcul du montant à rembourser.
- g) Si vous devez verser un acompte avant le début d'un traitement médical, les frais engagés ne seront remboursables que lorsque le traitement aura eu lieu.
- h) Vous et vos ayants droit vous engagez à nous fournir tous les éléments nécessaires au traitement d'une demande de remboursement. Nous avons le droit d'accéder à l'ensemble des dossiers médicaux et de nous adresser directement au prestataire de soins ou au médecin traitant. Nous pourrions, si nous le jugeons nécessaire, demander qu'un examen de santé soit effectué à nos frais par notre représentant médical. Toutes les informations seront traitées dans la plus stricte confidentialité. Nous nous réservons le droit de refuser le paiement si vous ou vos ayants droit ne respectiez pas ces engagements.

Demandes de paiement en cas de décès accidentel

Si la garantie « Capital décès accidentel » est comprise dans la couverture médicale sélectionnée, veuillez noter que les demandes de remboursement devront nous parvenir dans les 90 jours ouvrables suivant la date du décès, et les documents suivants devront nous être fournis :

- Un formulaire de demande de paiement du capital décès dûment rempli.



- Un acte de décès.
- Un rapport médical indiquant la cause du décès.
- Une déclaration écrite indiquant la date, le lieu et les circonstances de l'accident.
- Des documents officiels prouvant la situation familiale de la personne assurée, et pour les bénéficiaires, une preuve d'identité ainsi qu'une preuve du lien de parenté avec la personne assurée.

À moins que cela n'ait été indiqué différemment par l'assuré(e), les bénéficiaires seront :

- Le conjoint (ou la conjointe) de la personne assurée, s'ils ne sont pas légalement séparés.
- À défaut du conjoint, les enfants de la personne assurée encore vivants, à part égale entre eux. Cela inclut les enfants du conjoint ou partenaire, les enfants adoptés ou placés, et les enfants nés plus de 300 jours avant la date de décès de la personne assurée,
- À défaut des enfants, le père ou la mère de la personne assurée, à part égale entre eux, ou leur survivant,
- À défaut des parents, les biens de la personne assurée.

Si vous souhaitez nommer un bénéficiaire autre que ceux indiqués ci-dessus, veuillez contacter notre service téléphonique.

Veuillez noter que si la personne assurée ainsi qu'un ou tous les bénéficiaires décèdent en même temps, la personne assurée sera considérée comme la dernière personne à être décédée.

Soins nécessaires suite à la faute d'une tierce personne

Si les soins que vous devez recevoir sont la conséquence des actions d'une tierce personne, vous devez nous le signaler et nous en avvertir par écrit le plus tôt possible. Par exemple, en cas de soins pour une blessure causée lors d'un accident de voiture dans lequel vous êtes une victime. Dans ce cas, vous devrez prendre toutes les mesures raisonnables pour obtenir de la personne responsable les détails de son assurance, afin que nous puissions récupérer, auprès de son assureur, le coût des soins que nous avons payés. Si vous recouvrez les frais des soins que nous avons payés, vous devrez nous en rembourser le montant (et les intérêts le cas échéant).

Entente préalable

Certaines garanties dont vous bénéficiez exigent une préautorisation, qui se fait par le biais d'un formulaire d'entente préalable. Ces garanties sont généralement signalées par un 1 ou un 2 dans votre tableau des garanties.

Pour votre commodité, vous trouverez ci-dessous la liste des traitements/garanties pour lesquels une préautorisation doit être obtenue par le biais d'un formulaire d'entente préalable (cette liste peut varier selon la couverture qui a été sélectionnée pour vous, aussi veuillez consulter votre tableau des garanties) :

- Ensemble des garanties hospitalières numérotées¹ (si vous devez passer la nuit à l'hôpital).
- Hospitalisation de jour².
- Frais d'une personne accompagnant un(e) assuré(e) évacué(e) ou rapatrié(e)².

- Dialyse rénale².
- Soins de longue durée².
- Évacuation médicale² (ou rapatriement² si couvert).
- IRM (imagerie par résonance magnétique). L'entente préalable est nécessaire uniquement pour un règlement direct au prestataire.
- Soins à domicile ou dans un centre de convalescence².
- Ergothérapie² (préautorisation nécessaire pour les soins ambulatoires uniquement).
- Oncologie² (préautorisation nécessaire pour les soins ambulatoires uniquement).
- Chirurgie ambulatoire².
- Soins palliatifs².
- Tomographie² (par émission de positons) et scanographie-tomographie².
- Chirurgie préventive².
- Rééducation².
- Rapatriement du corps².
- Maternité² et complications de grossesse et à l'accouchement² (préautorisation nécessaire pour les soins en hospitalisation uniquement).
- Frais de transport des membres de la famille assurés en cas d'évacuation² (ou rapatriement² si couvert).
- Frais de transport des membres de la famille assurés en cas de rapatriement du corps².
- Frais de transport vers une autre île Anglo-Normande, le Royaume-Uni ou la France².

Le formulaire d'entente préalable nous permet d'évaluer chaque cas et de faciliter le règlement direct avec l'hôpital.

Si l'entente préalable n'est pas obtenue :

- Et si, par la suite, les soins reçus s'avèrent ne pas avoir été médicalement nécessaires, **nous nous réserverons le droit de rejeter votre demande de remboursement.**
- Pour les garanties numérotées **1**, **nous nous réserverons le droit de rejeter votre demande de remboursement.** S'il est prouvé par la suite que le traitement administré était médicalement nécessaire, nous ne paierons que **80 %** de la garantie pour laquelle l'assuré(e) qualifie.
- Pour les garanties numérotées **2**, **nous nous réserverons le droit de rejeter votre demande de remboursement.** S'il est prouvé par la suite que le traitement administré était médicalement nécessaire, nous ne paierons que **50 %** de la garantie pour laquelle l'assuré(e) qualifie.

PAIEMENT DES PRIMES

Les primes pour chaque année d'assurance sont calculées en fonction de l'âge de chaque affilié(e) au premier jour de l'année d'assurance, de leur zone de couverture, du pays de résidence du souscripteur, du montant des primes en vigueur et d'autres facteurs de risque qui pourraient affecter l'assurance de manière matérielle.

En acceptant la couverture, vous acceptez de payer la prime indiquée sur le devis, par la méthode de paiement indiquée. Vous êtes dans l'obligation de nous payer par avance la prime due pour la durée de votre affiliation. La prime initiale ou le premier versement est payable immédiatement après notre acceptation de votre souscription. Les primes ultérieures sont dues le premier jour de la période de paiement choisie. Vous pouvez choisir de payer chaque mois, chaque trimestre, tous les six mois ou en une seule fois, en fonction du mode de paiement sélectionné. En cas de différence entre le prix accordé et votre facture, veuillez nous contacter au plus vite. Nous ne sommes pas responsables des paiements effectués par le biais de tierces personnes.

Vous devez payer votre prime dans la devise que vous avez sélectionnée lors de la souscription. Si vous êtes dans l'incapacité de payer votre prime pour quelque raison que ce soit, veuillez nous contacter au :

 **+353 1 630 1303**

Les modalités de paiement peuvent être modifiées lors du renouvellement du contrat et pour cela les instructions doivent nous parvenir par écrit au moins 30 jours avant la date de renouvellement. Tout retard dans le paiement de la prime initiale ou d'une prime ultérieure peut entraîner la perte de la couverture d'assurance.

Si la prime initiale n'est pas payée dans les temps, nous pourrions renoncer à exécuter nos obligations contractuelles, aussi longtemps que le paiement de ladite prime sera dû. Le contrat d'assurance sera considéré comme nul et non avenu, sauf si nous demandons le règlement de la prime devant les tribunaux dans les trois mois suivant la date de début de la police ou la date de fin du contrat d'assurance. Si une prime ultérieure n'est pas payée dans les temps, nous pourrions, par écrit et aux frais du souscripteur, fixer une échéance de deux semaines minimum, afin que le souscripteur s'acquitte de sa dette. Ce délai expiré, nous pourrions résilier le contrat par écrit avec effet immédiat et nous serons alors dégagés de nos obligations contractuelles.

Les effets de la résiliation cesseront si le souscripteur s'acquitte du paiement moins d'un mois après la résiliation ou, si la résiliation était accompagnée d'une échéance, moins d'un mois après l'expiration de l'échéance, sous réserve qu'aucun sinistre n'ait été remboursé entre-temps.

Païement d'autres frais

En plus de la prime, vous devez également verser le montant de toute taxe sur les primes d'assurance (TPA), prélèvements ou frais liés à votre affiliation (ou toute nouvelle taxe, prélèvements ou charges introduits après le début de votre affiliation) et que nous sommes légalement obligés de payer ou de vous facturer. Le montant de ces TPA, prélèvements ou frais que vous devez nous verser est indiqué sur votre facture.

Veuillez noter que nous pourrions modifier le montant de la taxe sur les primes d'assurance (TPA) ou de toute autre taxe, prélèvement ou frais que vous devez nous verser, si le taux de la TPA ou de toute autre taxe, prélèvement ou frais est modifié, ou en cas d'introduction de toute nouvelle taxe, prélèvement ou frais.



GESTION DE VOTRE POLICE

Ajouter un ayant droit

Vous pouvez demander l'ajout des membres de votre famille à la police en complétant le bulletin d'adhésion approprié.

Les nouveau-nés (à l'exception des naissances multiples, et des enfants adoptés et placés dans une famille d'accueil) sont couverts dès la naissance sans souscription médicale, à condition que nous en soyons informés dans les quatre semaines suivant la date de naissance et que l'un des parents biologiques ou parents d'accueil (en cas de gestation pour autrui) ait été assuré chez nous depuis au moins six mois consécutifs. Pour nous informer de votre intention d'ajouter un nouveau-né à votre police, veuillez adresser une requête écrite accompagnée d'une photocopie de l'acte de naissance à notre équipe des souscriptions par e-mail :

@ underwriting@allianzworldwidecare.com

Si nous en sommes informés plus de quatre semaines après la naissance, les nouveau-nés feront l'objet d'une souscription médicale complète et ne seront couverts qu'à la date de notre acceptation. Veuillez noter que tous les enfants issus de naissances multiples, les enfants adoptés et placés dans une famille d'accueil, seront soumis à une souscription médicale complète.

Suite à l'acceptation de notre équipe des souscriptions, nous vous enverrons un nouveau certificat d'assurance pour prendre en compte l'ajout du nouvel ayant droit. Ce certificat remplacera toute autre version en votre possession, à partir de la date d'effet indiquée sur le nouveau certificat d'assurance.

Changement de souscripteur

Si vous souhaitez modifier le souscripteur lors du renouvellement, le nouveau souscripteur devra compléter un bulletin d'adhésion et sera soumis à une souscription médicale complète (si ce changement doit être effectué suite au décès du souscripteur, veuillez consulter la section « Décès du souscripteur ou d'un ayant droit »).

Décès du souscripteur ou d'un ayant droit

Nous espérons que vous n'aurez jamais besoin de consulter cette section. Cependant, si le souscripteur ou un ayant droit venait à décéder, veuillez nous en informer dans un délai de 28 jours

Suite au décès du souscripteur, la police prendra fin et un remboursement de la prime de l'année en cours sera effectué au prorata si aucun sinistre n'a été remboursé (veuillez noter que nous nous réservons le droit de vous demander un acte de décès avant tout remboursement de la prime). S'il le souhaite, le premier ayant droit indiqué sur le certificat d'assurance pourra nous faire parvenir une

demande pour devenir le souscripteur (s'il a l'âge requis) et inclure les autres ayants droit dans sa police. Si cette demande nous parvient dans les 28 jours, nous pourrions, à notre discrétion, ne pas ajouter d'autres restrictions ou exclusions qui leur seraient spécifiques, en plus des restrictions ou exclusions déjà en application au moment du décès du souscripteur.

