



# Guide des conditions générales

**Contineo**  
**Couvertures santé pour vous et votre famille**  
Entrée en vigueur le 1er janvier 2024

# 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 est divisé en deux parties. 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.

Allianz Care est la marque d'assurances santé internationales d'Allianz Partners. Allianz Partners regroupe un certain nombre d'activités dont la santé internationale, l'assistance, l'assurance voyages et l'assurance automobile.

## Comment utiliser votre couverture ?

Services d'assistance	5
Comment fonctionne votre couverture ?	16
Besoin de recevoir des soins ?	21
Informations supplémentaires concernant les demandes de remboursement de vos dépenses	27

## Conditions générales de votre couverture

Conditions générales	31
Gestion de votre police	32
Paiement des primes	38
Les conditions suivantes s'appliquent également à votre couverture	40
Protection des données	43
Procédure de résolution des réclamations et des litiges	44
Définitions	46
Exclusions	60

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. Enregistrée en France : No. 401 154 679 RCS Bobigny. 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 ?



# Services d'assistance

Nous souhaitons vous offrir le service de qualité supérieure que vous méritez. Dans les pages suivantes, nous décrivons l'ensemble des services que nous proposons. Découvrez tous les services à votre disposition, de nos Services numériques MyHealth au Programme d'aide aux expatriés.

## Contactez-nous, nous sommes à votre disposition !

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

Service d'assistance téléphonique :

 Téléphone : +353 1 630 1303

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

[www.allianzcare.com/fr/pages/toll-free-numbers.html](http://www.allianzcare.com/fr/pages/toll-free-numbers.html)

 E-mail : [client.services@e.allianz.com](mailto:client.services@e.allianz.com)

### Le saviez-vous ?

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

## Services numériques MyHealth

Grâce à MyHealth, disponible sous forme d'application mobile et de portail en ligne, vous pouvez facilement accéder à votre couverture, où que vous soyez et quel que soit l'appareil que vous utilisez.

### Fonctionnalités de l'application MyHealth et du portail en ligne



#### **Ma police**

L'accès immédiat aux documents relatifs à votre police et à votre carte d'affiliation.



#### **Mes demandes de remboursement**

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



#### **Mes contacts**

Accédez à notre service d'assistance multilingue disponible 24 h/24, 7 j/7. Un chat en direct est également disponible (uniquement en anglais et sur le portail en ligne).



#### **Vérificateur de symptômes**

Obtenez une évaluation simple et rapide de vos symptômes.



#### **Annuaire de prestataires de santé**

Localisez les prestataires de santé à proximité.



#### **Aide sur les médicaments**

Cherchez les noms équivalents locaux de marques de médicaments.



#### **Traducteur de termes médicaux**

Traduisez un terme médical courant dans l'une des 17 langues disponibles.



#### **Numéros d'urgence**

Accédez aux numéros des urgences locales à travers le monde.

### Fonctionnalités pratiques supplémentaires

- Mettez à jour vos informations en ligne (e-mail, numéro de téléphone, mot de passe, adresse (si le pays reste le même), préférences marketing, etc.).
- Consultez le montant restant pour chaque garantie indiquée dans votre tableau des garanties.
- Payez votre prime en ligne et consultez les paiements que vous avez reçus.
- Ajoutez ou modifiez les coordonnées de votre carte bancaire.

Toutes les informations personnelles contenues sur les Services numériques MyHealth sont cryptées pour des raisons de protection des données.

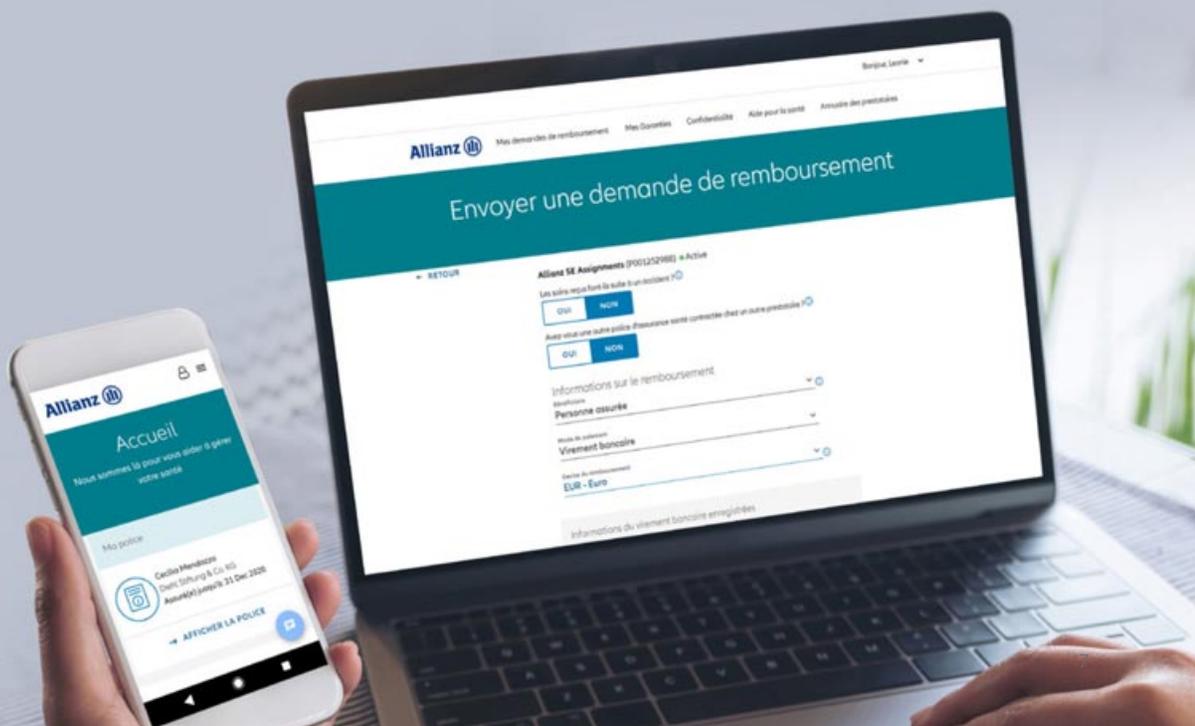
## Pour commencer :

1. Connectez-vous au portail en ligne MyHealth pour vous inscrire. Rendez-vous sur [my.allianzcare.com/myhealth/1/login](http://my.allianzcare.com/myhealth/1/login), cliquez sur « S'INSCRIRE ICI » en bas de la page et suivez les instructions à l'écran. Soyez prêt à fournir votre numéro de police, que vous pouvez trouver sur votre certificat d'assurance.
2. Vous pouvez également vous inscrire via notre application MyHealth. Pour la télécharger, tapez « Allianz MyHealth » sur l'App Store d'Apple ou le service Google Play d'Android.



3. Une fois la configuration effectuée, vous pouvez utiliser l'e-mail (nom d'utilisateur) et le mot de passe que vous avez fournis lors de l'inscription pour vous connecter au portail MyHealth en ligne ou à l'application. Les mêmes informations de connexion sont utilisées pour MyHealth en ligne et l'application MyHealth. À l'avenir, si vous modifiez les informations de connexion pour l'une, elles seront automatiquement appliquées à l'autre. Un seul changement sur MyHealth en ligne ou l'application MyHealth suffit. Nous proposons également l'authentification biométrique pour se connecter à l'application (par ex. la Touch ID ou Face ID, si celles-ci sont prises en charge par votre appareil).

Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.allianzcare.com/fr/myhealth.html](http://www.allianzcare.com/fr/myhealth.html)



## Les services Web

Sur [www.allianzcare.com/fr/ressources/ressources-pour-les-affilies.html](http://www.allianzcare.com/fr/ressources/ressources-pour-les-affilies.html) vous pouvez :

- chercher des prestataires de santé (vous n'êtes pas limité aux prestataires figurant dans cet annuaire) ;
- télécharger des formulaires ;
- accéder à nos guides sur la santé ;
- accéder à notre plateforme « Ma vie d'expat » - de l'organisation de votre déménagement à votre installation dans votre nouveau pays, vous trouverez tout ce que vous devez savoir sur le déménagement à l'étranger.

## Deuxième avis médical\*\*

En tant que partenaire de santé, nous aspirons à vous apporter de la tranquillité d'esprit. Une maladie grave vous a été diagnostiquée ou on vous a recommandé de subir une intervention chirurgicale ? Vous souhaitez obtenir un avis d'expert sur les meilleures options de traitement disponibles et savoir où bénéficier des soins les plus appropriés ? Dans le cadre de votre couverture, vous avez accès à notre service de deuxième avis médical.

Lorsque vous accédez à ce service, nous vous attribuons un chargé de gestion de dossier médical dédié, c'est-à-dire un professionnel de santé de notre propre équipe médicale, qui vous guide et vous accompagne. Votre chargé de gestion de dossier vous demandera de fournir toutes les informations essentielles sur votre cas médical. Il ou elle vous aidera ensuite à trouver un hôpital, un médecin ou un spécialiste pour obtenir un deuxième avis médical et vous fera part de cet avis.

Pour bénéficier de ce service, veuillez simplement nous contacter :

☎ +353 1 630 1303

@ [medical.smo@e.allianz.com](mailto:medical.smo@e.allianz.com)

... et demandez à joindre notre service de deuxième avis médical. Vous devrez indiquer votre numéro de police pour vous identifier.



# Olive notre programme de soutien pour la santé et le bien-être

## Vos premiers pas vers une vie plus saine

Dans un monde qui s'accélère et en constante évolution, nous sommes conscients de l'importance de rester en bonne santé et nous sommes persuadés qu'il vaut mieux prévenir que guérir. Olive\*\*, notre moteur de soins proactifs, est conçu pour vous motiver et vous accompagner vers une vie plus saine. Il comprend la plateforme de santé et de bien-être et notre application HealthSteps.

### 1. Plateforme de santé et de bien-être

Notre plateforme de santé et de bien-être, disponible depuis nos services en ligne MyHealth (application et portail), vous offre un ensemble de services regroupés en un seul endroit pratique, pour vous aider à mener une vie longue, heureuse et saine.

La plateforme vous donne accès à :

- des conseils et des articles sur de nombreux sujets, tels que le sommeil, la forme, la nutrition et le bien-être émotionnel ;
- des bilans de santé en ligne\*\* ;
- notre calculateur d'IMC ;
- nos webinaires mensuels en direct sur la santé et le bien-être, dispensés par des spécialistes et avec une session de questions-réponses.



## 2. Application HealthSteps

Saviez-vous qu'en maintenant un mode de vie sain, vous pouvez réduire le risque de développer des problèmes de santé ? L'application Allianz HealthSteps a été conçue pour vous donner des conseils personnalisés et vous aider à atteindre vos objectifs liés à votre santé et votre condition physique. En se connectant à des smart phones, des appareils portables et d'autres applications, HealthSteps surveille le nombre de pas effectués, les calories brûlées, les heures de sommeil et plus encore.

Les fonctions d'HealthSteps :



### Plan

Choisissez un objectif de santé et utilisez les plans d'action pour adopter et conserver de bonnes habitudes de vie :

- Perdre du poids
- Améliorer sa posture
- Mieux dormir
- Manger sainement
- Bouger et se régénérer
- Rester en bonne santé
- Réduire le stress
- Réduire la pression artérielle



### Défis

Relevez des défis mensuels et obtenez l'encouragement d'autres utilisateurs de HealthSteps en partageant vos performances et en vous affrontant pour relever les défis du groupe. Ces défis sont basés sur les pas, les calories et la distance.



### Progrès

Connectez-vous à des activités de santé populaires et suivez vos progrès par rapport aux objectifs que vous vous êtes fixés.



### Bibliothèque

Accédez à des articles et obtenez des conseils sur la façon de vivre et de rester en bonne santé.

Téléchargez l'application Allianz HealthSteps sur l'Apple Store ou Google Play.



## Service de consultation par vidéo conférence depuis la plateforme de télésanté\*\*

Si une formule Médecine courante est comprise dans votre couverture, vous avez directement accès à des consultations en ligne avec un médecin (service de consultation par vidéo conférence) si un prestataire est disponible dans votre région.

Avec la plateforme de télésanté, vous pouvez gagner du temps en consultant un médecin par vidéo conférence en restant confortablement chez vous ou dans votre bureau. Les médecins de notre réseau de télésanté peuvent donner des conseils médicaux, recommander des traitements et fournir des ordonnances pour des problèmes non urgents, de manière sécurisée et confidentielle.

Le service est accessible depuis le portail MyHealth ou directement depuis notre plateforme de télésanté sur :

 [www.allianzcare.com/telehealthhub](http://www.allianzcare.com/telehealthhub)

Vous pouvez prendre rendez-vous pour discuter avec un médecin généraliste en anglais, sous réserve de disponibilité. Certains prestataires externes sont susceptibles de proposer ce service dans d'autres langues.

Selon votre région, des réglementations locales du pays et de l'étendue de la couverture de votre formule d'assurance, le service de téléconsultation est également susceptible de fournir des ordonnances.

Pour les pays dans lesquels un service de téléconsultation n'est pas encore disponible, vous pouvez toujours appeler notre service d'assistance téléphonique pour conseils médicaux disponible 24 h/24, 7 j/7. Ce service est proposé en anglais, allemand, français et italien. Le numéro de téléphone est disponible sur la plateforme de télésanté.

## Le Programme d'aide aux expatriés (PAE)\*\*

Lorsque des situations difficiles surviennent dans la vie ou au travail, notre Programme d'aide aux expatriés vous fournit, à vous et à vos ayants droit, une aide immédiate et confidentielle. S'il est proposé, le PAE apparaîtra dans votre tableau des garanties.

Ce service professionnel est disponible 24 h/24, 7 j/7 et fournit une aide, dans plusieurs langues, sur un grand nombre de sujets, notamment :

- 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
- L'isolement et la solitude
- Les problèmes de dépendance

Ces services comprennent :



### **Des services de conseils professionnels confidentiels**

Recevez un soutien 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec un conseiller clinique, par téléphone, vidéo, e-mail ou en face à face.



### **Des services d'assistance en cas d'incidents graves**

Recevez une assistance immédiate lors d'un événement grave en cas de traumatisme ou de crise. Notre approche assure la stabilisation et réduit le stress associé aux événements traumatiques ou violents.



### **Des services d'orientation pour des conseils juridiques et financiers**

Qu'il s'agisse d'acheter une maison, de régler un litige ou de créer un plan financier complet, nous vous orienterons vers un conseiller pour vous aider à répondre à vos questions et atteindre vos objectifs.



### **Accès au site et à l'application sur le bien-être**

Découvrez l'aide en ligne, des outils et des articles pour vous aider et vous conseiller sur la santé et le bien-être.

## Laissez-nous vous aider :

 +1 905 886 3605

Il ne s'agit pas d'un numéro vert. Si vous avez besoin d'un numéro local, veuillez accéder au site Web de bien-être et vous trouverez la liste complète de nos numéros internationaux.

Un agent anglophone répond à vos appels, mais vous pouvez demander à parler à quelqu'un dans une autre langue. Si aucun représentant n'est disponible pour vous aider dans la langue que vous souhaitez, nous pouvons organiser un service d'interprétation.

 [www.allianzcare.com/eap-login](http://www.allianzcare.com/eap-login)

(disponible en anglais et en français)

 Téléchargez l'application TELUS Health One sur Google Play ou Apple Store



Connectez-vous sur le site Web ou l'application à l'aide des informations suivantes :

Nom d'utilisateur : AllianzCare

Mot de passe : Expatriate

## Les Services de sécurité relatifs aux voyages\*\*

Tandis que le monde continue de connaître une augmentation des menaces à la sécurité, les Services de sécurité relatifs aux voyages offrent un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à des informations personnelles sur la sécurité et des conseils pour vos questions relatives à la sécurité des voyages - par téléphone, par e-mail ou sur le site. Si ces services sont compris dans votre couverture, ils seront indiqués dans votre tableau des garanties.

Vous avez accès aux services suivants :



### Une assistance téléphonique d'urgence en matière de sécurité

Discutez avec un spécialiste de la sécurité de vos préoccupations concernant votre destination.



### Une connaissance du terrain et des conseils de sécurité

Des informations et conseils de sécurité sur de nombreux pays.



### Des informations quotidiennes et des alertes par e-mail sur la sécurité lors des voyages

Inscrivez-vous et recevez des alertes sur les événements à haut risque survenant à proximité, notamment le terrorisme, les troubles civils et les risques météorologiques extrêmes.

- Pour accéder au site web Crisis24 Horizon depuis un ordinateur, rendez-vous sur [crisis24horizon.com/allianztravsec](https://crisis24horizon.com/allianztravsec), ajoutez votre adresse e-mail et sélectionnez *Create Account*. Entrez vos informations et l'identifiant **ALLIANZTSS**.
- Pour accéder à l'application mobile Crisis24 Horizon, téléchargez la version Android ou iOS sur votre appareil mobile (vous pouvez également chercher Crisis24 Horizon sur Google Play Store ou l'Apple Store), puis **connectez-vous** à l'aide de la même adresse e-mail (nom d'utilisateur) et du même mot de passe que vous avez créés précédemment. Vous pouvez également vous inscrire directement sur l'application mobile à l'aide de l'identifiant.

 [crisis24horizon.com/allianztravsec](https://crisis24horizon.com/allianztravsec)

 Téléchargez l'application Crisis24 Horizon sur l'Apple Store ou Google Play.



Tous les Services de sécurité relatifs aux voyages sont fournis en anglais. Nous pouvons organiser un service d'interprétation à votre disposition, si nécessaire.

*\*\*Certains services pouvant être compris dans votre couverture sont fournis par des prestataires externes au groupe Allianz, tels que le Programme d'aide aux expatriés, les Services de sécurité relatifs aux voyages, l'application HealthSteps, le deuxième avis médical et les services de télé-médecine. S'ils sont inclus dans votre couverture, ces services seront indiqués dans votre tableau des garanties. Ces services sont mis à votre disposition sous réserve de votre acceptation des conditions générales de votre police et des conditions générales des prestataires externes. Ces services peuvent être soumis à des restrictions géographiques. L'application HealthSteps ne fournit pas de conseils médicaux ou de santé et les ressources sur le bien-être contenues dans Olive sont uniquement à titre d'information. L'application HealthSteps et les ressources sur le bien-être contenues dans Olive ne doivent pas être considérées comme un substitut aux conseils professionnels (médicaux, physiques ou psychologiques). Elles ne doivent pas non plus être considérées comme un substitut aux diagnostics, traitements, évaluations ou soins que vous pourriez recevoir de votre propre médecin. Vous comprenez et acceptez le fait qu'AWP Health & Life SA – Succursale irlandaise et 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 de ces services tiers.*

# Comment fonctionne votre couverture ?

## Ce qui est pris en charge par ma couverture

Vous et vos ayants droit êtes couverts pour les traitements médicalement nécessaires et les coûts, services et équipements résultant de l'apparition ou de l'aggravation d'un problème de santé, conformément à votre tableau des garanties. Dans le cadre de votre police, vous êtes couvert pour les traitements médicaux, les coûts, les services ou le matériel qui :

- sont, selon nous, médicalement nécessaires, adaptés à l'état, à la maladie ou à la blessure du patient ;
- ont un but palliatif, curatif et/ou diagnostique ;
- sont administrés par un médecin, un dentiste ou un thérapeute agréé.

Votre couverture est également soumise :

- aux définitions et exclusions de la police (également disponibles dans ce guide) ;
- à toutes les 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) ;
- à tout avenant à la police, aux conditions générales de la police et à toute autre exigence légale ;
- **aux coûts raisonnables et d'usage** : il s'agit des coûts habituels dans le pays où a lieu le traitement. Nous ne payons les prestataires médicaux que si les frais sont conformes aux procédures médicales standard et généralement reconnues. Si nous considérons qu'une demande de remboursement est inappropriée, nous nous réservons le droit de rejeter ou de réduire le montant à payer ;

Les pathologies préexistantes ne peuvent être couvertes qu'une fois que vous avez complété une période de 24 mois consécutifs après la date de début de votre couverture et que vous n'avez pas ressenti de symptômes, n'avez pas eu besoin ou n'avez pas reçu de traitement, de médicaments, de régime spécial ou de conseils, ou n'avez pas présenté d'autres signes de la pathologie durant cette période.

## 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 que 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.

Si le traitement auquel vous avez droit n'est pas disponible localement et que votre couverture comprend l'évacuation médicale, nous prendrons également en charge les frais de déplacement jusqu'au centre médical le plus proche. 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.

En tant qu'expatrié, les frais engagés dans votre pays d'origine sont couverts à condition que votre pays d'origine fasse partie de votre zone de couverture.

## 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 couverture par affilié et par année d'assurance.

Si votre couverture comprend un plafond global, celui-ci s'appliquera même lorsque :

- l'indication « 100 % des frais réels » apparaît à côté de la garantie ;
- un plafond de garantie spécifique s'applique : la garantie est plafonnée à un montant spécifique (par ex. 2 490 £/ 3 000 €/ 4 050 \$/ 3 900 CHF).

Les plafonds de garantie peuvent être appliqués soit « par année d'assurance », « pour toute la vie » ou « par événement » (comme par voyage, par visite ou par grossesse).

Dans certains cas, en plus du plafond de garantie, nous paierons parfois un pourcentage des coûts pour certaines garanties, par exemple « 80% ».

### Plafonds de garantie liés à la maternité

Les garanties « **Maternité** » et « **Complications de grossesse et à l'accouchement** » sont versées « par grossesse » ou « par année d'assurance ». Votre tableau des garanties le confirmera.

#### Si vos garanties maternité sont versées « par grossesse »

Lorsqu'une grossesse s'étend sur deux années d'assurance et que les plafonds de garanties sont modifiés lors du renouvellement de la police, les règles suivantes s'appliquent :

- au cours de la première année, les plafonds des garanties s'appliquent à toutes les dépenses prises en charge ;
- au cours de la deuxième année, les plafonds des garanties mis à jour s'appliquent à toutes les dépenses prises en charge engagées au cours de la deuxième année, moins le montant total des garanties déjà remboursé au cours de la première année ;
- si le plafond de garantie diminue au cours de la deuxième année et que nous avons déjà payé au-delà du nouveau montant pour les coûts engagés au cours de la première année, nous ne verserons aucune garantie supplémentaire la deuxième année.

**Plafond pour les nouveau-nés issus de naissances multiples, tous les enfants nés par gestation pour autrui, les enfants adoptés et ceux placés en famille d'accueil**

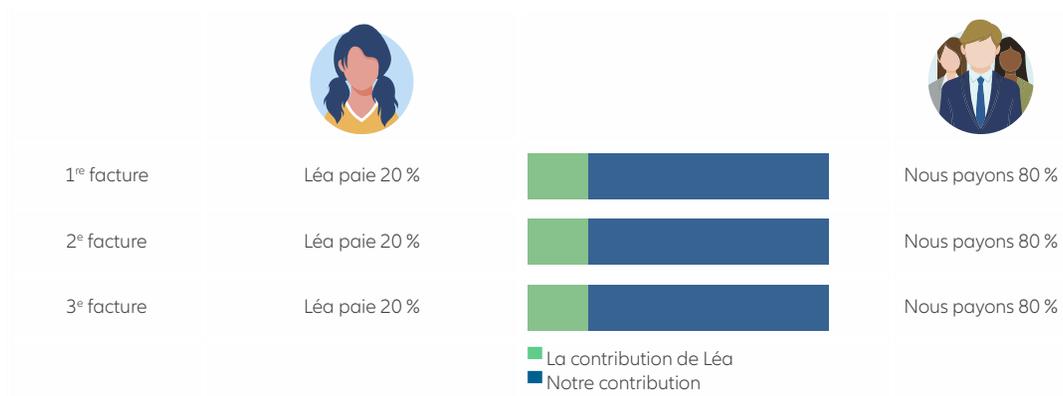
Il existe un plafond pour les soins reçus dans le cadre d'une hospitalisation au cours des trois premiers mois qui suivent la naissance si l'enfant est :

- né par gestation pour autrui ;
- adopté ;
- placé en famille d'accueil ;
- issu d'une naissance multiple à la suite d'une procréation médicalement assistée.