Suite au décès d'un ayant droit, son affiliation prendra fin et un remboursement de la prime de l'année en cours pour cet ayant droit sera effectué au prorata si aucun sinistre n'a été remboursé (veuillez noter que nous nous réservons le droit de vous demander un certificat de décès avant tout remboursement de la prime).

Changement de votre niveau de couverture

Si vous souhaitez modifier votre niveau de couverture, veuillez nous contacter avant la date de renouvellement de votre police d'assurance pour discuter de vos options. Tout changement à apporter à votre couverture ne peut être effectué qu'au moment du renouvellement. Si vous souhaitez augmenter le niveau de votre couverture, nous pouvons vous demander de remplir un questionnaire concernant votre historique médical et/ou d'accepter certaines exclusions ou restrictions liées à votre couverture avant que nous acceptions votre demande. Si l'augmentation du niveau de couverture est acceptée, un montant de prime supplémentaire devra être payé et des délais de carences pourront s'appliquer.

Changement de pays de résidence

Nous devons être informés de tout changement de pays de résidence. Ce changement peut avoir des conséquences sur la couverture ou la prime d'assurance, même si vous déménagez dans un pays situé à l'intérieur de votre zone de couverture. Votre couverture existante n'est pas valide si vous déménagez dans un pays en dehors de votre zone de couverture. Il est important de noter que dans certains pays, les couvertures sont soumises à des restrictions légales en matière d'assurance santé locale, notamment pour les résidents de ces pays. Il est de votre responsabilité de vous assurer que votre couverture médicale est conforme à la législation. En cas de doute, veuillez vous renseigner auprès d'un conseiller juridique indépendant. Il se peut que nous ne soyons plus en mesure de vous assurer. La couverture Allianz Care n'est pas un substitut aux assurances santé obligatoires locales.

Changement d'adresse ou d'e-mail

Toute correspondance sera envoyée aux coordonnées indiquées dans nos registres sauf indication contraire. Veuillez nous informer par écrit le plus rapidement possible de tout changement d'adresse privée, professionnelle ou d'e-mail.

Correspondance

Toute correspondance écrite doit nous être envoyée par courrier postal affranchi ou par e-mail. D'une manière générale, nous ne renvoyons pas les documents originaux, sauf si vous en faites la demande lors de l'envoi de ces documents.

Renouvellement de votre affiliation

Soumise aux clauses selon lesquelles votre affiliation pourrait prendre fin, votre police annuelle est automatiquement renouvelée pour l'année d'assurance suivante à condition que les formules dont vous bénéficiez soient toujours disponibles, que nous soyons toujours en mesure de vous fournir une couverture dans votre pays de résidence, que toutes les primes dues aient été payées et que les données de paiement vous concernant à la date du renouvellement de la police soient toujours valides. Veuillez nous informer si les coordonnées de votre compte bancaire ont changé ou si vous recevez une nouvelle carte bancaire.

Dans le cadre de cette procédure automatique, nous vous ferons parvenir un nouveau certificat d'assurance un mois avant la date de renouvellement ainsi que toutes les informations relatives aux changements apportés à votre police. Veuillez nous contacter si vous ne recevez pas votre certificat d'assurance dans le mois qui précède la date de renouvellement.

Changements pouvant être apportés lors du renouvellement

Nous avons le droit d'appliquer des conditions générales modifiées, qui prennent effet à partir de la date de renouvellement. Les conditions générales de la police et le tableau des garanties en vigueur à la date de renouvellement seront valides pour la totalité de la nouvelle année d'assurance. Nous pouvons modifier la prime, les garanties et les règles de votre affiliation lors du renouvellement, y compris la manière dont les primes sont calculées/déterminées ainsi que la méthode ou fréquence de paiement. Ces changements prendront effet à partir de la date de renouvellement uniquement. Si les informations que nous avons demandées avant le début de la police nous ont été fournies et si vous ne demandez pas un niveau de couverture supérieur, nous n'ajouterons pas de restrictions ou exclusions en relation avec des pathologies ou problèmes de santé ayant commencé après le début de la police.

Nous vous informerons par écrit de tout changement. Si vous n'êtes pas d'accord avec ces modifications, et afin qu'elles ne prennent pas effet, vous pourrez mettre fin à votre affiliation dans les 30 jours suivant la date à partir de laquelle elles entrent en vigueur, ou dans les 30 jours suivant la date à laquelle nous vous en informons. La date la plus récente prévaudra.

Votre droit de résilier

Vous pouvez résilier votre contrat pour toutes les personnes assurées ou seulement pour un ou plusieurs ayants droit, dans les 30 jours suivant la réception des conditions générales de votre police, ou suivant la date d'effet/de renouvellement de votre police. La date la plus récente prévaudra. Veuillez noter que vous ne pouvez pas antedater la résiliation de votre souscription.

Si vous souhaitez résilier, veuillez remplir le formulaire « Votre droit de renonciation », envoyé avec votre pack d'adhésion/de renouvellement. Vous pouvez nous envoyer ce formulaire par e-mail à :

@ underwriting@allianzworldwidedecare.com

Vous pouvez également nous l'envoyer par la poste à l'attention du Service client, à l'adresse indiquée au dos de ce document.

La résiliation du contrat pendant ces 30 jours vous donne droit au remboursement intégral des primes payées pour cet(ces) affilié(s) pour la nouvelle année d'assurance, à condition qu'aucun remboursement n'ait été effectué sous cette police. Si vous décidez de ne pas exercer votre droit de résilier (ou de modifier) la souscription pendant ces 30 jours, les deux parties seront liées par le contrat d'assurance et la prime pour cette année d'assurance sera due dans sa totalité et selon la fréquence de paiement que vous aurez choisie.

Fin de l'affiliation

Veuillez noter que votre affiliation (et celle de toute autre personne indiquée sur le certificat d'assurance) prend fin dans les cas suivants :

- Si vous ne payez pas une prime avant ou à sa date d'échéance. Cependant, si vous payez la ou les primes arriérées dans les 30 jours suivant la date d'échéance, votre souscription pourra éventuellement être maintenue sans que vous ne soyez obligé(e) de remplir un formulaire de confirmation d'état de santé.
- Si vous ne payez pas le montant de la taxe sur les primes d'assurance (TPA) ou de toute taxe, prélèvement ou frais que vous devez nous verser dans le cadre du contrat, avant ou à sa date d'échéance.
- En cas de décès du souscripteur. Veuillez consulter la section « Décès du souscripteur ou d'un ayant droit » pour plus d'informations.
- S'il existe des preuves raisonnables que le souscripteur ou tout ayant droit nous a induit en erreur ou a tenté de le faire, en nous donnant des informations fallacieuses, ou en ne divulguant pas des informations pertinentes, ou en s'associant à une tierce personne pour nous donner des informations fallacieuses, de manière intentionnelle ou par négligence, qui peuvent influencer notre choix dans les prises de décisions quant à votre affiliation, la prime que vous devez payer ou le remboursement d'un sinistre. Veuillez consulter la section « Conditions générales supplémentaires » (page 52) pour plus d'informations.
- Si vous décidez de résilier votre police, après nous avoir informés par écrit pendant les 30 jours suivant la réception des conditions générales complètes, ou suivant la date d'effet/de renouvellement de votre police. La date la plus récente prévaudra. Veuillez consulter la section « Votre droit de résilier » pour plus d'informations.

Si votre souscription prend fin pour une raison autre qu'une fraude ou la non-divulgateion d'informations, nous vous rembourserons les primes que vous nous avez versées pour la période postérieure à la date de fin, moins le montant de toute somme que vous nous devez.

Veuillez noter que si votre affiliation prend fin, la couverture des ayants droit se terminera également.

Expiration de la police

Veuillez noter qu'à expiration de la police d'assurance, vous n'avez plus droit au remboursement de vos frais médicaux. Les frais couverts par la police d'assurance et engagés durant la période de couverture seront remboursés pendant une durée maximale de six mois après expiration de l'assurance. Cependant, les traitements en cours ou les soins complémentaires nécessaires après la date d'expiration ne seront plus pris en charge.

CONDITIONS GÉNÉRALES SUPPLÉMENTAIRES

Les conditions supplémentaires importantes qui s'appliquent à votre police sont détaillées ci-dessous.

1. Loi applicable :

- Si vous vivez au sein de l'Espace économique européen : votre police est régie par le droit et les tribunaux de votre pays de résidence, sauf disposition contraire de la loi.
- Si vous vivez en dehors de l'Espace économique européen : votre police est régie par le droit et les tribunaux irlandais, sauf disposition contraire de la loi.

2. Sanctions économiques : Cette police ne comprend aucune couverture ou garantie pour des affaires ou activités dans la mesure où la couverture ou garantie, ou les affaires ou activités, seraient en violation de toute loi répressive ou réglementations des Nations unies, de l'Union européenne ou de toutes autres lois ou réglementations sur les sanctions économiques ou commerciales.

3. Responsabilité : Notre responsabilité vis-à-vis de l'assuré(e) se limite aux montants figurant dans le tableau des garanties et dans tout avenant au contrat. En aucun cas, le montant du remboursement, que ce soit selon les conditions de cette police, de la sécurité sociale ou de toute autre assurance, n'excédera le montant de la facture.

4. Autres parties : Aucune autre personne (à l'exception d'un représentant désigné) n'est autorisée à effectuer ou confirmer toute modification de votre affiliation en votre nom, ou décider de ne pas faire respecter nos droits. Pour être valide, toute modification de votre souscription doit être confirmée par écrit par nos services.

5. Responsabilité civile d'un tiers : Si vous ou l'un de vos ayants droit pouvez être indemnisé(e) par la sécurité sociale, une autre police d'assurance ou un autre tiers concernant une demande de remboursement que vous nous avez fait parvenir, nous nous réservons le droit de refuser de payer le sinistre. Vous devez nous informer et fournir toutes les informations nécessaires si vous pouvez être indemnisé(e) par la sécurité sociale, une autre police d'assurance ou un autre tiers. La personne assurée et la tierce partie ne peuvent en aucun cas, sans notre consentement écrit, conclure un accord ou s'opposer à notre droit de recouvrer toute somme due. Dans le cas contraire, nous serons en droit de récupérer les sommes versées et de résilier la police d'assurance. Nous nous reconnaissons le droit de subrogation et pouvons instituer une procédure en votre nom, mais à nos frais, pour récupérer pour notre propre bénéfice tout paiement effectué ou dû par la sécurité sociale, une autre police d'assurance ou un autre tiers. Nous n'effectuerons aucun versement sous cette assurance, en partie ou en totalité, à un assureur tiers si un sinistre est également couvert, en partie ou en totalité, par cet assureur, sauf s'il s'agit d'une franchise au-delà du montant pris en charge par cet assureur, si cette assurance n'a pas été utilisée.

6. Cas de force majeure : Nous ne pouvons être tenus responsables pour tout manquement ou retard dans l'exécution de nos obligations sous les conditions de cette police, causé par ou résultant d'un cas de force majeure qui doit inclure mais ne se limite pas aux événements incalculables, imprévisibles, ou inévitables, tels que des conditions météorologiques extrêmes, inondations, glissements de terrain, tremblements de terre, tempêtes, foudre, incendies, affaissements, épidémies, actes terroristes, éclatements d'hostilités militaires (que la guerre ait été déclarée ou non), émeutes, explosions, manifestations ou autres conflits sociaux, désordres civils, sabotages, expropriations par les autorités gouvernementales ou tout autre acte ou événement qui échappe à notre contrôle.