Le plafond est de 24 900 £/ 30 000 €/ 40 500 \$/ 39 000 CHF par enfant. Les soins en médecine courante seront payés selon les conditions de la formule Médecine courante.

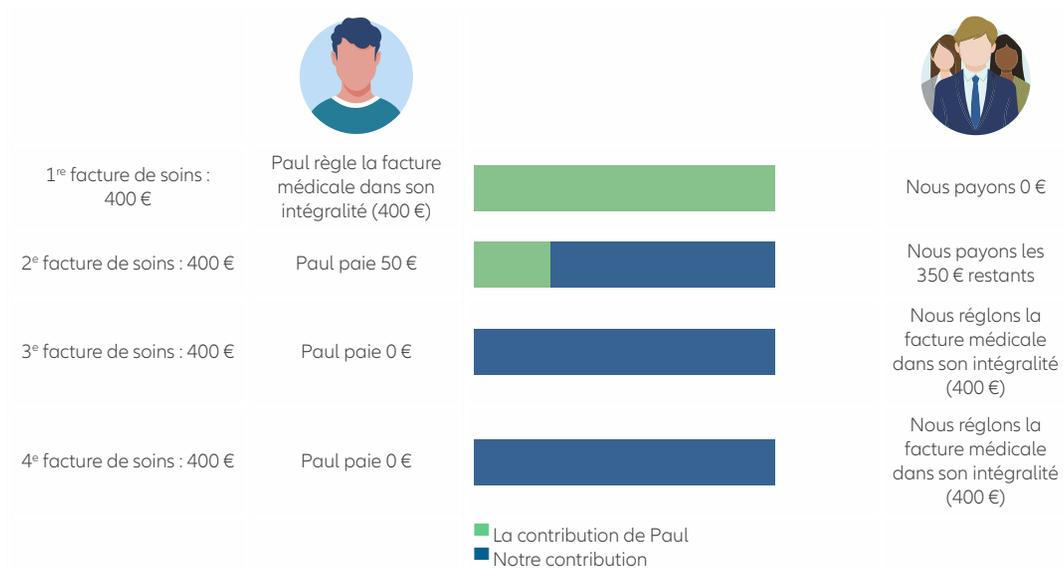
## Qu'est-ce qu'une quote-part ?

Une quote-part est un pourcentage des frais médicaux dont vous devez vous acquitter. Votre tableau des garanties indiquera si cela s'applique à votre couverture. 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 de chaque traitement admissible. Le montant total que nous verserons peut être soumis à un plafond global.



## Qu'est-ce qu'une franchise ?

Une franchise est un montant fixe que vous devez payer pour couvrir vos frais médicaux par période de couverture avant que nous ne commençons à rembourser vos frais médicaux. Votre tableau des garanties indiquera si cela s'applique à votre couverture. Dans l'exemple suivant, Paul a besoin de recevoir des soins au cours de l'année. Sa formule comprend une franchise de 450 €.



# Besoin de recevoir des soins ?

**Nous comprenons que recevoir des soins peut engendrer un certain stress. Suivez les étapes ci-dessous pour que nous puissions nous occuper des détails. Vous pourrez vous concentrer sur votre rétablissement.**

## Vérifiez votre niveau de couverture

En premier lieu, assurez-vous que le traitement est pris en charge par votre couverture. Votre tableau des garanties indique les prestations pour lesquelles vous êtes couvert. Cependant, vous pouvez aussi appeler notre service téléphonique si vous avez des questions.

## Une entente préalable est nécessaire pour certains traitements

Les traitements pour lesquels une entente préalable est nécessaire seront indiqués dans votre tableau des garanties (l'obtention d'une entente préalable se fait par l'envoi du formulaire prévu à cet effet). Il s'agit principalement de traitements hospitaliers et au coût élevé. La procédure d'entente préalable nous permet d'évaluer chaque cas, de tout organiser avec l'hôpital avant votre admission et de mettre en place plus facilement le règlement direct des frais hospitaliers, lorsque cela est possible.

Sauf si nous en convenons autrement, si vous effectuez une demande de remboursement sans obtenir d'entente préalable, les conditions suivantes s'appliqueront :

- 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** ;
- s'il est prouvé que le traitement administré était médicalement nécessaire, nous ne paierons que **80 %** de la garantie en hospitalisation et **50 %** des autres garanties.

Si vous vous rendez dans un hôpital, une clinique ou tout autre établissement médical faisant partie de notre réseau de prestataires de santé et avec lequel nous avons mis en place le règlement direct, nous nous réservons le droit de recouvrer auprès de vous le montant intégral de la demande de remboursement si nous déterminons ultérieurement que votre demande de remboursement est irrecevable. Si nous versons un remboursement, cela ne garantit pas que nous accepterons toute responsabilité concernant la demande de remboursement ou que nous rembourserons des frais ultérieurs pour la même pathologie médicale ou une pathologie médicale liée.

Si nous déterminons qu'une demande de remboursement que nous avons déjà acceptée est irrecevable, nous n'effectuerons pas de paiement. Si nous avons déjà remboursé une partie des frais, vous devrez nous les reverser dans les 14 jours ou nous serons susceptibles de révoquer toute entente préalable associée, de résilier votre couverture et de conserver la prime. Si vous souhaitez que nous réévaluions une demande de remboursement que nous avons rejetée, vous devrez nous prouver que les soins en question sont compris dans la couverture.

## Soins hospitaliers (l'entente préalable s'applique)



Téléchargez le formulaire d'entente préalable depuis notre site Internet : [www.allianzcare.com/fr/ressources/ressources-pour-les-affilies.html](http://www.allianzcare.com/fr/ressources/ressources-pour-les-affilies.html)



Envoyez-nous ce formulaire dûment rempli au moins **cinq jours ouvrables avant** le début du traitement.

Vous pouvez l'envoyer par e-mail ou courrier à l'adresse indiquée sur le formulaire.



Nous contactons l'hôpital pour organiser directement le paiement de votre facture, dans la mesure du possible.



## En cas d'urgence:

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

Si vous êtes hospitalisé, 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. À ce moment-là, nous pourrions recueillir les informations relatives à l'entente préalable par téléphone.

*Si les soins doivent avoir lieu dans les 72 heures, nous pourrions également remplir le formulaire d'entente préalable par téléphone. Veuillez noter que nous pouvons refuser une demande de remboursement en l'absence d'entente préalable.*



## Demander le remboursement de vos dépenses médicales courantes, des frais dentaires et d'autres dépenses

Si votre traitement n'exige pas d'entente préalable, il vous suffit juste 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 ou du portail en ligne ([www.allianzcare.com/fr/myhealth.html](http://www.allianzcare.com/fr/myhealth.html)).  
*Entrez les renseignements essentiels, ajoutez vos factures et cliquez sur « Soumettre ».*



### Traitement rapide des demandes de remboursement

Une fois toutes les informations requises en notre possession, nous pouvons traiter et payer une demande de remboursement en moins de 48 heures. Cependant, nous ne pouvons le faire que si vous avez indiqué votre diagnostic, aussi assurez-vous de l'inclure dans votre demande. Sinon, vous ou votre médecin devrez nous fournir cette information.

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 presentez qu'une évacuation ou qu'un rapatriement est nécessaire, contactez notre service téléphonique disponible 24 h/24 et nous nous en occuperons. Étant donné le caractère urgent de la situation, nous vous conseillons de nous téléphoner. Toutefois, vous pouvez également nous contacter par e-mail. Si vous nous contactez par e-mail, veuillez 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@e.allianz.com](mailto:medical.services@e.allianz.com)



## Recevoir des soins aux États-Unis

Si vous bénéficiez d'une couverture « mondiale », nous vous offrons un accès simple aux soins médicaux aux États-Unis grâce à notre partenaire externe local qui vous permet d'accéder à des prestataires de santé à travers le pays.

Pour recevoir des soins aux États-Unis, présentez simplement votre carte d'affiliation. Votre prestataire de santé contactera ensuite notre partenaire externe pour convenir des formalités administratives liées à votre traitement. Nous réglerons les frais du traitement auquel vous avez droit directement auprès de votre prestataire de santé, le cas échéant. Votre prestataire vous informera si vous êtes responsable du paiement d'une partie des frais.

Si vous avez des questions ou besoin d'aide concernant les soins aux États-Unis, vous trouverez les coordonnées à contacter au dos de votre carte d'affiliation.



# Informations supplémentaires concernant les demandes de remboursement de vos dépenses

## Demandes de remboursement des frais médicaux

Avant de nous envoyer une demande de remboursement, veuillez noter les points suivants :

- **Date limite pour effectuer une demande de remboursement** : vous devez envoyer toutes vos demandes de remboursement (à l'aide de notre application MyHealth ou sur le portail en ligne) 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, vous devez envoyer votre demande de remboursement 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.
- **Envoi des demandes de remboursement** : vous devez envoyer un formulaire de demande de remboursement différent par personne et par pathologie médicale.
- **Documents justificatifs** : lorsque vous nous envoyez des copies des documents justificatifs (par exemple, des reçus médicaux), veuillez à conserver les originaux. Nous sommes en droit de demander des pièces justificatives/reçus originaux à des fins d'audit jusqu'à 12 mois après le règlement de votre demande de remboursement. Nous pouvons également vous demander une preuve de paiement (par exemple, un relevé bancaire ou de carte bancaire) pour les factures médicales que vous avez réglées. Nous vous conseillons également de garder une copie de toute correspondance échangée avec nous. Nous ne pouvons être tenus responsables pour toute correspondance qui ne nous parvient pas pour des raisons qui échappent à notre contrôle.
- **Franchises** : si le montant que vous demandez est inférieur au montant de la franchise de votre formule, vous pouvez soit :
  - garder tous les reçus de soins en médecine courante jusqu'à ce que vous atteigniez un montant supérieur à la franchise ;
  - envoyer une demande de remboursement chaque fois que vous recevez un traitement. Une fois que vous aurez atteint le montant de la franchise, nous commencerons à vous rembourser.Joignez tous les reçus et/ou toutes les factures à votre demande.
- **Devise** : veuillez indiquer la devise dans laquelle vous souhaitez être payé. Dans certains cas, il est possible que nous ne puissions pas effectuer de paiement dans cette devise en raison de la réglementation bancaire internationale. Le cas échéant, nous identifierons une autre devise de paiement adaptée. Si nous devons effectuer la conversion d'une devise vers une autre, nous utiliserons le taux de change en vigueur à la date d'émission des factures ou à la date à laquelle nous réglons votre demande de remboursement.

Veillez noter que nous nous réservons le droit de choisir le taux de change à appliquer.

- **Remboursement** : nous ne rembourserons que les coûts éligibles (dans la limite de votre police) après avoir pris en compte les exigences de toute entente préalable, les franchises ou les quotes-parts indiquées dans le tableau des garanties.
- **Frais raisonnables et d'usage** : nous ne paierons que les frais raisonnables et d'usage, conformes aux procédures médicales standard et généralement reconnues. Si nous considérons qu'une demande de remboursement est inappropriée, nous nous réservons le droit de la rejeter ou de réduire le montant à payer.
- **Acomptes** : si vous devez verser un acompte avant le début d'un traitement médical, les frais engagés ne seront remboursés que lorsque le traitement aura eu lieu.
- **Envoi d'informations** : vous et vos ayants droit vous engagez à nous aider à obtenir toutes les informations 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 médecin. 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 nous aidiez pas à obtenir les informations dont nous avons besoin.

## Demandes de paiement en cas de décès accidentel

Si la garantie « Décès accidentel » est comprise dans votre couverture santé, la demande de paiement doit nous être signalée dans les 90 jours ouvrables qui suivent le décès de la personne assurée.

Veillez nous envoyer les informations suivantes :

- 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 ;
- les documents officiels indiquant le statut familial de la personne assurée (si elle est mariée ou a des enfants) ;
- pour les bénéficiaires, une pièce d'identité ainsi qu'une preuve du lien de parenté avec la personne assurée.

À moins que cela n'ait été indiqué différemment par la personne assurée, les bénéficiaires seront :

- le conjoint ou l'époux de la personne assurée, s'ils ne sont pas légalement séparés ;
- à défaut du conjoint ou de l'époux, les enfants de la personne assurée encore vivants, à part égale entre eux. Cela inclut les enfants du conjoint ou époux, 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.

Veillez 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 avertir 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. Veuillez prendre toutes les mesures raisonnables que nous vous demandons pour obtenir les détails de l'assurance de la personne en cause. Nous pouvons alors récupérer auprès de l'autre assureur le coût du traitement que nous avons payé. Si vous recouvrez directement les frais des soins que nous avons payés, vous devrez nous en rembourser le montant (et les intérêts le cas échéant).

# Conditions générales de votre couverture



# Conditions générales

**Cette section présente les garanties et les règles de votre police d'assurance santé. Nous vous recommandons de la lire conjointement avec votre certificat d'assurance et votre tableau des garanties.**

La police d'assurance santé est un contrat annuel conclu entre nous et la personne assurée indiquée sur le certificat d'assurance. Le contrat comprend les documents suivants :

- **Le guide des conditions générales** (ce document), présente les garanties standard et les règles de votre police d'assurance santé. Nous vous recommandons de le lire attentivement, conjointement avec votre certificat d'assurance et votre tableau des garanties.
- **Le certificat d'assurance** présente les formules choisies, la date d'entrée en vigueur et la date de renouvellement de la police, les dates auxquelles des ayants droit ont été ajoutés, ainsi que la zone géographique de couverture. Si d'autres conditions spécifiques s'appliquent à votre couverture, elles figureront sur le certificat d'assurance. Elles auront également été détaillées sur un Formulaire de conditions particulières que nous vous ferons parvenir avant le commencement de votre couverture. 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** indique la(les) formule(s) choisie(s), les garanties dont vous bénéficiez, et précise les garanties/traitements pour lesquels une entente préalable doit être soumise. Tous les plafonds, délais de carence, franchises ou quotes-parts applicables aux garanties apparaissent également dans le tableau des garanties.
- Des 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 (que nous appellerons collectivement « bulletin d'adhésion approprié ») ou dans tout autre document médical justificatif, par ou au nom des assurés.

# Gestion de votre police

## Début de la couverture

L'envoi du certificat d'assurance est la confirmation que nous avons accepté votre demande d'être sur la police. Le certificat indiquera la date de commencement de votre couverture. 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.

La couverture de tout ayant droit (le cas échéant) commence à partir de la date d'effet indiquée sur le certificat d'assurance le plus récent, sur lequel les ayants droit sont mentionnés. Leur affiliation sera valide tant que vous resterez titulaire de la police, et tant que l'âge de tout enfant à charge est inférieur à la limite fixée. La couverture d'un enfant ayant droit par votre police se termine le jour avant son 18<sup>e</sup> anniversaire ou le jour avant son 26<sup>e</sup> anniversaire s'il est étudiant à plein temps. Il peut à ce moment-là effectuer une demande de souscription en son nom à l'une de nos formules pour les particuliers et les familles.

## Ajouter un ayant droit

Vous allez vous marier ou vous attendez un enfant ? Félicitations !

Vous pouvez demander l'ajout d'un membre de votre famille à la police en complétant le bulletin d'adhésion approprié. Si la demande est acceptée, un nouveau moratoire s'appliquera à cet ayant droit et la couverture débutera à partir de la date à laquelle vous nous avez informés ou à une date ultérieure si vous en faites la demande.

Cependant, si l'ayant droit que vous souhaitez ajouter est un nouveau-né, veuillez suivre les instructions ci-dessous.

### **Comment ajouter un nouveau-né à ma police ?**

Veuillez envoyer un e-mail à [underwriting@e.allianz.com](mailto:underwriting@e.allianz.com) dans les quatre semaines qui suivent la naissance. Veuillez à joindre le certificat de naissance. À l'exception des nouveau-nés issus de naissances multiples, nous accepterons le nouveau-né sans moratoire, à condition que l'un des parents biologiques ou parents d'accueil (en cas de gestation pour autrui) ait été assuré chez nous depuis au moins huit mois consécutifs. La couverture commencera à la naissance.

### **Que se passe-t-il si je ne vous informe pas dans les quatre semaines ?**

Vous pouvez demander l'ajout du nouveau-né à votre police en complétant le bulletin d'adhésion approprié. Si la demande est acceptée, un nouveau moratoire s'appliquera à cet ayant droit et la couverture débutera à la date à laquelle nous acceptons de l'ajouter.

### **Que se passe-t-il si j'ajoute des nouveau-nés issus de naissances multiples ?**

Vous pouvez demander l'ajout de nouveau-nés issus de naissances multiples à votre police en complétant le bulletin d'adhésion approprié. Nous examinerons le bulletin d'adhésion et, si nous acceptons la demande, nous confirmerons la date à partir de laquelle nous acceptons d'ajouter le nouveau-né et si un moratoire s'applique à lui.

## **Plafonds pour les soins reçus dans le cadre de l'hospitalisation d'ayants droit nouveau-nés**

Il existe un plafond pour les soins reçus dans le cadre d'une hospitalisation au cours des trois premiers mois qui suivent la naissance si l'enfant est :

- né par gestation pour autrui ;
- adopté ;
- placé en famille d'accueil ;
- issu d'une naissance multiple à la suite d'une procréation médicalement assistée.

Le plafond est de 24 900 £/ 30 000 €/ 40 500 \$/ 39 000 CHF par enfant et s'applique avant toute autre garantie comprise dans votre couverture. Les soins en médecine courante seront payés selon les conditions de la formule Médecine courante.

## **Changement de souscripteur**

Si vous souhaitez modifier le souscripteur lors du renouvellement, le nouveau souscripteur devra remplir un bulletin d'adhésion. 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.

Si le titulaire de la police décède, la couverture prendra fin et la prime de l'année en cours sera reversée au prorata si aucune demande de remboursement n'a été remboursée. Nous pourrions demander un acte de décès avant d'effectuer le paiement. S'il le souhaite, le premier ayant droit indiqué sur le certificat d'assurance pourra nous faire parvenir une demande pour devenir le titulaire de la police et garder 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 n'étaient pas 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 cette personne sera effectué au prorata si aucune demande de remboursement n'a été effectuée. Nous pourrions demander un acte de décès avant d'effectuer le paiement.

## 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 de formule ne peut être effectué qu'au moment du renouvellement de la police. 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

Il est important que vous nous informiez si vous changez 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. Il est possible que votre couverture existante ne soit pas disponible dans ce nouveau pays.

Veuillez nous contacter afin de vérifier si votre couverture est valable dans le pays dans lequel vous déménagez :

@ [underwriting@e.allianz.com](mailto:underwriting@e.allianz.com)

Il est important de noter que dans certains pays, les couvertures sont soumises à des restrictions légales en ce qui concerne l'assurance, 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 que nous fournissons 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.

## Renouvellement de votre couverture

Soumise aux clauses selon lesquelles votre affiliation pourrait prendre fin, votre police est automatiquement renouvelée à la fin de l'année d'assurance, si :

- la couverture ou la combinaison de couvertures est toujours disponible ;
- nous sommes toujours en mesure de vous fournir une couverture dans votre pays de résidence ;
- toutes les primes dues ont été payées ;
- les coordonnées bancaires que vous nous avez fournies sont toujours valides à la date du renouvellement. 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 antidater 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 :

@ [underwriting@e.allianz.com](mailto:underwriting@e.allianz.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 soyez obligé de compléter 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. Cela comprend le fait de fournir des informations fallacieuses ou de ne pas divulguer des informations pertinentes, ou de s'associer à une tierce personne pour nous fournir des informations fallacieuses, de manière intentionnelle ou par négligence, et qui peuvent influencer notre choix dans les prises de décision suivantes :
  - l'acceptation de votre couverture ;
  - la prime à payer ;
  - le paiement d'une demande d'indemnité.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la section « Les conditions suivantes s'appliquent également à votre couverture ».

- 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 tout somme que vous nous devez.

Veuillez noter que si votre affiliation prend fin, la couverture de vos 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 durant la période de couverture seront remboursés pendant une durée maximale de six mois après la date d'expiration. Cependant, les traitements en cours ou les soins complémentaires nécessaires après la date d'expiration ne seront plus pris en charge.

# Paiement des primes

Les primes pour chaque année d'assurance sont calculées en fonction de l'âge de chaque affilié 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 indiqué. Vous devez nous payer par avance pour la durée de votre couverture. 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. Lorsque vous recevez votre facture, vérifiez que la prime correspond au montant indiqué sur votre devis et contactez-nous immédiatement en cas de différence. 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 à vos frais, fixer une échéance de deux semaines minimum, afin que vous vous acquittiez du montant dû. 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 vous vous acquittez du règlement dans un délai d'un mois après la résiliation ou, si la résiliation était accompagnée d'une échéance, dans un délai d'un mois après l'expiration de l'échéance, à condition qu'aucune réclamation n'ait été engagée dans l'intervalle.

## Paiement d'autres frais

Le cas échéant, vous devrez peut-être également payer les taxes suivantes en plus de votre prime :

- taxe sur la prime d'assurance (TPA) ;
- TVA ;
- autres taxes, prélèvements ou charges relatifs à votre couverture que nous pourrions être amenés à payer ou à percevoir auprès de vous en vertu de la loi.

Ces frais peuvent être en application lors de votre affiliation, mais peuvent également être introduits ou modifiés après celle-ci. Ces taxes seront indiquées sur votre facture. Si elles changent ou si de nouvelles taxes sont introduites, nous vous écrirons pour vous informer.

Dans certains pays, vous devrez peut-être également appliquer une retenue à la source. Si tel est le cas, il vous appartient de calculer et de payer ce montant aux autorités compétentes en plus du paiement intégral de votre prime.

# Les conditions suivantes s'appliquent également à votre couverture

## **Loi applicable :**

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

**Sanctions économiques :** La couverture n'est pas fournie si un élément de la police, des garanties, de l'activité, de l'entreprise ou de l'entreprise sous-jacente est 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.

**Les montants que nous paierons :** Notre responsabilité vis-à-vis des personnes assurées se limite aux montants figurant dans le tableau des garanties et dans tout avenant au contrat. Le montant du remboursement, que ce soit selon les conditions de cette police, de la sécurité sociale ou de toute autre assurance, n'excédera pas le montant indiqué sur la facture.

**Qui peut apporter des modifications à votre police ?** Personne, à l'exception d'un représentant désigné, n'est autorisé à modifier votre police en votre nom. Les modifications ne sont valables que sur confirmation écrite de notre part.

**Lorsque la couverture est fournie par quelqu'un d'autre :** Nous pouvons rejeter une demande de remboursement si vous ou l'un de vos ayants droit pouvez être indemnisé par :

- a) la sécurité sociale ;
- b) une autre police d'assurance ;
- c) tout autre tiers.