7. Fraude :

- a) Si vous ou vos ayants droit communiquez des renseignements faux, erronés ou omettez de divulguer des faits matériels qui pourraient avoir une incidence sur notre estimation du risque, par exemple dans le bulletin d'adhésion approprié, le contrat sera considéré comme nul et non avenue dès la date de début, sauf accord contraire et écrit de notre part. Les problèmes de santé apparaissant entre la date de signature du bulletin d'adhésion et la date d'effet de la police seront également considérés comme pathologies préexistantes, et ne seront pas couverts s'ils ne sont pas déclarés. Si le souscripteur doute de la pertinence d'une information, il doit nous la communiquer. Si le contrat est résilié pour cause de communication de renseignements erronés ou de non-divulgation de faits matériels, la prime payée à ce jour sera reversée, après déduction de tous les remboursements de sinistres déjà effectués. Si le montant des sinistres excède celui de la prime, nous demanderons le remboursement de la différence à l'assuré(e) principal(e).
- b) Dans le cas où une demande de remboursement s'avère fautive, frauduleuse, intentionnellement exagérée ou si des dispositifs ou moyens frauduleux ont été utilisés par vous ou l'un de vos ayants droit ou par quiconque agissant en votre nom ou le leur afin de tirer avantage de la police d'assurance, nous ne rembourserons pas ce sinistre. Vous nous seriez alors immédiatement redevable de toute somme vous ayant été versée pour ce sinistre avant la découverte de l'acte frauduleux ou de l'omission. Si le contrat est rendu nul et non avenue suite à une demande de remboursement fautive, frauduleuse, intentionnellement exagérée ou suite à l'utilisation de dispositifs ou moyens frauduleux, la prime ne sera pas remboursée, en partie ou en totalité, et toute demande de remboursement en instance de règlement sera annulée. Si une demande de remboursement est frauduleuse, le contrat sera résilié à partir de la date à laquelle l'événement frauduleux sera découvert.

8. Résiliation : Nous pourrions résilier la police d'assurance lorsque vous ne vous serez pas acquitté du règlement des primes dont vous êtes redevable. Cette résiliation vous sera notifiée et le contrat d'assurance sera considéré comme résilié à compter de la date à laquelle la prime mentionnée était due. Si vous vous acquittez cependant de la prime dans un délai de 30 jours, la police d'assurance sera considérée comme n'ayant jamais été résiliée et nous prendrons en charge tout sinistre survenu pendant ce délai. Si le paiement de la prime intervient après le délai des 30 jours, vous devrez remplir un formulaire de confirmation d'état de santé avant que la police d'assurance ne soit réinstaurée, ce qui sera soumis à souscription.

9. Communication avec les ayants droit : Dans le cadre de l'administration de votre police d'assurance, nous pouvons être amenés à demander des informations complémentaires. Si nous devons communiquer au sujet d'un ayant droit inclus dans la police (par exemple si nous devons obtenir l'adresse e-mail d'un ayant droit adulte), nous pourrions contacter l'assuré(e) principal(e), qui agit au nom de et pour le compte de ses ayants droit, afin qu'il nous fournisse les informations nécessaires, sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations médicales sensibles concernant un ayant droit. De la même manière, dans le but d'administrer les demandes de remboursement, toute information qui n'est pas d'ordre médical, en lien avec une personne couverte par la police pourra être envoyée directement à l'assuré(e) principal(e).

10. Utilisation de Medi24 : Veuillez noter que le service Medi24, ainsi que les informations et ressources médicales qu'il fournit, ne saurait en aucun cas remplacer l'avis d'un professionnel de santé ou les soins que les médecins fournissent à leurs patients. Il ne saurait aussi être sollicité pour obtenir un diagnostic ou un traitement médical et ne doit pas être utilisé à cette fin. Vous devez obtenir l'avis de votre médecin avant de commencer tout nouveau traitement ou si vous avez des questions concernant un problème de santé. Vous comprenez et acceptez le fait qu'Allianz Care n'est pas responsable ou passible de poursuites pour tout sinistre, perte ou dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation de ce service ou des informations ou ressources fournies par ce service. Les appels à Medi24 sont enregistrés et peuvent être écoutés dans le cadre de la formation du personnel, afin d'améliorer la qualité des services et pour des raisons réglementaires.

PROTECTION DES DONNÉES ET CONSENTEMENT DU PATIENT

La manière dont nous protégeons votre vie privée est indiquée dans notre notice sur la protection des données. Il s'agit d'une notice importante qui indique la manière dont nous traitons vos données personnelles et que vous devez consulter avant de nous transmettre vos données personnelles. Pour consulter notre notice sur la protection des données, rendez-vous sur :

<https://www.allianzworldwidecare.com/fr/confidentialite-du-site-web/>

Vous pouvez également nous contacter par téléphone pour obtenir un exemplaire papier de notre notice sur la protection des données.

+353 1 630 1303

Pour plus d'informations sur la manière dont nous utilisons vos informations personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail.

AP.EU1DataPrivacyOfficer@allianz.com



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Faire une réclamation

Contactez en premier lieu notre service d'assistance téléphonique si vous avez des commentaires ou des réclamations. Si nous ne sommes pas en mesure de résoudre le problème par téléphone, veuillez nous écrire à :

☎ +353 1 630 1303

@ client.services@allianzworldwidecare.com

✉ Customer Advocacy Team, Allianz Care, 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlande.

Nous traiterons votre réclamation conformément à notre procédure interne de traitement des réclamations. Pour plus d'informations, rendez-vous sur :

🌐 <https://www.allianzworldwidecare.com/fr/procedure-de-traitement-des-reclamations/>

Vous pouvez également contacter notre service téléphonique pour obtenir un exemplaire de cette procédure.

Résolution des litiges

1. Tous différends relatifs à des avis médicaux en relation avec les résultats d'un accident ou d'un état de santé doivent nous être signalés dans un délai de neuf semaines suivant la décision. Lesdits différends seront réglés par deux experts médicaux désignés par écrit par vous et nous.
2. Si les différends ne peuvent pas être réglés conformément à la clause 1, les parties tenteront d'y remédier par la médiation, selon la procédure de médiation type du Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR - Centre pour le règlement efficace des différends), tout litige, controverse ou réclamation qui survient du fait de ce contrat ou est en lien avec celui-ci, ou toute violation, résiliation ou non-validité dudit contrat, dans le cas où la valeur en cause est inférieure ou égale à 500 000 € et qui ne peut pas être réglé à l'amiable entre les parties. Celles-ci s'efforceront de convenir de la nomination d'un médiateur. Si les parties ne parviennent pas à convenir de la nomination d'un médiateur habilité sous 14 jours, l'une ou l'autre des parties, sur notification écrite à l'autre partie, pourra demander au CEDR de choisir un médiateur.

Pour mettre en œuvre la médiation, une partie devra en informer par écrit (notification de résolution à l'amiable du litige « Alternative Dispute Resolution (ADR) ») l'autre partie impliquée dans le litige en exigeant la médiation. Une copie de la demande devra être envoyée au CEDR. La médiation aura lieu 14 jours au plus tard à compter de la date de la notification de résolution à l'amiable du litige. Aucune partie ne pourra, conformément à la présente clause 2, engager une procédure judiciaire ou d'arbitrage en lien avec le litige tant que ce dernier n'a pas fait l'objet d'une médiation et que la médiation n'a pas été close ou si l'autre partie n'a pas participé à la médiation, sous réserve que le droit de lancer une procédure ne soit pas compromis par un retard. La médiation aura lieu dans le pays où la loi s'applique. L'accord de médiation auquel il est fait référence dans la procédure type sera régi, interprété et appliqué conformément au pays où la loi s'applique. Les tribunaux du pays où la loi s'applique auront la compétence exclusive pour régler les réclamations, litiges ou différends pouvant découler de la médiation ou en rapport avec cette dernière.

3. Tout litige, controverse ou réclamation :

- découlant de ce contrat ou y afférent (ou toute violation, résiliation ou non-validité à cet égard), dans le cas où la valeur en cause est supérieure à 500 000 €, ou
- ayant été soumis à médiation conformément à la clause 2 du présent contrat et n'ayant pas été réglé volontairement par ladite médiation dans une période de trois mois à compter de la date de notification de résolution à l'amiable,

devra être réglé par les tribunaux du pays où la loi s'applique et les parties aux présentes devront se soumettre à la compétence exclusive desdits tribunaux à ces fins. Toute procédure intentée conformément à la présente clause 3 devra être engagée dans les neuf mois calendaires suivant la date d'expiration de la période de trois mois susmentionnée.

Prescription

À moins qu'il n'en soit disposé autrement par les textes et dispositions juridiques en vigueur, vous n'engagerez aucune poursuite judiciaire relative au remboursement d'un sinistre à notre rencontre avant le 60^e jour suivant le dépôt de la demande de remboursement et après un délai maximum de deux ans à compter de cette date.



DEFINITIONS

Ces définitions sont applicables aux garanties comprises dans notre gamme de couvertures médicales, et comprennent également des termes courants. Les garanties dont vous bénéficiez sont indiquées dans votre tableau des garanties. Si des garanties particulières s'appliquent à votre ou vos couvertures, vous trouverez leur définition dans la section « Notes » située à la fin de votre tableau des garanties. Lorsque les mots et expressions suivants apparaissent dans vos documents de police d'assurance, ils auront toujours les significations définies ci-après.



A

Accident : événement soudain et imprévu causant une blessure, et dont la cause est externe à l'assuré(e). La cause et les symptômes de la blessure doivent être médicalement et objectivement définissables, être sujets à un diagnostic et requérir une thérapie.

Affilié(e)/assuré(e) : vous et vos ayants droit comme indiqué sur le certificat d'assurance.

Aiguë : apparition soudaine.

Analyses et examens médicaux : examens tels que les radiographies ou les prises de sang, effectués dans le but de déterminer l'origine des symptômes présentés.

Année d'assurance : elle débute à la date d'entrée en vigueur indiquée sur le certificat d'assurance et s'achève exactement un an plus tard.

Antécédents familiaux : lorsque la pathologie en question a été diagnostiquée auparavant à un parent, grand-parent, frère ou sœur, enfant, tante ou oncle.

Antécédents familiaux directs : lorsque la maladie en question a été diagnostiquée auparavant à un parent, grand-parent, frère ou sœur, ou enfant.

Appareils et matériel chirurgicaux : appareils et matériel requis lors d'une intervention chirurgicale. Cela comprend les prothèses ou dispositifs tels que le matériel de remplacement des articulations, vis, plaques, appareils de remplacement des valves, stents endovasculaires, défibrillateurs implantables et stimulateur cardiaque.

Ayant droit : il s'agit de votre conjoint(e) ou partenaire (y compris partenaire de même sexe) et/ou tout enfant à charge non marié (y compris celui de votre conjoint ou partenaire, tout enfant adopté ou placé) qui dépend financièrement du souscripteur jusqu'à son 18^e anniversaire, ou jusqu'à son 24^e anniversaire s'il poursuit des études à temps plein, et qui est également nommé sur votre certificat d'assurance comme ayant droit.

B

Bilans de santé et bien-être, y compris les examens de dépistage de maladies : bilans de santé, analyses ou examens, réalisés régulièrement à certaines périodes de la vie, entrepris en l'absence de tout symptôme clinique apparent. Ces bilans se limitent aux examens suivants :

- Examen physique

- Prise de sang (formule sanguine complète, analyse biochimique, bilan lipidique, fonction thyroïdienne, fonction hépatique, fonction rénale)
- Examen cardio-vasculaire (examen physique, électrocardiogramme, tension artérielle)
- Examen neurologique (examen physique)
- Dépistage de cancer :
 - Frottis cervico-utérin annuel
 - Mammographie (tous les deux ans pour les femmes de 45 ans ou plus, ou moins si antécédents familiaux)
 - Examen de la prostate (tous les ans pour les hommes de 50 ans ou plus, ou moins si antécédents familiaux)
 - Coloscopie (tous les cinq ans pour les assurés de 50 ans ou plus, ou de 40 ans ou plus en cas d'antécédents familiaux)
 - Test annuel de recherche de sang occulte dans les selles
- Ostéodensitométrie (tous les cinq ans pour les femmes de 50 ans ou plus)
- Bilan de santé pour enfant (pour un enfant dont l'âge n'excède pas six ans et limité à 15 visites pour la vie)
- Tests génétiques BRCA1 et BRCA2 (en cas d'antécédents familiaux directs et si la garantie apparaît dans votre tableau des garanties)

C

Capital décès accidentel : le montant indiqué dans le tableau des garanties sera versé si l'assuré(e) (âgé(e) de 18 à 70 ans) décède au cours de la période d'assurance suite à un accident (y compris suite à une blessure professionnelle).