Le cas échéant, vous devez nous en informer et fournir toutes les informations nécessaires. 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 votre couverture.

Nous sommes en droit de réclamer à une tierce partie tout montant que nous avons payé pour une demande de remboursement, si les frais étaient dus ou également couverts par celle-ci. Nous pouvons engager une procédure légale en votre nom, à nos frais, pour y parvenir. C'est ce qu'on appelle la subrogation.

Nous n'effectuerons aucun versement à un assureur tiers si ces frais sont couverts, en partie ou en totalité, par cet assureur. Toutefois, si le montant que nous couvrons est supérieur à celui de l'autre assureur, nous paierons le montant que cet assureur ne couvre pas.

**Circonstances indépendantes de notre volonté (Cas de force majeure) :** Nous ferons toujours de notre mieux pour vous. Toutefois, nous ne sommes pas responsables des retards ou manquements dans nos obligations envers vous causés par des circonstances indépendantes de notre volonté. Il peut s'agir de 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 ou expropriations par les autorités gouvernementales.

#### **Fraude :**

a) Les informations que vous et vos ayants droit nous fournissez (par exemple dans le bulletin d'adhésion ou les documents justificatifs) doivent être précises et complètes. Si ces informations ne sont pas correctes ou si vous omettez des éléments qui pourraient avoir une incidence sur notre décision lors de la souscription, votre contrat sera considéré comme nul et non avenue dès la date de début. Si vous ne savez pas si certaines informations sont pertinentes pour la souscription, appelez-nous et nous pourrions vous le confirmer. La couverture moratoire s'appliquera, même si vous nous informez de toute pathologie médicale préexistante dont vous souffrez. Nous sommes susceptibles d'appliquer de nouvelles conditions à la couverture, de l'invalider ou de l'annuler et/ou de réduire ou de rejeter toute demande de remboursement liée, en fonction des nouveaux faits matériels que vous fournissez.

Si le contrat est résilié pour cause de communication de renseignements erronés ou de non-divulgaration de faits matériels, la prime payée à ce jour sera reversée, après déduction de tous les paiements des demandes de remboursement déjà effectués. Si le montant des sinistres excède celui de la prime, nous demanderons le remboursement de la différence à l'assuré principal.

b) Nous ne paierons pas la garantie si :

- la demande de remboursement est fautive, frauduleuse, intentionnellement exagérée ;
- des dispositifs 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 cette police.

Vous nous seriez alors immédiatement redevable de toute somme versée pour cette demande de remboursement avant la découverte de l'acte frauduleux ou de l'omission. Si le contrat est rendu nul et non avenu 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.

**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 compléter un formulaire de confirmation d'état de santé avant que la police d'assurance ne soit réinstaurée, ce qui sera soumis à souscription.

**Communication avec les ayants droits :** Dans le cadre de l'administration de votre police d'assurance, nous pouvons être amenés à demander des informations complémentaires. Si nous devons obtenir des informations sur l'un de vos ayants droit (par exemple si nous avons besoin de l'adresse e-mail d'un ayant droit adulte), il est possible que nous vous contactions en tant que personne agissant au nom de cet ayant droit, afin d'obtenir les informations en question, à condition qu'il ne s'agisse pas d'informations sensibles. De la même manière, dans le but de traiter les demandes de remboursement, toute information en lien avec un membre de votre famille pourra vous être envoyée directement, à condition qu'il ne s'agisse pas d'informations sensibles.

**Utilisation de Medi24 :** Le service Medi24, ainsi que les informations et ressources médicales qu'il fournit, est très utile mais ne saurait en aucun cas remplacer l'avis d'un professionnel de santé ou les soins que vous recevez de votre médecin. Il ne saurait 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. Nous ne sommes pas responsables ou passibles de poursuites pour tout sinistre, perte ou dommage résultant directement ou indirectement de l'utilisation de Medi24 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

La manière dont nous protégeons votre vie privée et traitons vos informations personnelles est indiquée dans notre notice sur la protection des données. Vous devez la lire avant de nous envoyer vos informations personnelles. Pour consulter notre notice sur la protection des données, rendez-vous sur :

 [www.allianzcare.com/fr/confidentialite-du-site-web.html](http://www.allianzcare.com/fr/confidentialite-du-site-web.html)

Vous pouvez également nous appeler pour obtenir un exemplaire papier.

 **+353 1 630 1303**

Pour toute question sur la manière dont nous utilisons vos informations personnelles, vous pouvez nous contacter par e-mail à :

 [AP.EU1DataPrivacyOfficer@allianz.com](mailto:AP.EU1DataPrivacyOfficer@allianz.com)

# Procédure de résolution des réclamations et des litiges

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

☎ **+353 1 630 1303**

@ **client.services@e.allianz.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 :

🌐 **[www.allianzcare.com/fr/procedure-de-traitement-des-reclamations.html](http://www.allianzcare.com/fr/procedure-de-traitement-des-reclamations.html)**

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 disposition 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 à la législation du 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 exclusivement 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<sup>e</sup> jour suivant le dépôt de la demande de remboursement et après un délai maximum de deux ans à compter de cette date.

# Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à nos couvertures santé. Les garanties dont vous bénéficiez sont indiquées dans votre tableau des garanties. Si votre couverture comprend des garanties qui ne sont pas indiquées ici, 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 la personne assurée. La cause et les symptômes de la blessure doivent être médicalement et objectivement définissables, être sujets à un diagnostic et requérir une thérapie.

### Accouchement

Il s'agit des coûts médicalement nécessaires engagés lors de l'accouchement. Cela comprend les frais d'hospitalisation, les frais de spécialiste, les frais de sage-femme (pendant l'accouchement uniquement) et les soins du nouveau-né (voir la définition « Soins du nouveau-né » pour plus d'informations sur cette garantie et connaître les plafonds qui s'appliquent au traitement hospitalier pour les enfants adoptés et placés en famille d'accueil, pour tous les enfants nés par gestation pour autrui et pour les naissances multiples dont la conception a été rendue possible par procréation médicalement assistée). Les complications de grossesse et à l'accouchement ne sont pas couvertes par cette garantie. Les césariennes qui ne sont pas médicalement nécessaires sont couvertes dans la limite du coût d'un accouchement naturel réalisé dans le même hôpital et dans la limite du plafond de garantie. Les césariennes médicalement nécessaires sont couvertes par la garantie « Complications à l'accouchement ».

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.

### Aiguë

Apparition soudaine de symptômes ou d'un problème médical.

### 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. Ces examens sont couverts lorsque vous présentez déjà des symptômes ou s'ils doivent être effectués suite aux résultats d'autres tests médicaux. Cette garantie ne couvre pas les bilans de santé annuels et les dépistages.

### Année d'assurance

Elle débute à la date d'entrée en vigueur de votre police 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

Il s'agit de ceux requis pour les chirurgies. 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.

### Application de santé numérique

Prise en charge du coût d'une application de santé numérique de votre choix par année d'assurance. Cette application doit aider à prévenir, détecter ou gérer une maladie ou des problèmes de santé tels que le mal de dos, le diabète ou les problèmes de santé mentale. La couverture est fournie lorsque l'assuré est abonné à l'application et couvert par une police valide au moment de l'achat. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'un reçu daté.

## Ayant droit

Il s'agit de votre conjoint ou partenaire et tout enfant non marié nommés sur votre certificat d'assurance comme ayants droit. La couverture des enfants se termine le jour avant leur 18<sup>e</sup> anniversaire, ou le jour avant leur 26<sup>e</sup> anniversaire s'ils sont étudiants à plein temps.

# 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 en l'absence de tout symptôme clinique apparent. Pour qu'ils soient pris en charge, les services de dépistage en matière de santé et de bien-être doivent être réalisés dans un établissement de santé agréé, ou un établissement d'examen de santé agréé, ou sous la direction d'un médecin dans un cadre réglementé et en conformité avec les recommandations internationales en matière de pratique clinique.

# C

## Capital décès accidentel

Le montant indiqué dans le tableau des garanties sera versé si la personne assurée (âgée 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. La garantie « Chambre d'hôpital » s'applique uniquement lorsque aucune autre garantie comprise dans votre couverture ne prend en charge le traitement hospitalier. Par exemple, si une personne assurée est hospitalisée pour le traitement d'un cancer, la chambre d'hôpital sera couverte par la garantie « Oncologie » et non par la garantie « Chambre d'hôpital ». Voici quelques garanties qui incluent déjà la chambre d'hôpital (si ces garanties sont comprises dans votre couverture) : la psychiatrie et la psychothérapie, la greffe d'organe, l'oncologie, la maternité, les soins palliatifs et les soins de longue durée.

## Chirurgie ambulatoire

Procédure chirurgicale effectuée dans un cabinet médical, hôpital, centre médical de jour ou ambulatoire, pour laquelle vous n'avez pas besoin de rester la nuit en observation.

## 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'un traitement chirurgical de la bouche, de la mâchoire, du visage ou du cou réalisé 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.

Sauf si vous bénéficiez d'une formule dentaire, nous ne couvrons pas les procédures suivantes (même si elles sont réalisées par un chirurgien maxillo-facial et stomatologue) :

- l'extraction chirurgicale des dents incluses ;
- l'ablation chirurgicale des kystes ;
- les interventions chirurgicales orthognatiques pour corriger les malocclusions.

## Chirurgie préventive

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

- vous avez des antécédents familiaux directs de maladies liées à un syndrome prédisposant à un cancer héréditaire (par exemple le cancer du sein ou cancer de l'ovaire) ; et
- des tests génétiques ont établi la présence d'un syndrome prédisposant à un cancer héréditaire.

## Complications à l'accouchement

Frais médicalement nécessaires en raison de complications à l'accouchement. Lorsque votre couverture comprend également les garanties « Maternité » ou « Accouchement naturel et soins du nouveau-né », les « Complications à l'accouchement » incluent les césariennes médicalement nécessaires.

## 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 môme.

### Conseil médical

Il s'agit de tout avis médical, toute recommandation ou information médicale donn(e) par un professionnel de santé.

### Conseils d'ordre général

Il s'agit de tout avis médical ou recommandation médicale fourni(e) par un organisme professionnel accrédité concernant une pathologie médicale ou un traitement qui confirme, d'après notre avis raisonnable, une pratique médicale ou opinion reconnue.

### Conseils postnatals

Cette garantie contribue au remboursement des frais de conseils postnatals reçus dans les douze mois qui suivent l'accouchement. Pour bénéficier de cette garantie, vous devez être assurée au moment de l'accouchement et lorsque vous utilisez ce service. Le conseiller doit être qualifié et enregistré dans le pays où a lieu le traitement. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée fournie par le prestataire.

### Consultation d'allaitement

Cette garantie fournit une contribution aux frais de consultation avec une consultante en allaitement qualifiée. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée fournie par le prestataire. Cette prestation est payable aux mères assurées qui utilisent le service.

### Correction visuelle au laser

Il s'agit de 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. Les délais de carence ne s'appliquent pas si vous disposez d'une police qui n'est pas soumise à une souscription médicale.

### Dépistage du cancer

Bilans de santé, analyses et examens de dépistage de maladies, réalisés régulièrement à certaines périodes de la vie en l'absence de tout symptôme clinique apparent. Pour qu'il soit pris en charge, le service de dépistage du cancer doit être réalisé dans un établissement de santé agréé, ou

un établissement d'examen de santé agréé, ou sous la direction d'un médecin dans un cadre réglementé et en conformité avec les recommandations internationales en matière de pratique clinique.

### Diététicien(ne)

Frais encourus 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.

## E

### Équipement médical prescrit

Tout appareil prescrit et médicalement nécessaire pour vous permettre de mener vos activités quotidiennes. Il peut s'agir, entre autres :

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

Le coût des équipements médicaux prescrits dans le cadre de soins palliatifs ou de soins de longue durée n'est pas pris en charge.