Certificat d'assurance : ce document présente les détails de votre couverture et est délivré par nos soins. Il confirme qu'un contrat d'assurance a été conclu entre nous.

Chambre d'hôpital : séjour en chambre particulière ou semi-privée comme indiqué dans le tableau des garanties. Les chambres de luxe, de fonction et les suites ne sont pas couvertes. Veuillez noter que la garantie « Chambre d'hôpital » s'applique uniquement lorsque aucune autre garantie comprise dans votre couverture ne prend en charge le traitement hospitalier. Dans ce cas, les frais d'une chambre d'hôpital seront couverts sous une garantie hospitalière plus spécifique, jusqu'au plafond de garantie. La psychiatrie et psychothérapie, la greffe d'organe, l'oncologie, la maternité, les soins palliatifs et les soins de longue durée sont des exemples de garanties comprenant les frais de séjour en chambre d'hôpital, jusqu'aux plafonds des garanties, si comprises dans votre formule.

Chirurgie ambulatoire : procédure chirurgicale effectuée dans un cabinet médical, hôpital, centre médical de jour ou ambulatoire, pour laquelle la garde médicale du patient n'est pas nécessaire.

Chirurgie dentaire : cela inclut l'extraction chirurgicale de dents ainsi que d'autres interventions chirurgicales telles que l'apicoectomie et les médicaments soumis à prescription médicale pour soins dentaires. Tous les examens servant à établir la nécessité d'une intervention chirurgicale dentaire tels que les examens de laboratoire, les radiographies, les scanographies et les IRM, sont couverts sous cette garantie. La chirurgie dentaire ne couvre aucun traitement chirurgical lié aux implants dentaires.

Chirurgie maxillo-faciale et stomatologie : il s'agit d'une intervention chirurgicale réalisée par un chirurgien maxillo-facial et stomatologue dans un hôpital pour soigner les pathologies suivantes : les problèmes buccaux, les troubles de l'articulation temporo-mandibulaire, les fractures faciales, les déformations congénitales de la mâchoire, les maladies de la glande salivaire et les tumeurs. Veuillez noter que l'extraction chirurgicale des dents incluses, l'ablation chirurgicale des kystes et les interventions chirurgicales orthognatiques pour corriger les malocclusions, même lorsqu'elles sont réalisées par un chirurgien maxillo-facial et stomatologue ne sont pas couvertes, sauf si une formule dentaire a été sélectionnée.

Chirurgie préventive : Il s'agit de la mastectomie prophylactique ou de l'ovariectomie prophylactique. Nous remboursons la chirurgie préventive dans les cas suivants :

- L'assuré(e) a des antécédents familiaux directs de maladies liées à un syndrome prédisposant à un cancer héréditaire.
- Des tests génétiques ont établi la présence d'un syndrome prédisposant à un cancer héréditaire.

Complications à l'accouchement : elles désignent uniquement les pathologies suivantes, apparues durant l'accouchement et nécessitant une procédure obstétrique : hémorragie post-partum et rétention placentaire. Les complications à l'accouchement ne seront prises en charge que si vous disposez également d'une garantie « Maternité ». Si votre couverture inclut une telle garantie, les complications à l'accouchement couvriront également la césarienne lorsque celle-ci sera médicalement nécessaire.

Complications de grossesse : elles concernent la santé de la mère. Seules les complications suivantes qui surviennent au cours de la période prénatale de la grossesse sont couvertes : grossesse extra-utérine, diabète gestationnel, pré-éclampsie, fausse couche, risques de fausse couche, enfant mort-né ou môle.

Correction visuelle au laser : concerne tous les traitements visant à améliorer la capacité de réfraction de la cornée par une intervention au laser, y compris les examens préopératoires nécessaires.

D

Délai de carence : période commençant à la date d'effet de votre police (ou à sa date d'entrée en vigueur si vous êtes

ayant droit) pendant laquelle vous ne pouvez prétendre à certaines garanties. Votre tableau des garanties indiquera celles concernées par un délai de carence.

Diététicien(ne) : frais engagés pour des conseils en diététique ou en nutrition dispensés par un professionnel de santé agréé et qualifié dans le pays dans lequel les soins sont administrés. Si cette garantie fait partie de votre couverture, seuls les soins en relation avec une pathologie médicale diagnostiquée éligible seront pris en charge.

É

Équipement médical prescrit : tout appareil prescrit et médicalement nécessaire pour permettre à l'affilié(e) d'évoluer en accord avec les exigences de la vie quotidienne quand cela est raisonnablement possible. Cela comprend :

- Les équipements biochimiques tels que les pompes à insuline, les glucomètres et les machines de dialyse péritonéale.
- Les équipements aidant à la mobilité tels que les béquilles, les fauteuils roulants, les appareils/attelles orthopédiques, les membres artificiels et les prothèses.
- Les appareils auditifs et auxiliaires de phonation tels qu'un larynx électronique. Les appareils auditifs et auxiliaires de phonation tels qu'un larynx électronique.
- Les bas de compression graduée médicaux.
- Le matériel pour les blessures à long terme tel que les pansements et le matériel pour stomie.

Les coûts d'équipements médicaux prescrits dans le cadre de soins palliatifs ou de soins de longue durée (voir les définitions des soins palliatifs et soins de longue durée) ne sont pas pris en charge.

Évacuation médicale : cela s'applique lorsque le traitement nécessaire pour lequel vous êtes couvert(e) ou si la transfusion sanguine requise en cas d'urgence ne peuvent être dispensés localement. Vous serez alors évacué(e) par ambulance, hélicoptère ou avion vers le centre médical approprié le plus proche (qui peut se situer ou non dans votre pays d'origine). Cette évacuation médicale sera faite par le moyen de transport le plus économique et le mieux adapté à votre état médical. Votre médecin doit en faire la demande. Une fois le traitement terminé, nous prendrons en charge le coût du billet retour en classe économique pour que l'assuré(e) évacué(e) retourne dans son pays de résidence principal.

Si la nécessité médicale empêche l'assuré(e) d'être évacué(e) ou transporté(e) à sa sortie d'hôpital **après des soins hospitaliers**, nous prendrons en charge les frais d'une chambre d'hôtel avec salle de bain pendant une durée n'excédant pas sept jours. Les suites et les hôtels quatre ou cinq étoiles ainsi que l'hébergement d'un accompagnateur sont exclus.

Lorsqu'un(e) assuré(e) a été évacué(e) vers le centre médical approprié le plus proche pour y recevoir un **traitement continu**, nous prendrons en charge les frais d'une chambre d'hôtel avec salle de bain. Le coût de l'hôtel doit être inférieur à celui des allers-retours entre le centre médical et le pays de résidence principal. L'hébergement d'un accompagnateur est exclu.

En cas d'indisponibilité de sang testé de façon adéquate, et lorsque cela s'avère approprié et conseillé par le médecin traitant, nous ferons notre possible pour localiser et faire transporter du sang ainsi que du matériel de transfusion stérile. La décision d'entreprendre cette démarche reste cependant du ressort exclusif de nos conseillers médicaux. Allianz Care et ses agents ne peuvent être tenus responsables si les démarches entreprises n'aboutissent pas ou si du sang ou des équipements infectés sont utilisés.

Les affiliés doivent contacter Allianz Care dès qu'ils pressentent qu'une évacuation est nécessaire. À partir de ce moment, Allianz Care organisera et coordonnera toutes les étapes de l'évacuation jusqu'à ce que l'affilié(e) arrive à destination en toute sécurité pour y recevoir des soins. Si l'évacuation n'est pas organisée par Allianz Care, nous nous réserverons le droit de rejeter toute demande de remboursement des frais engagés.

E

Ergothérapie : traitement destiné au bon développement des capacités motrices globales de l'individu, intégration sensorielle, coordination, équilibre et autres aptitudes telles que s'habiller, manger, faire sa toilette, etc., de façon à faciliter la vie au quotidien et à améliorer l'interaction avec le monde physique et social. Un rapport médical sur les avancées du traitement doit être fourni après 20 séances.

F

Frais d'une personne accompagnant l'assuré(e) rapatrié(e) ou évacué(e) : frais engagés par une personne voyageant avec l'assuré(e) rapatrié(e) ou évacué(e). Si l'accompagnateur ne peut pas voyager dans le même véhicule, nous paierons le transport en classe économique. Une fois le traitement terminé, nous prendrons en charge le billet de retour de l'accompagnateur en classe économique afin qu'il retourne dans le pays d'où la personne a été évacuée ou rapatriée. Les frais d'hébergement et autres frais divers ne sont pas couverts.

Frais de séjour d'un parent accompagnant un enfant assuré à l'hôpital : frais d'hébergement en hôpital d'un parent pendant toute la durée de l'hospitalisation d'un enfant assuré pour un traitement couvert par la police. Si un lit d'hôpital n'est pas disponible, nous prendrons en charge l'équivalent d'une

chambre dans un hôtel trois étoiles. Notez cependant que les frais divers tels que les repas, les appels téléphoniques ou les journaux ne sont pas couverts. Veuillez vérifier dans le tableau des garanties si une limite d'âge s'applique à l'enfant.

Frais de transport (couverts par les formules pour les Iles Anglo-Normandes uniquement) : si une hospitalisation de jour dans un hôpital privé, des soins en médecine courante postopératoires ou un traitement hospitalier sont nécessaires, si votre couverture les prend en charge et si votre médecin nous a informés par écrit de la nécessité médicale d'un déplacement vers une autre Ile Anglo-Normande, au Royaume-Uni ou en France, nous rembourserons chaque trajet aller-retour dans la limite du montant précisé dans le tableau des garanties. Une attestation écrite émanant du Ministère de la Santé britannique, confirmant que vous ne recevez pas d'indemnité de transport, est nécessaire. Seuls les frais de transport suivants sont couverts par cette garantie :

- Billets d'avion en classe économique pour vous rendre d'une Ile Anglo-Normande à une autre, au Royaume-Uni ou en France.
- Trajets en seconde classe en train, métro et autobus.
- Trajets en taxi avec un maximum de 25 £/30 € par trajet. Sont également remboursés les frais de transport d'un parent accompagnant un enfant de moins de 18 ans, dans la limite du montant indiqué dans le tableau des garanties.

En cas de nécessité médicale, les soins requis au cours du voyage peuvent également être pris en charge dans la limite de 125 £/150 € par voyage.

Frais de transport des assurés pour se rendre auprès d'un membre de la famille en danger de mort ou décédé : prise en charge des frais de transport raisonnables (jusqu'au plafond indiqué dans le tableau des garanties) pour permettre aux membres de la famille assurés de se rendre sur le lieu où un proche au premier degré est en danger de mort ou décédé. Un proche au premier degré est le conjoint, parent, frère, sœur ou enfant y compris un enfant adopté ou placé dans une famille d'accueil, ou l'enfant du conjoint. Les demandes de remboursement doivent être accompagnées d'un acte de décès ou d'une attestation du médecin validant le motif du voyage, ainsi que des copies des billets de vols. Cette garantie est limitée à un sinistre pour la durée de la police. Les frais d'hébergement et autres frais divers ne sont pas couverts.

Frais de transport des membres de la famille assurés en cas d'évacuation/de rapatriement : prise en charge des frais de transport raisonnables de tous les membres assurés de la famille de la personne évacuée ou rapatriée, par exemple un mineur qui serait autrement sans surveillance. Si la famille ne peut pas voyager dans le même véhicule, nous paierons le transport aller-retour en classe économique. En cas de rapatriement, ces frais de transport raisonnables seront couverts uniquement si la formule Rapatriement fait partie de votre couverture. Les frais d'hébergement et autres frais divers ne sont pas couverts.

Frais de transport des membres de la famille assurés en cas de rapatriement du corps : prise en charge des frais de

transport raisonnables de tout membre assuré de la famille qui résidait à l'étranger avec l'affilié(e) décédé(e), afin de se rendre dans le pays d'origine ou le pays de sépulture choisi par le/la défunt(e). Les frais d'hébergement et autres frais divers ne sont pas couverts.

Franchise : montant à votre charge qui est déduit de la somme remboursable, applicable par personne et par année d'assurance, sauf indication contraire dans votre tableau des garanties. Les franchises peuvent s'appliquer individuellement aux formules Hospitalisation, Médecine courante, Maternité, Dentaire ou Rapatriement, ou bien à une combinaison entre ces couvertures.

G

Grefe d'organe : intervention chirurgicale qui consiste à effectuer les greffes d'organes et/ou de tissus suivants : cœur, cœur/valvule, cœur/poumon, foie, pancréas, pancréas/rein, rein, moelle osseuse, parathyroïde, greffes de muscle/d'os ou de cornée. Les frais engagés pour l'acquisition d'un organe ne sont pas remboursables.

Grossesse : période depuis la date du premier diagnostic jusqu'à l'accouchement.

H

Honoraires de sage-femme : il s'agit des honoraires facturés par une sage-femme ou une accoucheuse qui, en conformité avec les lois du pays dans lequel les soins sont prodigués, a reçu une formation complète et réussi les examens ou concours la sanctionnant.

Hôpital : il s'agit de tout établissement habilité possédant le titre d'hôpital médical ou chirurgical dans le pays où il se situe et offrant aux patients une surveillance continue de la part d'un médecin. Les établissements suivants ne sont pas considérés comme des hôpitaux : maisons de repos et de soins, thermes, centres de cure et de remise en forme.

Hospitalisation de jour : hospitalisation de jour planifiée et reçue dans un hôpital ou un centre médical de jour, comprenant une chambre d'hôpital et les soins infirmiers, ne nécessitant pas la garde du patient pendant la nuit, et pour laquelle une autorisation de sortie est délivrée le jour même.

K

Kinésithérapie non prescrite : soins dispensés par un kinésithérapeute agréé pour lesquels l'ordonnance d'un

médecin n'a pas été délivrée avant le début du traitement. Lorsque cette garantie est disponible, la couverture est limitée au nombre de visites indiqué dans votre tableau des garanties. Toute séance supplémentaire au-delà de cette limite doit être prescrite pour que la couverture soit assurée. Le plafond de la garantie « Kinésithérapie prescrite » s'applique à ces séances. La kinésithérapie (prescrite, ou une combinaison de séances prescrites et non prescrites) est initialement limitée à 12 séances par pathologie, après lesquelles le patient doit être examiné par le médecin généraliste ayant prescrit ces séances. Si davantage de séances sont requises, un rapport justifiant de la nécessité de prolonger le traitement devra nous être remis. La kinésithérapie exclut certains traitements tels que le Rolfing, les massages, la méthode Pilates, la fangothérapie et la thérapie MILTA.

Kinésithérapie prescrite : traitement administré par un kinésithérapeute agréé, sur ordonnance délivrée par un médecin. La kinésithérapie est initialement limitée à 12 séances par pathologie, après lesquelles le patient doit être examiné par le médecin généraliste ayant prescrit ces séances. Si davantage de séances sont requises, un nouveau rapport médical sur l'avancée du traitement doit nous être envoyé toutes les 12 séances. Ce rapport médical doit indiquer la nécessité de prolonger le traitement. La kinésithérapie exclut certains traitements tels que le Rolfing, les massages, la méthode Pilates, la fangothérapie et la thérapie MILTA.

L

Lunettes et lentilles de contact prescrites, y compris l'examen des yeux : prise en charge d'un examen de routine réalisé par un optométriste ou un ophtalmologiste (limité à un examen par année d'assurance), ainsi que des lentilles de contact ou des lunettes de correction.

M

Maternité : frais médicalement nécessaires occasionnés pendant la grossesse et l'accouchement, comprenant les frais d'hôpital, les honoraires des spécialistes, les soins pré et postnatals prodigués à la mère, les honoraires de sage-femme (uniquement au cours de l'accouchement) ainsi que les soins apportés au nouveau-né. Les frais liés aux complications de grossesse ou aux complications à l'accouchement ne sont pas couverts par cette garantie. De plus, toute césarienne non médicalement nécessaire sera couverte dans la limite du coût d'un accouchement naturel réalisé dans le même hôpital et dans la limite du plafond de garantie. Si la garantie « Accouchement à domicile » fait partie de votre couverture, une somme forfaitaire sera versée en cas d'accouchement à domicile, jusqu'au montant indiqué dans le tableau des garanties. Veuillez noter que le traitement hospitalier pour des naissances multiples dont la conception a été rendue possible par procréation médicalement assistée est limité à 24 900

£/30 000 €/40 500 \$/39 000 CHF par enfant pendant les trois premiers mois suivant la naissance. Les soins en médecine courante seront payés selon les conditions de la formule Médecine courante.

Médecin : docteur autorisé à pratiquer la médecine, conformément aux lois du pays dans lequel les soins sont administrés, dans les limites prévues par la licence qui lui a été accordée.

Médecin généraliste (honoraires) : traitement non chirurgical pratiqué ou administré par un médecin généraliste.

Médicaments prescrits : produits prescrits par un médecin afin de traiter une maladie ou pour compenser une carence dans une substance vitale à l'organisme, y compris l'insuline, les seringues ou les aiguilles hypodermiques. Ces médicaments prescrits doivent avoir un effet médical prouvé sur la maladie traitée et être reconnus par les instances de régulation et de surveillance pharmaceutique du pays dans lequel ils sont prescrits. Bien que l'ordonnance d'un médecin ne soit pas légalement nécessaire pour l'achat de médicaments prescrits dans le pays où se trouve la personne assurée, une ordonnance doit être obtenue pour que ces frais soient remboursés.

Médicaments soumis à prescription médicale : produits tels que l'insuline, les seringues ou les aiguilles hypodermiques, dont la délivrance nécessite une ordonnance, afin de traiter une maladie dont le diagnostic a été confirmé, ou pour compenser une carence dans une substance vitale à l'organisme. Ces médicaments doivent avoir un effet médical prouvé sur la maladie et être reconnus par les instances de régulation et de surveillance pharmaceutique du pays dans lequel ils sont prescrits.

Médicaments soumis à prescription médicale pour soins dentaires : médicaments prescrits par un dentiste pour traiter les inflammations ou infections dentaires. Ces médicaments prescrits doivent avoir un effet médical prouvé sur la maladie et être reconnus par les instances de régulation pharmaceutique du pays dans lequel ils sont prescrits. Les bains de bouche, produits fluorés, gels antiseptiques et dentifrices ne sont pas couverts.

N

Nécessité médicale : soins, services et matériels qui sont définis d'un point de vue médical comme appropriés et nécessaires. Ils doivent :

- Être nécessaires pour définir ou soigner l'état, la maladie ou la blessure d'un patient.
- Être appropriés aux symptômes, au diagnostic ou au traitement du patient.
- Être conformes aux pratiques médicales généralement reconnues et aux standards professionnels de la

communauté médicale en application au moment des soins.

- Être requis pour des raisons autres que le confort ou la commodité du patient ou de son médecin.
- Avoir un effet médical prouvé et démontré.
- Être considérés comme du type et du niveau le plus approprié.
- Être prodigués dans un établissement et une salle appropriés et être de qualité appropriée pour traiter l'état médical du patient.
- Être fournis uniquement durant une période appropriée.

Dans cette définition, le terme « approprié » prend en considération la sécurité du patient et le coût du traitement. Concernant une hospitalisation, « médicalement nécessaire » signifie aussi que les soins ou diagnostics ne peuvent pas être effectués avec prudence et efficacité en médecine courante.

Nous/Notre/Nos : Allianz Care.

O

Obésité : elle est diagnostiquée lorsqu'une personne présente un indice de masse corporelle supérieur à 30 (un outil de calcul de l'indice de masse corporelle est disponible sur notre site Internet <https://www.allianzworldwidecare.com/fr/ressources/vie/ressources-pour-les-affilies/>).

Oncologie : cela fait référence aux honoraires des spécialistes, analyses, radiothérapie, chimiothérapie et frais hospitaliers occasionnés dans le cadre d'un traitement du cancer, et ce à compter de l'établissement du diagnostic. Nous couvrons également le coût d'une prothèse externe à des fins esthétiques telle qu'une perruque en cas de perte de cheveux ou un soutien-gorge prothétique suivant le traitement d'un cancer.

Orthodontie : usage d'appareils pour corriger une malocclusion et replacer les dents pour un fonctionnement et un alignement corrects. Les soins d'orthodontie sont uniquement couverts s'ils sont médicalement nécessaires. Aussi, lorsque vous effectuez une demande de remboursement, nous vous demandons de nous fournir les informations permettant de déterminer si votre traitement est médicalement nécessaire et s'il peut être pris en charge. Les informations demandées (selon votre cas) peuvent comprendre, entre autres, les documents suivants :

- Un rapport médical produit par le spécialiste qui indique le diagnostic (le type de malocclusion) et décrit les symptômes chez le/la patient(e) causés par le problème orthodontique.
- Un plan de traitement avec une estimation de la durée et des coûts du traitement ainsi que le type de matériel utilisé.
- Les modalités de paiement convenues avec le prestataire de santé.

- Une preuve que le paiement pour ce traitement orthodontique a bien été effectué.
- Des photographies de la mâchoire montrant clairement la dentition avant le traitement.
- Des photographies cliniques de la mâchoire en occlusion centrale de face et de côté.
- Les orthopantomogrammes (radiographies panoramiques).
- Les radiographies de profil (radiographies céphalométriques).

Veillez noter que nous couvrons uniquement les traitements orthodontiques pour lesquels les appareils dentaires métalliques standard et/ou les appareils amovibles standard sont utilisés. Les appareils esthétiques, tels que les appareils dentaires d'orthodontie linguale et les gouttières invisibles, sont couverts à hauteur des frais d'un appareil dentaire métallique standard, et dans la limite du plafond de la garantie « Soins d'orthodontie et prothèses dentaires ».

Orthophonie : soins dispensés par un orthophoniste qualifié pour traiter des infirmités physiques diagnostiquées, telles qu'une obstruction nasale, des troubles neurogènes (par exemple parésie de la langue, commotion cérébrale) ou articulaires impliquant la structure buccale (par exemple fente palatine).

Orthoptie : thérapie spécifique visant à synchroniser le mouvement des yeux lorsqu'il y a un manque de coordination entre les muscles des yeux.

P

Parodontologie : traitement dentaire dû à une maladie de la gencive.

Pathologie chronique : il s'agit d'une maladie ou d'une blessure qui dure plus de six mois ou qui exige une intervention médicale (bilan de santé ou traitement) au moins une fois par an. Elle doit également avoir une des caractéristiques suivantes :

- Est de nature récurrente
- Est sans remède identifié et généralement reconnu
- Répond difficilement à tout type de traitement
- Requiert un traitement palliatif
- Nécessite un suivi ou un contrôle prolongé
- Conduit à un handicap permanent

Veillez consulter la section « Notes » de votre tableau des garanties pour vérifier si les pathologies chroniques sont couvertes.

Pathologie préexistante : problème de santé ou problème découlant de ce dernier dont un ou plusieurs symptômes sont apparus au cours de votre vie, qu'un traitement ou conseil médical ait été recherché ou non. Tout problème de santé ou

problème lié, dont vous ou vos ayants droit auriez raisonnablement pu connaître l'existence, sera considéré comme une pathologie préexistante. Une pathologie préexistante non déclarée dans le formulaire d'affiliation approprié ne sera pas prise en charge. Les problèmes de santé apparaissant entre la date de signature du bulletin d'adhésion et la date d'effet de la police seront également considérés comme pathologies préexistantes. Ces pathologies préexistantes devront également être soumises à une souscription médicale, et ne seront pas couvertes si elles ne sont pas déclarées. Veuillez consulter la section « Notes » de votre tableau des garanties pour vérifier si les pathologies préexistantes sont couvertes.