### Ergothérapie

Traitement qui vous aide à développer les compétences nécessaires à la vie quotidienne et les interactions avec les autres et avec votre environnement. Cela fait référence aux compétences suivantes :

- la motricité fine et globale (comment vous effectuez de petites tâches précises et les mouvements de tout le corps) ;
- l'intégration sensorielle (comment le cerveau organise une réponse à vos sens) ;
- la coordination, l'équilibre et d'autres compétences telles que s'habiller, manger et faire sa toilette.

Un rapport médical sur les avancées du traitement doit nous être fourni après 20 séances.

### Évacuation médicale

Cela s'applique dans les cas suivants :

- lorsque le traitement nécessaire pour lequel vous êtes couvert n'est pas disponible localement ;
- en cas d'urgence, si du sang testé de façon adéquate n'est pas disponible.

Vous serez évacué 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 couvrirons les frais du voyage de retour, en classe économique, vers votre pays de résidence principal.

Si la nécessité médicale empêche l'assuré d'être évacué ou transporté 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.

Si vous avez été évacué 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 adéquat le plus proche et votre 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 et nos propres experts médicaux, nous ferons notre possible pour localiser et faire transporter du sang ainsi que du matériel de transfusion stérile. Nous et nos agents ne pouvons être tenus responsables si les démarches entreprises n'aboutissent pas ou si du sang ou des équipements infectés sont utilisés.

Vous devez nous contacter dès que vous pressentez qu'une évacuation est nécessaire. À partir de ce moment, nous organiserons et coordonnerons l'évacuation jusqu'à ce que vous arriviez à destination en toute sécurité pour y recevoir des soins. Si l'évacuation n'est pas organisée par nos soins, nous nous réserverons le droit de rejeter les frais engagés.

### Évaluation de la condition physique

Prise en charge des frais d'évaluation de la condition physique du titulaire de la police et de son conjoint ou partenaire assuré. Cela inclut une évaluation cardiovasculaire ainsi qu'une évaluation de la puissance et de la force corporelles. Les coûts engagés peuvent inclure les tests VO<sub>2</sub> max et un programme d'exercices prescrit, adapté pour aider les personnes assurées à atteindre leurs objectifs et leurs ambitions. Cette garantie n'est disponible que si l'évaluation est réalisée sous la supervision directe d'un médecin qualifié dans le pays où a lieu le traitement. Pour bénéficier de cette garantie, vous devez être assuré au moment de l'évaluation. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée fournie par le prestataire.

### Examen auditif des enfants

Prise en charge des honoraires d'un spécialiste de l'audition qualifié et reconnu dans le pays où a lieu le traitement. Pour bénéficier de cette garantie, votre enfant doit être âgé de 16 ans ou moins et être couvert au moment des soins. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée fournie par le prestataire.

### Examens avant hospitalisation

Il s'agit des examens avant hospitalisation effectués en médecine courante dans les 72 heures avant des soins en hospitalisation ou de jour qui sont pris en charge par votre couverture.



### Formation au secourisme

Prise en charge des frais d'une formation au secourisme pour les parents assurés dont l'enfant est couvert en tant qu'ayant droit. Pour bénéficier de cette garantie, vous devez être assuré au moment où vous suivez la formation. Cette garantie n'est disponible que si le cours est dispensé par un professionnel qualifié et reconnu. Les parents assurés peuvent bénéficier de cette garantie une fois par année d'assurance. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée fournie par le prestataire.

### Frais d'une personne accompagnant un assuré évacué ou rapatrié

Il s'agit des frais d'une personne accompagnant une personne assurée évacuée ou rapatriée. Si l'accompagnateur ne peut pas voyager dans le même véhicule, nous paierons pour un autre moyen de transport en classe économique. Une fois le traitement terminé, nous couvrirons les frais du voyage de retour de l'accompagnateur, en classe économique, vers 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 la famille pendant l'accouchement

Prise en charge des frais suivants, lorsque vous voyagez pour être avec votre partenaire lors de son admission à l'hôpital pour accoucher :

- les frais d'hébergement à l'hôtel ;
- vos frais de transport aller-retour de votre domicile à l'hôpital ;
- les frais d'une assistante maternelle professionnelle lorsque vous visitez votre partenaire à l'hôpital ;
- les frais de stationnement lorsque vous visitez votre partenaire dans un établissement médical.

Seuls les frais engagés les jours qui suivent seront pris en charge :

- le jour de la naissance de votre enfant ;
- la veille de la naissance de votre enfant ;
- le jour qui suit la naissance de votre enfant.

Pour bénéficier de cette garantie, vous devez être assuré au moment où les coûts surviennent. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée pour chaque dépense.

### **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 du prix d'une chambre dans un hôtel trois étoiles. 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 des assurés pour se rendre auprès d'un parent proche qui est 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 personnes assurées de se rendre auprès d'un parent proche qui est en danger de mort ou décédé. La couverture inclut un aller-retour par personne assurée, par année d'assurance. En cas de décès du parent proche, le voyage doit débuter dans les six semaines qui suivent la date du décès.

Un **parent proche** est un(e) époux(se)/partenaire, un parent (y compris un parent adoptif légal), l'époux(se)/partenaire d'un parent, un tuteur légal, un beau-parent, un frère ou une sœur (y compris le fils/la fille de l'époux(se)/partenaire d'un parent, et un beau-frère/une belle-sœur), un enfant (y compris un enfant adopté, placé en famille d'accueil ou l'enfant d'un(e) époux(se)/partenaire), un beau-fils ou une belle-fille, un grand-parent ou un petit-enfant.

Sont considérés comme raisonnables les frais de transport aller-retour en classe économique. Les demandes de remboursement doivent être accompagnées d'une copie des titres de transport et de l'acte de décès ou d'une attestation du médecin validant le motif du voyage. 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/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 que la personne évacuée/rapatriée, nous paierons le transport aller-retour en classe économique. Les frais de transport des membres de la famille assurés en cas de rapatriement 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 vivait à l'étranger avec l'affilié décédé, afin de se rendre dans le pays de sépulture du défunt. Sont considérés comme raisonnables les frais de transport aller-retour en classe économique. Les frais d'hébergement et autres frais divers ne sont pas couverts.

### **Franchise**

Montant à votre charge qui est déduit de la somme remboursable.

Lorsque des franchises s'appliquent, elles s'appliquent à la somme de toutes les garanties, par personne et par année d'assurance, sauf indication contraire dans votre tableau des garanties.

## 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 remboursés.

### **Grossesse**

Période au cours de laquelle vous attendez un bébé, depuis la date du premier diagnostic jusqu'à l'accouchement.

## H

### **Honoraires de médecin généraliste**

Il s'agit des frais liés aux soins non chirurgicaux pratiqués ou administrés par un médecin généraliste.

### **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

Traitement reçu dans un hôpital nécessitant la garde médicale de l'assuré pendant la nuit.

## 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/de la patient(e) 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. 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 par un médecin, et sera couverte par la garantie « Kinésithérapie prescrite ». 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 (prescrite, ou une combinaison de séances prescrites et non prescrites) est initialement limitée à 12 séances par pathologie, après lesquelles vous devez être examiné par le médecin généraliste qui vous a 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. 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 les examens des yeux

Il s'agit de la 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 et des lunettes de correction.

# M

## Maternité

Frais médicalement nécessaires engagés lors de la grossesse et l'accouchement. Cela comprend les frais d'hospitalisation, les frais de spécialiste, les soins prénatals et postnatals de la mère, les frais de sage-femme (pendant l'accouchement uniquement) et les soins du nouveau-né (voir la définition « Soins du nouveau-né » pour plus d'informations sur cette garantie et connaître les plafonds qui s'appliquent au traitement hospitalier pour les enfants adoptés et placés en famille d'accueil, pour tous les enfants nés par gestation pour autrui et pour les naissances multiples dont la conception a été rendue possible par procréation médicalement assistée).

Veillez noter que les échographies en 3D et en 4D sont prises en charge jusqu'à hauteur des frais d'une échographie en 2D.

Les césariennes qui ne sont pas médicalement nécessaires sont couvertes dans la limite du coût d'un accouchement naturel réalisé dans le même hôpital et dans la limite du plafond de la garantie « Maternité ». Les césariennes médicalement nécessaires sont couvertes par la garantie « Complications à l'accouchement ».

Si la garantie « Accouchement à domicile » fait partie de votre couverture, nous prendrons en charge les frais jusqu'au montant indiqué dans le tableau des garanties en cas d'accouchement à domicile.

## Médecin

Personne autorisée 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

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.

## Médicaments prescrits

Produits en vente libre prescrits par un médecin afin de :

- traiter un diagnostic confirmé ou une pathologie médicale ;
- compenser une carence dans une substance vitale à l'organisme.

Ces produits comprennent, entre autres, l'aspirine, les vitamines et les aiguilles hypodermiques. Les médicaments prescrits doivent avoir un effet médical prouvé sur la maladie diagnostiquée. Ils doivent être reconnus par les instances de régulation pharmaceutique du pays dans lequel vous utilisez l'ordonnance. Même si l'ordonnance d'un

médecin n'est pas légalement nécessaire pour l'achat de médicaments dans le pays où vous vous trouvez, une ordonnance doit être obtenue pour que ces frais soient remboursés.

### Médicaments soumis à prescription médicale

Il s'agit de produits pour lesquels une ordonnance est nécessaire, dont la fonction est de traiter une maladie dont le diagnostic a été confirmé, un état pathologique ou pour compenser une carence dans une substance vitale à l'organisme. Il s'agit de médicaments tels que les antibiotiques, les sédatifs, etc. Ces médicaments doivent avoir un effet médical prouvé sur la maladie diagnostiquée. Ils doivent être également reconnus par les instances internationales de régulation. Vous pouvez faire une demande de remboursement pour un stock de médicaments allant jusqu'à 3 mois suivant la date de l'ordonnance, sous réserve de la durée de validité restante de la police.

### 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.

### Moratoire (MORI)

Il s'agit d'un délai de carence de 24 mois à partir de votre date de début ou de la date indiquée dans la section conditions particulières de votre certificat d'assurance. Ce délai doit être passé avant que des demandes de remboursement pour une pathologie préexistante ne puissent être acceptées sous la couverture. Cela comprend la condition de souscription médicale appelée MEMP/MCT (auparavant moratoire). Une fois que vous avez complété une période de 24 mois consécutifs après la date de début de votre couverture, votre pathologie préexistante peut être couverte, à condition que vous n'ayez pas ressenti de symptômes, n'ayez pas eu besoin ou n'ayez pas reçu de traitement, de médicaments, de régime spécial ou de conseils, ou n'ayez pas présenté d'autres signes de la pathologie.

# 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 votre état, maladie ou blessure ;
- être appropriés à vos symptômes, votre diagnostic ou votre traitement ;

- être conformes aux pratiques médicales généralement reconnues et aux standards professionnels de la communauté médicale en application au moment des soins. Cela ne s'applique pas aux méthodes de traitements paramédicaux s'ils font partie de votre couverture ;
- être requis pour des raisons autres que votre confort ou votre commodité ou le confort ou la commodité de votre médecin ;
- avoir un effet médical prouvé et démontré. Cela ne s'applique pas aux méthodes de traitements paramédicaux s'ils font partie de votre couverture ;
- 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 votre état médical ;
- 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.



### Obésité

Elle est diagnostiquée lorsqu'une personne présente un indice de masse corporelle (IMC) supérieur à 30 (un outil de calcul de l'indice de masse corporelle est disponible sur notre site Internet [www.allianzcare.com/fr/ressources/sante-et-bien-etre/calcul-de-lindice-de-masse-corporelle-imc.html](http://www.allianzcare.com/fr/ressources/sante-et-bien-etre/calcul-de-lindice-de-masse-corporelle-imc.html)).

### Oncologie

Cela fait référence aux honoraires des spécialistes, examens, 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 pour la perte des cheveux ou un soutien-gorge prothétique après le traitement du cancer du sein.