Pays d'origine : pays pour lequel l'assuré(e) possède un passeport en cours de validité ou pays de résidence principal de l'assuré(e).

Pays de résidence principal : pays dans lequel vous et vos ayants droit (le cas échéant) vivez pendant plus de six mois de l'année.

Pédicurie-podologie : concerne les soins médicalement nécessaires prodigués par un pédicure-podologue diplômé d'État.

Prothèses dentaires : cela comprend les couronnes, inlays, onlays, appareils de reconstruction ou de réparation collée, bridges, dentiers et implants, ainsi que tous les traitements auxiliaires nécessaires.

Psychiatrie et psychothérapie : traitement d'un trouble mental suivi par un psychiatre ou un psychologue clinicien. La pathologie doit être cliniquement grave et non liée à un deuil, problème social ou scolaire, problème d'acculturation ou stress professionnel. Tous les soins de jours ou en hospitalisation doivent comprendre des médicaments soumis à prescription médicale pour soigner la pathologie. La psychothérapie (en hospitalisation ou médecine courante) n'est couverte que si vous ou vos ayants droit avez été diagnostiqués au préalable par un psychiatre et avez été dirigés par ce dernier vers un psychologue clinicien pour un traitement approfondi. La psychothérapie en médecine courante (si comprise dans votre couverture) sera limitée à 10 séances par pathologie, après quoi le traitement devra être examiné à nouveau par le psychiatre l'ayant prescrit. Si davantage de séances sont requises, un rapport justifiant de la nécessité de prolonger le traitement devra nous être remis.

Q

Quote-part : pourcentage des frais engagés qui est à la charge de la personne assurée. applicable par personne, par année d'assurance, sauf indication contraire dans votre tableau des garanties. Certaines formules peuvent également comprendre une quote-part globale par affilié(e) et par année d'assurance, et lorsque cela sera le cas, le montant sera limité au montant indiqué dans votre tableau des garanties.

Les quotes-parts peuvent s'appliquer individuellement aux formules Hospitalisation, Médecine courante, Maternité, Dentaire ou Rapatriement, ou bien à une combinaison entre ces couvertures.

R

Rapatriement du corps : transport du corps du/de la défunt(e) assuré(e) du pays de résidence principal vers le pays de la sépulture. Cette garantie couvre entre autres les frais d'embaumement, un container légalement approprié pour le transport, les frais de transport et les autorisations gouvernementales nécessaires. Les frais liés à la crémation ne seront couverts que si celle-ci est légalement requise. Les frais pour toute personne accompagnant le corps ne sont pas pris en charge, sauf indication contraire dans le tableau des garanties.

Rapatriement sanitaire : il s'agit d'une couverture facultative qui n'apparaît dans le tableau des garanties que si elle a été sélectionnée. Cela signifie que si les soins nécessaires ne peuvent pas être prodigués localement, vous pourriez choisir d'être médicalement évacué(e) vers votre pays d'origine pour recevoir un traitement au lieu d'être transporté(e) au centre médical approprié le plus proche. Cependant, votre pays d'origine doit être inclus dans votre zone géographique de couverture. Une fois le traitement terminé, nous couvrirons les frais du voyage de retour, en classe économique, vers votre pays de résidence principal. Le retour doit s'effectuer dans le mois qui suit la fin du traitement.

Les affiliés doivent contacter Allianz Care dès qu'ils pressentent qu'un rapatriement est nécessaire. À partir de ce moment, Allianz Care organisera et coordonnera toutes les étapes du rapatriement jusqu'à ce que l'affilié(e) arrive à destination en toute sécurité pour y recevoir des soins. Si le rapatriement n'est pas organisé par Allianz Care, nous nous réservons le droit de décliner toute demande de remboursement des frais engagés.

Rééducation : traitements sous la forme d'une combinaison de thérapies, telle que la thérapie physique, l'ergothérapie et l'orthophonie, dans le but de restaurer une forme et/ou une fonction normale après une blessure, une maladie grave ou une intervention chirurgicale. La garantie ne couvre que les traitements commençant dans les 14 jours suivant la sortie d'hôpital après la fin d'un traitement médical/chirurgical pour une maladie aiguë. Les traitements doivent avoir lieu dans un établissement de rééducation agréé.

S

Soin/traitement : procédure médicale nécessaire pour guérir ou soulager une maladie ou une blessure.

Soins à domicile ou dans un centre de convalescence : soins infirmiers reçus immédiatement après ou en remplacement d'une hospitalisation ou de soins de jour en hôpital pour lesquels vous qualifiez. Nous ne rembourserons que le montant de garantie mentionné dans le tableau des garanties si le médecin traitant décide (et avec l'accord de notre directeur médical) que pour raisons médicales, l'affilié(e) doit séjourner dans un centre de convalescence ou qu'une infirmière doit être présente à son domicile. La couverture ne s'applique pas aux séjours en station thermale, en centre de cure ou de remise en forme (voir les définitions des soins palliatifs et soins de longue durée).

Soins d'urgence en dehors de la zone de couverture : soins d'urgence reçus au cours de voyages d'affaires ou touristiques en dehors de votre zone de couverture. La couverture est assurée pour une période maximum de six semaines par voyage et limitée au plafond global, et prend en charge les traitements requis en cas d'accident, ou d'apparition soudaine ou de dégradation d'une maladie grave présentant un danger immédiat pour votre santé. Les soins prodigués par un médecin ou spécialiste doivent commencer pendant les 24 heures suivant le début de l'événement. Vous ne serez pas couvert(e) pour les soins de suivi ou thérapeutiques non-urgents, et ce même si vous êtes dans l'incapacité de vous rendre dans un pays de votre zone de couverture. Les frais liés à la maternité, grossesse, accouchement ou toute complication durant la grossesse ou l'accouchement sont exclus de cette garantie. Veuillez nous contacter pour les déplacements de plus de six semaines en dehors de votre zone de couverture.

Soins d'urgence sans hospitalisation : soins reçus aux urgences pendant les 24 heures suivant un accident ou une maladie soudaine mais qui ne nécessitent pas la garde médicale du patient pendant la nuit. Si une formule Médecine courante a été sélectionnée, celle-ci prendra en charge le montant des soins en médecine courante excédant le plafond de la garantie de la formule Hospitalisation « Soins d'urgence sans hospitalisation ».

Soins de longue durée : soins dispensés sur une période prolongée après la fin d'un traitement aigu, généralement pour une pathologie chronique ou une invalidité nécessitant des soins réguliers, intermittents ou continus. Les soins de longue durée peuvent être prodigués à domicile, dans un centre communautaire, à l'hôpital ou en maison de repos.

Soins dentaires : sont inclus le bilan annuel, les plombages simples liés aux caries, les dévitalisations et les médicaments soumis à prescription médicale pour soins dentaires.

Soins dentaires d'urgence avec hospitalisation : ils désignent les soins dentaires d'extrême urgence suite à un accident grave et nécessitant une hospitalisation. Les soins doivent être administrés dans les 24 heures suivant l'incident. Veuillez noter que cette garantie ne couvre pas les soins dentaires de routine, la chirurgie dentaire, les prothèses dentaires et les soins d'orthodontie et de parodontologie. Si ces soins sont couverts, ils figureront à part dans le tableau des garanties.

Soins dentaires d'urgence sans hospitalisation : soins reçus dans une clinique dentaire chirurgicale ou une salle d'urgence d'hôpital afin de soulager rapidement une douleur dentaire à une dent saine et naturelle, occasionnée par un accident ou une blessure. Cela comprend les pulpotomies et les pulpectomies ainsi que les plombages temporaires qui en résultent (limités à trois plombages par année d'assurance). Les soins doivent être administrés dans les 24 heures suivant l'incident. Les prothèses dentaires, les restaurations permanentes ou la poursuite des dévitalisations ne sont pas comprises. Si une formule Dentaire a été sélectionnée, celle-ci prendra en charge le montant des soins dentaires excédant le plafond de la garantie de la formule Hospitalisation « Soins dentaires d'urgence sans hospitalisation ».

Soins du nouveau-né : ensemble de moyens et méthodes permettant d'évaluer l'intégrité fonctionnelle (organes et structure osseuse) du nouveau-né. Ces examens indispensables sont prodigués immédiatement après la naissance. Les procédures complémentaires de diagnostic préventif telles que les tampons à prélèvement, la détermination du groupe sanguin ou les examens auditifs ne sont pas couvertes. Tout autre traitement ou examen médicalement nécessaire est couvert selon les conditions de la police d'assurance du nouveau-né. Veuillez noter que le traitement hospitalier pour des naissances multiples dont la conception a été rendue possible par procréation médicalement assistée est limité à 24 900 £/30 000 €/40 500 \$/39 000 CHF par enfant pendant les trois premiers mois suivant la naissance. Les soins en médecine courante seront payés selon les conditions de la formule Médecine courante.

Soins en médecine courante : traitements pratiqués par un médecin, thérapeute ou spécialiste dans son cabinet médical ou chirurgical et qui ne nécessite pas l'admission du patient dans un hôpital.

Soins orthomoléculaires : soins ayant pour but de restaurer l'environnement écologique optimal des cellules du corps, en corrigeant les déficiences de niveau moléculaire sur la base d'une biochimie individuelle. Ces soins utilisent des substances naturelles comme les vitamines, les minéraux, les enzymes, les hormones, etc.

Soins palliatifs : sont pris en charge les frais relatifs aux traitements reçus dans le but d'apaiser les souffrances physiques et psychologiques causées par une maladie évolutive et incurable et à maintenir une certaine qualité de vie. Les traitements hospitaliers, de jour ou ambulatoires administrés suite au diagnostic, établissant que la maladie est en phase terminale et qu'aucun traitement ne peut guérir la maladie, sont pris en charge. Cette garantie prévoit également le remboursement des soins physiques et psychologiques, ainsi que celui des frais de chambre en hôpital ou en hospice, des soins infirmiers et des médicaments délivrés sur ordonnance.

Soins postnatals : soins médicaux post-partum de routine reçus par la mère jusqu'à six semaines après l'accouchement.

Soins prénatals : dépistages et examens de suivi classiques nécessaires durant la grossesse. Pour les femmes âgées de 35

ans et plus, cela inclut les tests triples (Bart's) ou quadruples, les tests pour le spina bifida, les amniocentèses, et les analyses ADN directement liées à une amniocentèse couverte par la police d'assurance.

Somme forfaitaire en cas d'hospitalisation : somme versée pour l'hébergement et le traitement d'une pathologie médicale couverte par l'assurance de l'affilié(e), dans un hôpital qui n'a pas facturé. Cette garantie est limitée à la somme et au nombre de nuits indiqués dans le tableau des garanties, et est versée dès la sortie de l'hôpital.

Somme forfaitaire pour la maternité/paternité : cette garantie est disponible uniquement avec une formule pour les Iles Anglo-Normandes. Si cette garantie est comprise dans votre formule, une somme forfaitaire sera versée pour la naissance d'un enfant à charge à chacun des parents assurés avec nous. Cette somme ne sera versée que si les soins ne sont pas facturés par l'hôpital. Cette garantie est limitée au montant figurant dans le tableau des garanties. Pour en bénéficier, vous devez nous faire parvenir une copie du certificat de naissance de l'enfant dans les trois mois suivant sa naissance. Pour prétendre à cette garantie, la mère ou le père doivent être couverts par notre assurance santé réservée aux Iles Anglo-Normandes depuis au moins 10 mois consécutifs avant la naissance de l'enfant.