### Orthodontie

L'usage d'appareils pour corriger une malocclusion (mauvaise posture des dents et mâchoires). Nous ne couvrons que les traitements orthodontiques qui répondent aux critères de nécessité médicale décrits ci-dessous. Les critères étant très techniques, veuillez nous contacter avant de commencer le traitement afin que nous puissions vérifier s'il répond aux critères.

### Critères de nécessité médicale :

- surplomb antérieur > 6 mm mais <= 9 mm ;
- occlusion inversée > 3,5 mm sans problème de mastication ou d'élocution ;
- articulé croisé antérieur ou postérieur > 2 mm de décalage entre la position de contact et la position d'intercuspidie ;
- déplacements importants des dents > 4 mm ;
- béance antérieure ou latérale importante > 4 mm ;
- supraclusion avec douleurs gingivales ou morsure palatine ;
- agénésie dentaire peu sévère pour laquelle un traitement d'orthodontie préalable ou une fermeture de l'espace orthodontique est nécessaire pour éviter la mise en place de prothèses ;
- articulé croisé postérieur (position linguale) sans contact occlusal sur une ou plusieurs dents ;
- occlusion inverse > 1 mm mais < 3,5 mm avec des problèmes de mastication et d'élocution ;
- dents partiellement incluses, incluses et penchées contre les dents adjacentes ;
- dents surnuméraires existantes.

Vous devrez nous envoyer des documents justifiant de la nécessité médicale de votre traitement afin qu'il soit pris en charge par votre couverture. Les informations que nous demandons peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter :

- un rapport médical produit par le spécialiste qui indique le diagnostic (le type de malocclusion) et décrit les symptômes 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 de paiement du traitement ;
- 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) ;
- tout autre document dont nous avons besoin pour traiter la demande de remboursement.

Nous ne couvrirons que le coût des appareils métalliques standard et/ou des appareils amovibles standard. Cependant, 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 ».

### 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).

### Orthophonie et thérapie du langage pour enfants

Prise en charge des frais de traitement de la dyslexie et de la dyspraxie pour les enfants de 16 ans ou moins. Les services doivent être fournis par un orthophoniste ou un pathologiste certifié dans le pays où a lieu le traitement. Pour bénéficier de cette garantie, l'enfant doit être assuré au moment où il reçoit les soins. Cette garantie est limitée au traitement de la dyslexie et de la dyspraxie. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée fournie par le prestataire.

### Orthoptie

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



### Parodontologie

Il s'agit des traitements dentaires en cas de maladie de la gencive.

### Partenaire

Il s'agit de la personne avec laquelle vous vivez dans une relation conjugale de manière continue depuis au moins 12 mois.

### Pathologie chronique

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

- être de nature récurrente ;
- être sans remède identifié et généralement reconnu ;
- répondre difficilement à tout type de traitement ;
- nécessiter un traitement palliatif ;
- conduire à un handicap permanent.

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

## Pathologies préexistantes

Il s'agit des maladies dont un ou plusieurs symptômes sont apparus au cours de votre vie ou celle de vos ayants droit, qu'un traitement ou conseil médical ait été recherché ou non. Toute pathologie, dont vous ou vos ayants droit auriez raisonnablement pu connaître l'existence, sera considérée comme une pathologie préexistante.

Vos soins ne seront pas remboursés s'ils sont liés à une pathologie médicale préexistante et si l'un ou plusieurs des éléments suivants se sont manifestés au cours des 24 mois précédant votre date de début (ou la date indiquée sur votre certificat d'assurance) :

- il était raisonnablement prévisible que la pathologie médicale surviendrait après votre date de début ;
- la pathologie s'est clairement manifestée ;
- vous avez présenté des signes ou des symptômes de la pathologie ;
- vous avez demandé conseil au sujet de cette pathologie ;
- vous avez reçu un traitement/des soins pour cette pathologie ; ou
- vous aviez connaissance du fait que vous étiez atteint de cette pathologie.

Une fois que vous aurez complété une période de 24 mois consécutifs après la date à laquelle vous nous avez rejoint, nous pourrions couvrir votre pathologie préexistante, à condition que vous n'ayez pas ressenti de symptômes, n'ayez pas eu besoin ou n'ayez pas reçu de traitement, de médicaments, de régime spécial ou de conseils, ou n'ayez pas présenté d'autres signes de la pathologie.

## Pays d'origine

Pays pour lequel vous possédez un passeport en cours de validité ou votre pays de résidence principal.

## Pays de résidence principal

Pays dans lequel vous et vos ayants droit (le cas échéant) vivez pendant plus de six mois par an.

## Pédicurie-podologie

Soins médicalement nécessaires prodigués par un pédicure-podologue diplômé d'État.

## Personne assurée

Vous et vos ayants droit comme indiqué sur votre certificat d'assurance.

## Prothèses dentaires

Les couronnes, inlays, onlays, appareils de reconstruction ou de réparation collées, bridges, dentiers et implants, ainsi que tous les traitements nécessaires et auxiliaires.

## Psychiatrie et psychothérapie

Traitement d'un trouble mental, comportemental, ou de la personnalité, y compris les troubles du spectre autistique et les troubles alimentaires. Le traitement doit être suivi par un psychiatre, psychologue clinicien ou psychothérapeute agréé. La pathologie doit être cliniquement grave et le traitement doit être médicalement nécessaire.

Tous les soins de jour ou en hospitalisation doivent comprendre des médicaments soumis à prescription médicale pour soigner la pathologie. La psychothérapie en médecine courante (si comprise dans votre couverture) doit être prescrite par un médecin, et est initialement limitée à 10 séances par pathologie, après quoi le traitement devra être de nouveau examiné par un psychiatre. Si davantage de séances sont requises, un rapport indiquant le diagnostic et la nécessité médicale de poursuivre le traitement doit nous être envoyé.

Un soutien psychologique est disponible par le biais de notre programme d'aide aux expatriés (PAE). Il s'agit d'interventions à court terme et orientées vers des solutions, qui traitent en général de problèmes actuels qui peuvent être facilement résolus sur le plan conscient. Ce service n'est pas prévu pour des situations sur le long terme ou le traitement de troubles cliniques. Le PAE peut vous aider, ainsi que les membres directs de votre famille, à gérer les situations difficiles de la vie, telles que le stress, l'anxiété, le deuil, les difficultés au travail, les problèmes relationnels, la transition culturelle, l'isolement et la solitude. Pour plus de renseignements, veuillez consulter la section dédiée au « Programme d'aide aux expatriés (PAE) » de ce guide.



## Quote-part

Pourcentage des frais que vous devez payer. Si une garantie est remboursée à hauteur de 80 %, cela signifie qu'une quote-part de 20 % s'applique, donc nous paierons 80 % des coûts de chaque traitement éligible par personne assurée, par année d'assurance. Le service de consultation par vidéo conférence n'est pas soumis à une quote-part si vous accédez au service depuis la plateforme de télésanté.



## Raisonnable et d'usage

Il s'agit des coûts de traitement habituels dans le pays où a lieu le traitement. Nous ne payons les frais des prestataires médicaux que s'ils sont raisonnables et d'usage et conformes aux procédures médicales standard et généralement reconnues.

## Rapatriement du corps

Le transport du corps de la personne assurée décédée vers son pays d'origine. Si la personne assurée décède en dehors de son pays d'origine, nous prendrons en charge les frais de transport vers le lieu de l'enterrement ou de la crémation dans ce pays ou dans un autre pays d'origine si la personne assurée a plus d'un pays d'origine. Nous couvrons, 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. Si les soins nécessaires ne peuvent pas être prodigués localement, vous pourrez choisir d'être médicalement évacué vers votre pays d'origine pour y recevoir un traitement au lieu d'être transporté 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.

Vous devez nous contacter dès que vous présentez qu'un rapatriement est nécessaire. À partir de ce moment, nous organiserons et coordonnerons toutes les étapes du rapatriement jusqu'à ce que vous arriviez à votre destination en toute sécurité pour y recevoir des soins. Si le rapatriement n'est pas organisé par nos soins, nous nous réservons le droit de rejeter les frais engagés.

### **Rééducation**

Traitements sous la forme d'une combinaison de thérapies, telle que la thérapie physique, l'ergothérapie et l'orthophonie. La rééducation a pour but de restaurer une forme ou une fonction normale après une blessure, une maladie grave ou une intervention chirurgicale. Le traitement doit avoir lieu dans un établissement de rééducation agréé et doit commencer dans les 14 jours qui suivent la sortie d'hôpital, après la fin d'un traitement médical/chirurgical pour une maladie aiguë. Nous prenons en charge les frais de séjour en hospitalisation ou en soins de jour uniquement si votre admission dans l'établissement de rééducation est demandée par votre médecin et approuvée par nous.



### **Service de consultation par vidéo conférence**

Il fournit un accès direct à un médecin par le biais d'une plateforme de télécommunication. Cette garantie prend en charge les coûts des consultations vidéo, comme indiqué dans votre tableau des garanties, et offre des conseils médicaux, un diagnostic et la délivrance d'une ordonnance, si besoin, pour des soins médicaux non urgents. L'accès aux services de télécommunication et aux ordonnances dépendra de la zone géographique de l'affilié(e) et des réglementations locales du pays. Vous pouvez prendre rendez-vous pour discuter avec un médecin généraliste en

anglais, sous réserve de disponibilité. Certains prestataires externes sont susceptibles de proposer d'autres langues. Le coût des médicaments n'est pas inclus, mais la livraison des médicaments ou l'orientation du patient sont susceptibles d'être inclus dans cette garantie, même lorsqu'ils sont prescrits ou recommandés lors de la téléconsultation.

### **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 rembourserons le montant de garantie indiqué dans le tableau des garanties si le médecin traitant décide que pour des raisons médicales, vous devez séjourner dans un centre de convalescence ou qu'une infirmière doit être présente à votre domicile. Cette garantie doit également être approuvée par notre directeur médical. Cette garantie ne couvre pas les séjours en station thermale, en centre de cure, en centre de remise en forme, les soins palliatifs ou les soins de longue durée.

### **Soins après hospitalisation**

Il s'agit de soins en médecine courante nécessaires dans les 90 jours qui suivent la sortie de l'hôpital suite à une hospitalisation ou des soins de jour pour la même pathologie médicale aiguë. Cette garantie couvre les honoraires de médecins généralistes, les honoraires de médecins spécialistes, la chirurgie ambulatoire, les médicaments prescrits et les pansements, les IRM, la tomographie et la scanographie-tomographie, les rayons x, les examens pathologiques et autres analyses et interventions médicales.

### **Soins d'urgence en dehors de la zone de couverture**

Il s'agit des soins d'urgence reçus au cours de voyages d'affaires ou touristiques en dehors de votre zone de couverture. La couverture est fournie pour une période maximum de six semaines par voyage et limitée au plafond global. Cette couverture comprend 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 doivent commencer dans les 24 heures qui suivent l'urgence. Vous ne serez pas couvert 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 géographique de couverture. Les frais liés à la maternité, grossesse, accouchement ou toute complication durant la grossesse ou l'accouchement sont exclus de cette garantie. Vous devez nous contacter si vous voyagez 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. Toutefois, si votre police comprend une formule Médecine courante, celle-ci prendra en charge le montant des soins qui excède le plafond de la garantie des « Soins d'urgence sans hospitalisation ». Le cas échéant, les conditions de la formule Médecine courante s'appliqueront.