Spécialiste : médecin diplômé possédant l'expérience et les qualifications complémentaires nécessaires à la pratique d'une spécialité reconnue, ce qui comprend les techniques de diagnostic, de traitement et de prévention dans un domaine particulier de la médecine. Cette garantie ne couvre pas les frais de consultation d'un psychiatre ou d'un psychologue. Lorsque ces frais sont couverts, une garantie distincte pour la psychiatrie ou psychothérapie apparaîtra dans le tableau des garanties.

Spécialiste (honoraires) : frais liés aux soins non chirurgicaux pratiqués ou administrés par un médecin spécialiste.

T

Thérapeute : chiropracteur, ostéopathe, médecin herboriste chinois, homéopathe, acupuncteur, kinésithérapeute, orthophoniste, ergothérapeute ou orthoptiste qualifiés et diplômés en vertu des lois du pays dans lequel le traitement est administré.

Traitement de la stérilité cela comprend l'hystérosalpingographie, la laparoscopie, l'hystérogographie et toute autre procédure de nature invasive nécessaire pour déterminer la cause de la stérilité chez l'affilié(e). Si la garantie spécifique « Traitement de la stérilité » n'apparaît pas dans votre tableau des garanties, la couverture est limitée aux examens non invasifs destinés à déterminer les causes de la stérilité, dans la limite de votre formule Médecine courante (si sélectionnée). Cela ne s'applique pas à la formule réservée aux Iles Anglo-Normandes, pour laquelle les examens

destinés à déterminer les causes de la stérilité ne sont pas couverts. Toutefois, s'il existe une garantie spécifique « Traitement de la stérilité », cette garantie prendra en charge les frais pour l'affilié(e) qui reçoit les soins, dans la limite du plafond indiqué dans le tableau des garanties. Les frais excédant le plafond de garantie ne seront pas pris en charge par la couverture du/de la conjoint(e)/partenaire compris(e) dans la police. En cas de fécondation in vitro (FIV), la couverture est limitée au plafond indiqué dans le tableau des garanties. Veuillez noter que le traitement hospitalier pour des naissances multiples dont la conception a été rendue possible par procréation médicalement assistée est limité à 24 900 £/30 000 €/40 500 \$/39 000 CHF par enfant pendant les trois premiers mois suivant la naissance. Les soins en médecine courante seront payés selon les conditions de la formule Médecine courante.

Traitement hospitalier : traitement reçu dans un hôpital nécessitant la garde médicale de l'assuré(e) pendant la nuit.

Traitement paramédical : traitement thérapeutique ou diagnostique ne répondant pas aux critères de la médecine occidentale conventionnelle. Veuillez consulter votre tableau des garanties pour savoir si les traitements suivants sont pris en charge : la chiropraxie, l'ostéopathie, la médecine traditionnelle chinoise, l'homéopathie, l'acupuncture et la podologie telles qu'elles sont pratiquées par des thérapeutes agréés.

Traitement préventif : traitement entrepris en l'absence de tout symptôme préalable, tel que l'ablation d'une excroissance.

Transport local en ambulance : il s'agit du transport en ambulance, requis en cas d'urgence ou de nécessité médicale, à destination de l'hôpital ou de l'établissement médical habilité le plus proche et le mieux adapté à la situation.

U

Urgence : apparition d'un problème de santé soudain et imprévu, qui nécessite une assistance médicale d'urgence. Seuls les soins commençant dans les 24 heures suivant l'incident sont couverts.

V

Vaccinations : vaccins et rappels exigés par les autorités sanitaires du pays dans lequel le traitement est administré et toute vaccination médicalement nécessaire avant un voyage dans un pays étranger, ainsi que la prophylaxie antipaludéenne. Les frais relatifs à la consultation et à l'achat du vaccin sont inclus.

Vous/Votre : l'assuré(e) indiqué(e) sur le certificat d'assurance.

EXCLUSIONS

Bien que la plupart des traitements médicalement nécessaires soient pris en charge, les dépenses liées aux traitements, pathologies, procédures médicales, comportements ou accidents répertoriés ci-contre sont exclues, sauf indication contraire dans le tableau des garanties ou dans tout autre avenant écrit.



Les exclusions suivantes s'appliquent à toutes nos formules, sauf indication contraire :

Acquisition d'un organe

Les dépenses occasionnées lors de l'acquisition d'un organe, telles que la recherche d'un donneur, les tests de compatibilité, la collecte, le transport et les frais administratifs.

Blessures résultant d'une participation à des activités sportives professionnelles

Les traitements ou procédures diagnostiques pour des blessures résultant d'une participation à des activités sportives professionnelles.

Changement de sexe

Toute opération ou traitement lié à un changement de sexe.

Chirurgie plastique

Tout traitement prodigué par un chirurgien plasticien, que ce soit pour des raisons médicales/psychologiques ou non, ainsi que tout traitement cosmétique ou esthétique afin de mettre en valeur votre apparence, même lorsque ces soins ont été médicalement prescrits. L'exception à cette exclusion est la chirurgie réparatrice dans le but de rétablir une fonction ou un aspect physique après un accident défigurant, ou à la suite d'une chirurgie liée au traitement d'un cancer, à condition que l'accident ou l'acte chirurgical soit survenu durant votre affiliation à la police collective.

Complications causées par des pathologies qui ne sont pas prises en charge par votre couverture

Les frais engendrés par des complications causées directement par une maladie ou une blessure non prise en charge, ou prise en charge partiellement, selon les conditions de votre police d'assurance.

Consultations pratiquées par vous ou un membre de la famille

Toute consultation pratiquée, de même que tout médicament ou soin prescrit par vous, votre conjoint, par l'un de vos parents ou l'un de vos enfants.

Contamination chimique et radioactivité

Le traitement des maladies directement ou indirectement liées à une contamination chimique, à la radioactivité ou à tout matériau nucléaire, y compris la fission du combustible nucléaire.

Décès accidentel

Le capital décès accidentel, si le décès d'un(e) assuré(e) est la cause directe ou indirecte des situations suivantes :

- Participation active à une guerre, des émeutes, des désordres civils, des actes terroristes, des actes criminels, des actes illégaux ou à des actes contre une intervention étrangère, que la guerre ait été déclarée ou non.
- Les maladies causées intentionnellement ou blessures auto-infligées, y compris le suicide, pendant l'année suivant la date à laquelle l'assuré(e) a rejoint la police.
- Participation active à des activités souterraines/sous-marines telles que l'extraction minière souterraine ou plongée sous-marine.

- Activités sur l'eau (plates-formes pétrolières, derricks) et activités aériennes, sauf indication contraire.
- Contamination chimique ou biologique, radioactivité ou toute contamination par le matériau nucléaire, y compris la fission du combustible nucléaire.
- Risque de guerre :
 - Présence dans un pays déconseillé par le gouvernement britannique à ses ressortissants (cela s'applique quelle que soit la nationalité de l'assuré(e)) et pays vers lequel tout voyage est déconseillé ; ou,
 - Voyager ou séjourner, pour une période de plus de 28 jours par séjour, dans un pays ou une région déconseillée par le gouvernement britannique sauf si la présence est indispensable.

L'exclusion « Risque de guerre » s'applique, que la demande de remboursement soit, directement ou indirectement, une conséquence de la guerre, d'émeutes, de désordres civils, d'actes terroristes, d'actes criminels, d'actes illégaux ou d'actes contre une intervention étrangère que la guerre ait été déclarée ou non.
- Être sous l'emprise d'alcool ou de stupéfiants.
- Décès ayant lieu plus de 365 jours après l'accident.
- Exposition délibérée au danger, sauf dans l'intention de sauver une vie humaine.
- Inhalation intentionnelle de gaz ou ingestion intentionnelle de poisons ou de drogues illicites.
- Vol à bord d'un aéronef, y compris les hélicoptères, sauf si l'assuré(e) est un(e) passager(ère) et que le pilote dispose d'un brevet, ou s'il/si elle est lui-même/elle-même pilote militaire et a déposé son plan de vol conformément à la réglementation locale.
- Participation active à des sports extrêmes tels que :
 - Sports de montagne tels que le rappel, l'alpinisme et les courses de toutes sortes (sauf la course à pied).
 - Sports de neige y compris le bobsleigh, luge, alpinisme, skeleton, ski ou snowboard hors-piste.
 - Sports équestres y compris la chasse à cheval, le saut d'obstacle, polo, steeple-chase ou les courses de chevaux de toutes sortes.
 - Sports aquatiques tels que la spéléologie, plongée spéléologique, plongée à plus de 10 mètres de profondeur, plongée de haut-vol, rafting et canyoning.
 - Sports en voiture ou véhicules à deux roues, tels que la moto ou le quad.
 - Sports de combats.
 - Sports aériens tels que les vols en ULM, montgolfière, parapente, deltaplane, parachute ascensionnel et sauts en parachute.
 - Autres sports divers tels que le saut à l'élastique.

Dosage des marqueurs tumoraux

Le dosage des marqueurs tumoraux, à moins que le cancer spécifique en question ne vous ait été diagnostiqué précédemment. Dans ce cas, la couverture est assurée par la garantie « Oncologie ».

Échec de la recherche ou du suivi d'un conseil médical

Le traitement nécessaire suite à l'échec de la recherche ou du suivi d'un conseil médical.

Erreur médicale

Le traitement nécessaire suite à une erreur médicale.

Facettes dentaires

Les facettes dentaires et procédures connexes, sauf si elles sont médicalement nécessaires.

Gestation pour autrui

Tout traitement directement lié à la gestation pour autrui, que vous soyez la mère porteuse ou le parent d'accueil.

Honoraires de médecin pour remplir le formulaire de demande de remboursement

Les honoraires de médecin pour remplir le formulaire de demande de remboursement ou d'autres frais administratifs.

Interruption volontaire de grossesse

L'interruption volontaire de grossesse, sauf en cas de danger pour la vie de la femme enceinte.

Maladies causées intentionnellement ou blessures auto-infligées

Le soin ou traitement des maladies causées intentionnellement ou des blessures auto-infligées, y compris les tentatives de suicide.

Navire en mer

Les évacuations médicales/rapatriements depuis un navire en mer vers un centre médical sur la terre ferme.

Participation à une guerre ou à des actes criminels

Le traitement des maladies ou des blessures, ainsi que les cas de décès, suite à une participation active à une guerre, des émeutes, des désordres civils, des actes terroristes, des actes criminels, des actes illégaux ou à des actes contre une intervention étrangère, que la guerre ait été déclarée ou non.

Perte ou remplacement des cheveux

Les diagnostics et traitements liés à la perte, à l'implant ou au remplacement de cheveux, à moins que la perte des cheveux ne soit due au traitement d'un cancer.

Pré et postnatal

Les cours pré et postnatals.

Produits achetés sans ordonnance

Les médicaments qui peuvent être achetés sans ordonnance, à moins qu'une garantie spécifique couvrant ces frais n'apparaisse dans votre tableau des garanties.

Retard de développement

Le retard de développement, sauf si l'enfant n'a pas atteint le niveau de développement prévu pour un enfant de son âge dans le domaine cognitif ou physique. Les traitements ne sont pas pris en charge lorsque le développement de l'enfant est légèrement ou temporairement en retard. Le retard de développement, cognitif et/ou physique, doit avoir été mesuré quantitativement par une personne qualifiée et avoir été estimé à 12 mois.

Séjours en centre de cure

Tout séjour en centre de cure, station thermale, centre de remise en forme, établissement de convalescence ou maison de repos, même si ce séjour est médicalement prescrit.

Soins aux États-Unis

Les traitements reçus aux États-Unis, si nous savons ou soupçonnons que l'affilié(e) a souscrit l'assurance dans le but de se rendre aux États-Unis afin d'y recevoir un traitement et si les symptômes de la pathologie concernée étaient connus de l'assuré(e) avant sa souscription. Pour tout remboursement versé le cas échéant, nous nous réservons le droit d'exiger auprès de l'assuré(e) le remboursement de ces frais.

Soins orthomoléculaires

Pour les soins orthomoléculaires, veuillez consulter la définition « Orthomoléculaire ».

Stérilisation, dysfonctionnements sexuels et contraception

Les diagnostics, traitements ou complications liés à la stérilisation, à des dysfonctionnements sexuels (à moins que ce trouble ne soit lié à une prostatectomie totale à la suite de l'opération d'un cancer) et à la contraception, y compris l'insertion ou l'extraction d'appareils contraceptifs et tout autre contraceptif, même s'ils sont prescrits pour des raisons médicales. La seule exception à cette exclusion est la prescription de contraceptifs pour soigner l'acné, s'ils sont prescrits par un dermatologue. (Cette exclusion concerne également la stérilité pour la formule santé réservée aux Iles Anglo-Normandes).

Tests génétiques

Les tests génétiques, à moins que des tests génétiques spécifiques ne fassent partie de votre couverture, et à l'exception des tests d'ADN directement liés à une amniocentèse, à savoir pour les femmes âgées de 35 ans ou plus. Les tests pour les récepteurs génétiques tumoraux sont couverts.

Tests triples (Bart's), Quadruples ou pour le Spina Bifida

Les tests triples (Bart's) ou Quadruples, ou les tests pour le Spina Bifida, hormis pour les femmes de 35 ans ou plus.

Thérapie et conseils familiaux

Les coûts liés à des traitements ambulatoires de psychothérapie avec un thérapeute ou conseiller familial.

Toxicomanie ou alcoolisme

Les soins ou traitements de la toxicomanie ou de l'alcoolisme (y compris les programmes de désintoxication et les traitements pour arrêter de fumer), les cas de décès, ou les traitements de toute pathologie qui est à notre avis liée, ou résulte directement de l'alcoolisme ou d'une addiction (par exemple défaillance d'organe ou démence).

Traitement de la stérilité

Le traitement de la stérilité, y compris la procréation médicalement assistée ou toute conséquence négative, sauf si une garantie spécifique est prévue ou si vous avez sélectionné une formule Médecine courante (par laquelle la couverture est limitée aux examens non-invasifs destinés à déterminer les causes de la stérilité, dans les limites de votre formule Médecine courante). Ces

exceptions ne s'appliquent pas aux bénéficiaires des formules réservées aux Iles anglo-normandes, pour lesquels les examens destinés à déterminer les causes de la stérilité sont exclus.

Traitement de l'obésité

Les tests et traitements liés à l'obésité.

Traitements en dehors de la zone géographique de couverture

Tout traitement en dehors de la zone géographique de couverture, à moins qu'il ne s'agisse d'une urgence ou que nous ayons autorisé le traitement.

Traitements paramédicaux

Les traitements paramédicaux, à l'exception des traitements indiqués dans le tableau des garanties.

Traitements ou médicaments expérimentaux ou dont les effets ne sont pas prouvés

Toute forme de traitement ou de médicament qui nous semble expérimental ou dont les effets ne sont pas prouvés conformément aux pratiques médicales généralement reconnues.

Troubles de la personnalité et du comportement

Le traitement des troubles du comportement ou de l'attention, de l'hyperactivité, des troubles du spectre autistique, des troubles de l'opposition et du défi, des comportements antisociaux, des troubles obsessionnels compulsifs, des troubles phobiques, des troubles affectifs, des troubles d'adaptation, des troubles alimentaires, des troubles de la personnalité ainsi que tout traitement qui encourage des relations socio-émotionnelles positives tel que la thérapie familiale, sauf indication contraire dans le tableau des garanties.

Troubles du sommeil

Le traitement des troubles du sommeil, y compris l'insomnie, l'apnée obstructive du sommeil, la narcolepsie, le ronflement et le bruxisme.

Traitements qui ne sont pas indiqués dans votre tableau des garanties

Les traitements, frais et procédures suivants, et toute conséquence négative ou complication en résultant, sauf indication contraire dans le tableau des garanties :

- Complications de grossesse.
- Soins dentaires, chirurgie dentaire, parodontologie, orthodontie et prothèses dentaires, à l'exception de la stomatologie et de la chirurgie maxillo-faciale, qui sont couvertes dans la limite du plafond global de votre formule Hospitalisation.
- Diététicien.
- Soins dentaires d'urgence.
- Frais d'une personne accompagnant un(e) assuré(e) évacué(e) ou rapatrié(e).
- Bilan de santé et bien-être, y compris les examens de dépistage de maladies.
- Accouchement à domicile.
- Traitement de la stérilité.
- Psychiatrie et psychothérapie en milieu hospitalier.
- Correction visuelle au laser.

- Rapatriement sanitaire.
- La greffe d'organe.
- Psychiatrie et psychothérapie en médecine courante.
- Soins en médecine courante.
- Lunettes et lentilles de contact prescrites, y compris les examens des yeux.
- Équipement médical prescrit.
- Traitement préventif.
- Rééducation.
- Maternité et complications à l'accouchement.
- Frais de transport des membres de la famille assurés en cas d'évacuation/rapatriement.
- Frais de transport des membres de la famille assurés en cas de rapatriement du corps.
- Frais de transport des assurés pour se rendre auprès d'un membre de la famille qui est en danger de mort ou décédé.
- Vaccinations.

Visites à domicile

La visite à domicile d'un médecin à moins que celle-ci n'ait été rendue nécessaire par l'apparition soudaine d'une maladie empêchant l'assuré(e) de se rendre chez un médecin généraliste, spécialiste ou tout autre thérapeute.

Vitamines ou minéraux

Les produits classés comme **vitamines** ou **minéraux** (sauf au cours d'une grossesse ou pour traiter une déficience clinique majeure en vitamines), de même que les compléments alimentaires tels que les laits maternisés et les produits cosmétiques spéciaux, même lorsque ceux-ci ont été médicalement recommandés ou prescrits, ou bien reconnus pour avoir des effets thérapeutiques. Les frais de consultations auprès de nutritionnistes ou diététiciens ne sont pas couverts, à moins qu'une garantie spécifique n'apparaisse dans votre tableau des garanties. (Pour les bénéficiaires de la formule réservée aux Iles Anglo-Normandes, cette exclusion s'applique également à la grossesse).

Les exclusions suivantes s'appliquent à toutes les formules, à l'exception de la formule réservée aux Iles Anglo-Normandes (dont vous trouverez les exclusions spécifiques indiquées ci-dessous et dans les pages suivantes) :

Frais de transport

Les frais de transport vers et depuis les établissements médicaux (dont les frais de parking) pour un traitement pris en charge, sauf les frais de transport couverts par les garanties « Transport local en ambulance », « Évacuation médicale » et « Rapatriement sanitaire ».

Orthophonie

L'orthophonie pour traiter le retard de développement, la dyslexie, la dyspraxie ou les troubles du langage et de l'expression.

Pathologies préexistantes

Les pathologies préexistantes (y compris les pathologies chroniques préexistantes) indiquées sur le formulaire de conditions particulières qui vous est envoyé avant le début de votre police (le cas échéant), ainsi que les pathologies non déclarées sur le bulletin d'adhésion approprié. En outre,

les problèmes de santé apparaissant entre la date de signature du bulletin d'adhésion et la date d'effet de la police seront également considérés comme pathologies préexistantes. Ces pathologies préexistantes devront également être soumises à une souscription médicale, et ne seront pas couvertes si elles ne sont pas déclarées.

Les exclusions suivantes s'appliquent uniquement à la formule réservée aux Iles Anglo-Normandes :

Chirurgie dentaire, prothèses dentaires, parodontologie, et traitements orthodontiques

La chirurgie dentaire, les prothèses dentaires, la parodontologie et les traitements orthodontiques, à l'exception des soins dentaires tels qu'ils sont décrits dans la définition « Soins dentaires ».

Frais de transport

Les frais de transport liés à des soins en médecine ne sont pas couverts, à l'exception des consultations postopératoires qui ne peuvent pas être dispensées par un médecin local.

Frais de transport lorsque le traitement est disponible localement

Les frais de transport vers une autre Ile Anglo-Normande, le Royaume-Uni et la France pour une hospitalisation ou des soins de jour en hôpital, si les soins proposés ou toute autre alternative sont disponibles localement. Notez cependant que les frais médicaux engagés sont remboursés selon les conditions de votre police.

Greffe d'organe

Indemnités des frais de transport

Le remboursement des frais de transport est exclu :

- Pour tout frais de transport supérieur aux tarifs standard.
- Pour un parent accompagnant un enfant de 18 ans ou plus.
- Pour les frais annexes au déplacement tels que l'hébergement ou les repas.
- Lorsque les frais sont pris en charge par le Ministère de la Santé britannique.
- Lorsque les soins ne sont pas couverts par votre formule.
- Si le transport n'a pas été demandé par votre médecin traitant.
- Lorsqu'il n'y a pas eu d'accord de notre part, préalable au déplacement, pour l'ensemble des frais.

Les garanties suivantes :

- Évacuation médicale ou rapatriement.
- Orthoptie.
- Réparation de lunettes.
- Rapatriement du corps.
- Orthophonie.

Médicaments prescrits et bandages

Les médicaments délivrés sur ordonnance et pansements, à moins qu'ils n'aient été prescrits pour une hospitalisation ou des soins de jour en hôpital.

Pathologies chroniques

Les pathologies chroniques, à l'exception des traitements de courte durée dispensés à l'occasion d'un épisode aigu d'une maladie chronique, les traitements devant permettre à l'assuré(e) de revenir à l'état de santé antérieur à l'épisode aigu ou d'obtenir un rétablissement complet. Nous recommandons de contacter notre service téléphonique avant tout traitement médical afin de confirmer précisément l'étendue de la couverture dont vous disposez dans votre situation particulière.

Pathologies préexistantes

VIH

L'infection par le VIH, le SIDA ou toute pathologie psychiatrique associée.

NOTES



Contactez-nous, nous sommes à votre disposition !

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions :

Service téléphonique 24 h/24, 7 j/7, pour toutes questions ou en cas d'urgence :

	Anglais :	+353 1 630 1301
	Allemand :	+353 1 630 1302
	Français :	+353 1 630 1303
	Espagnol :	+353 1 630 1304
	Italien :	+353 1 630 1305
	Portugais :	+353 1 645 4040

Numéros gratuits : <https://www.allianzworldwidecare.com/fr/pages/toll-free-numbers/>

Veillez noter que les numéros gratuits ne sont pas toujours accessibles depuis un téléphone mobile. Dans ce cas, veuillez composer l'un des numéros indiqués ci-dessus.

Les appels téléphoniques sont enregistrés et peuvent être écoutés dans le cadre de la formation du personnel, afin d'améliorer la qualité de nos services et pour des raisons réglementaires. Veuillez noter que seul le souscripteur (ou tout représentant désigné) peut apporter des modifications à la police. Des questions de sécurité seront posées lors de chaque appel, pour vérifier l'identité de la personne qui appelle.


@ E-mail : client.services@allianzworldwidecare.com

 Fax : + 353 1 630 1306

 Adresse : Allianz Care, 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlande.

 www.allianz-care.com

 www.facebook.com/allianzworldwidecare

 [Plus.google.com/+allianzworldwidecare](https://plus.google.com/+allianzworldwidecare)

 www.youtube.com/user/allianzworldwide

 www.linkedin.com/company/allianz-worldwide-care

Ce document est une traduction française du document en anglais. La version en anglais est la version originale et officielle. Si des différences existent entre cette traduction et la version anglaise, veuillez noter que la version anglaise est la version légalement engageante et officielle.

AWP Health & Life SA est régie par l'Autorité de Contrôle Prudentiel située au 4 place de Budapest, CS 92459, 75 436 Paris Cedex 09, France.

AWP Health & Life SA, agissant par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise, est une société anonyme régie par le code des assurances. 401 154 679 RCS Bobigny, France. Succursale irlandaise enregistrée auprès du bureau d'enregistrement des sociétés irlandaises (Irish Companies Registration Office), numéro d'enregistrement : 907619. Adresse : 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlande. AWP Health & Life SA exerce sous les dénominations commerciales d'Allianz Care et Allianz Partners.