## Soins de longue durée

Soins administrés sur une période de longue durée après la fin du traitement aigu/curatif initial. Il s'agit généralement de soins administrés en cas de pathologie chronique ou d'invalidité nécessitant des soins médicaux ininterrompus ou continus, ou lorsque les options de traitement sont limitées dans le niveau de soins existant. Les soins de longue durée peuvent être prodigués à domicile, dans un centre communautaire, à l'hôpital, dans un établissement de soins de longue durée, 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 pour soulager la douleur suite à un accident grave et nécessitant une admission à l'hôpital. Les soins doivent être administrés dans les 24 heures suivant l'incident. 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 salle d'opération dentaire ou aux urgences pour le soulagement immédiat des douleurs dentaires causées par un accident ou une blessure à une dent naturelle saine. 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. Toutefois, si votre police comprend une formule Dentaire, celle-ci prendra en charge le montant des soins dentaires qui excède le plafond de la garantie des « Soins dentaires d'urgence sans hospitalisation ». Le cas échéant, les conditions de la formule Dentaire s'appliqueront.

## Soins du nouveau-né

Il s'agit des examens, analyses et soins essentiels suivants nécessaires après la naissance :

- ensemble de moyens et méthodes permettant d'évaluer l'intégrité fonctionnelle (organes et structure osseuse) du nouveau-né ;
- un examen auditif ;
- tests de dépistage de la PCU, de l'hypothyroïdie congénitale et de déficit en G6PD ;
- injection de vitamine K, vaccination contre l'hépatite B et vaccination par la BCG.

La couverture ne comprend pas les procédures de diagnostic préventif, telles que les tampons à prélèvement ou la détermination du groupe sanguin. Tout autre traitement ou examen médicalement nécessaire est couvert selon les conditions de la police d'assurance du nouveau-né (si le nouveau-né a été ajouté en tant qu'ayant droit).

Le traitement hospitalier pour les naissances multiples dont la conception a été rendue possible par procréation médicalement assistée, pour tous les enfants nés par gestation pour autrui, et pour les enfants adoptés et placés en famille d'accueil est limité à 24 900 £/ 30 000 €/ 40 500 \$/ 39 000 CHF par enfant pendant les trois premiers mois suivant la naissance. Ce plafond s'applique avant toutes les autres garanties comprises dans votre formule. 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 nécessitent pas votre admission dans un hôpital.

## Soins infirmiers à domicile pour enfants

Prise en charge des soins infirmiers à domicile pour un ayant droit assuré âgé de 16 ans ou moins. La couverture est fournie si le médecin traitant décide que l'enfant a besoin de recevoir des soins à domicile pour des raisons médicales, à la suite d'un traitement de cinq jours ou plus avec hospitalisation. Les soins infirmiers doivent :

- commencer dans les deux semaines qui suivent la sortie de l'hôpital ;
- être reçus dans les six semaines qui suivent la sortie de l'hôpital ;
- être fournis par une infirmière qualifiée, enregistrée dans le pays où a lieu le traitement.

La garantie « Soins infirmiers à domicile pour enfants » ne s'applique que lorsque votre demande de remboursement ne correspond pas à la garantie « Soins à domicile ou dans un centre de convalescence » ou lorsque vous avez atteint le plafond de cette garantie. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée fournie par le prestataire.

## Soins orthomoléculaires

Traitement alternatif visant à rétablir l'équilibre biochimique d'un individu à l'aide de suppléments. Ces soins utilisent des substances naturelles comme les vitamines, les minéraux, les enzymes et les hormones.

## 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, sont pris en charge. Cette garantie prévoit 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 que nous vous versons pour le traitement hospitalier d'une pathologie médicale prise en charge par votre couverture, lorsque vous bénéficiez gratuitement du traitement dans le pays dans lequel vous êtes soigné. Cela signifie que l'intégralité de vos frais d'admission à l'hôpital et du traitement hospitalier est financée par le gouvernement. Vous ne recevez pas de facture et vous ne versez aucun montant à votre prestataire de santé, puisque vous n'encourez aucun frais. Vous ne pouvez donc pas envoyer de demande de remboursement, que ce soit à nous ou à un autre assureur. Dans ce cas, vous pouvez demander le versement d'une somme forfaitaire en cas d'hospitalisation, dont le montant est limité à la somme indiquée dans le tableau des garanties et est versé dès votre sortie de l'hôpital.

## 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.

## Spécialistes (honoraires)

Il s'agit des frais liés aux soins non chirurgicaux pratiqués ou administrés par un médecin agréé. Cette garantie ne couvre pas les frais de consultation d'un psychiatre, d'un psychologue ou de tout autre traitement déjà couvert par une autre garantie dans votre tableau des garanties. Nous ne couvrons pas les traitements de spécialistes qui sont exclus de votre police.



## Tests d'allergie

Il s'agit des visites chez un praticien agréé pour tester et découvrir si vos symptômes sont liés à une allergie. Si cette garantie est spécifiquement comprise dans votre couverture, la prise en charge est limitée au montant indiqué dans votre tableau des garanties.

## Thérapeute

Chiropracteur, ostéopathe, podologue, médecin pratiquant la médecine traditionnelle chinoise, homéopathe, acupuncteur, médecin pratiquant la médecine ayurvédique, kinésithérapeute, orthophoniste, ergothérapeute ou orthoptiste qualifiés et diplômés en vertu des lois du pays dans lequel le traitement est administré.

## Traitement

Interventions médicales, chirurgicales ou thérapeutiques administrées pour diagnostiquer, prévenir, guérir ou soulager une maladie, une blessure ou un trouble physique ou mental.

## Traitement de la stérilité

Toute recherche complémentaire nécessaire afin d'établir la cause de la stérilité telle que l'hystérosalpingographie, la laparoscopie ou l'hystérogographie sera également couverte. Cela couvre également les traitements tels que la fécondation In vitro (FIV), pour les cas diagnostiqués d'infertilité. Nous couvrirons les frais pour la personne assurée qui reçoit les soins, dans la limite du plafond indiqué dans le tableau des garanties. Vous ne pouvez pas utiliser la couverture de votre conjoint/partenaire assuré pour des frais qui dépassent le plafond de votre garantie.

Tous les examens non-invasifs destinés à déterminer les causes de la stérilité sont couverts dans les limites de votre formule Médecine courante (si vous en avez une). Les « Analyses et examens médicaux », les « Médecins généralistes » et les « Médecins spécialistes » sont des exemples de garanties qui couvrent les examens non-invasifs.

Le traitement hospitalier pour les naissances multiples dont la conception a été rendue possible par procréation médicalement assistée, pour tous les enfants nés par gestation pour autrui, et pour les enfants adoptés et placés en famille d'accueil 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 de la toxicomanie et de l'alcoolisme

Prise en charge des frais de traitement d'un enfant ayant droit dans un établissement spécialisé reconnu dans le traitement de la toxicomanie et de l'alcoolisme. Ce traitement, qui doit être prescrit, peut inclure la désintoxication, la médication, la thérapie et des conseils. Pour bénéficier de cette garantie, votre enfant doit être assuré au moment des soins.

## Traitement des troubles alimentaires

Combinaison de différentes psychothérapies, y compris la thérapie comportementale et cognitive, le contrôle médical, les médicaments prescrits et les conseils en nutrition pour traiter l'anorexie mentale, la boulimie mentale et l'hyperphagie boulimique.

Tous les soins de jour ou en hospitalisation doivent comprendre des médicaments soumis à prescription médicale pour soigner la pathologie.

La thérapie en médecine courante (si comprise dans votre couverture) doit être prescrite par un médecin, et est initialement limitée à 10 séances par pathologie, après quoi le traitement devra être de nouveau examiné par un psychiatre. Si davantage de séances sont requises, un rapport indiquant le diagnostic et la nécessité médicale de poursuivre le traitement doit nous être envoyé.

Le traitement est pris en charge par la garantie « Psychiatrie et psychothérapie » de votre formule médecine courante, si vous en avez une. Veuillez consulter votre tableau des garanties pour connaître les plafonds en vigueur.

### Traitement des troubles du spectre autistique

Gamme de thérapies visant à améliorer les compétences d'une personne assurée atteinte d'autisme. Cela comprend les traitements médicaux spécialisés et les programmes comportementaux accrédités. Le traitement est pris en charge par la garantie « psychiatrie et psychothérapie » de votre formule médecine courante, si vous en avez une.

Veuillez consulter votre tableau des garanties pour connaître les plafonds en vigueur. L'admission, les séjours et les hospitalisations de jour dans des centres d'éducation spécialisés ne sont pas couverts.

### Traitement du VIH ou du SIDA

Cette garantie prend en charge les consultations, examens, soins en médecine courante et hospitaliers liés au virus d'immunodéficience humaine (VIH) ou au syndrome d'immunodéficience acquise (SIDA). Si cette garantie est spécifiquement comprise dans votre couverture, la prise en charge est limitée au montant indiqué dans votre tableau des garanties.

### Traitement hormonal substitutif

L'utilisation d'hormones féminines pour soulager les symptômes liés à l'arrêt de la fonction ovarienne, lors de la ménopause naturelle ou suivant une ablation des ovaires. Les honoraires de médecins généralistes, spécialistes, ainsi que la prescription de médicaments sont pris en charge.

### Traitement paramédical

Traitement thérapeutique ou diagnostique ne répondant pas aux critères de la médecine occidentale traditionnelle. 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 reçu en l'absence de tout symptôme préalable (par exemple l'ablation d'une excroissance précancéreuse). Cette garantie est couverte lorsqu'elle est indiquée dans votre tableau des garanties.

### 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.



### 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.



### Vaccinations

Il s'agit :

- de tous les vaccins de routine et rappels en conformité avec les recommandations médicales internationales qui s'appliquent dans le pays où les vaccins sont administrés ;
- du vaccin contre la Covid-19\*, s'il n'est pas fourni gratuitement ou s'il n'est que partiellement subventionné par le gouvernement de votre pays de résidence ;
- de toute vaccination médicalement nécessaire avant un voyage ;
- de la prophylaxie antipaludéenne.

Les frais relatifs à la consultation et à l'achat du vaccin sont couverts.

\*Nous prenons en charge le vaccin contre la Covid-19 si :

- la procédure de développement clinique obligatoire a été complétée et le vaccin a passé tous les tests cliniques pré-homologation (phases I, II et III) qui démontrent qu'il est efficace et sans danger ;
- la procédure d'autorisation en plusieurs étapes de l'autorité de réglementation compétente a été complétée et le vaccin est homologué pour utilisation dans la juridiction où il est requis ;
- le vaccin n'est pas fourni gratuitement ou n'est que partiellement subventionné par le gouvernement du pays dans lequel vous résidez.

Nous couvrons les frais raisonnables et d'usage du vaccin contre la Covid-19, y compris l'administration de l'injection, conformément aux politiques locales de santé publique en matière de distribution des vaccins. Nous ne prenons pas en charge les frais de transport si vous décidez de vous rendre dans un pays différent de celui dans lequel vous résidez habituellement afin de vous faire vacciner. Veuillez noter que la couverture n'a pas pour but de vous donner un accès prioritaire aux vaccins.

### Vous/Votre/Vos

Le titulaire de la police et les ayants droits indiqués sur le certificat d'assurance.



### **Yoga ou Pilates pendant la grossesse**

Prise en charge des frais d'une classe de yoga ou de Pilates pendant la grossesse par un instructeur qualifié. Lorsque vous envoyez une demande de remboursement, veuillez l'accompagner d'une facture datée fournie par le prestataire. Seules les classes ayant lieu durant la grossesse seront remboursées.

# Exclusions

Bien que la plupart des traitements médicalement nécessaires soient pris en charge, les dépenses suivantes sont exclues, sauf indication contraire dans le tableau des garanties ou dans tout autre avenant écrit.

## **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 OU MALADIES RÉSULTANT D'UNE PARTICIPATION À DES ACTIVITÉS OU DES SPORTS EXTRÊMES OU PROFESSIONNELS**

Soins ou procédures diagnostiques pour des blessures ou des maladies résultant d'une participation à des activités ou des sports extrêmes ou professionnels, y compris mais sans s'y limiter :

- 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.

## **CHANGEMENT DE SEXE**

Toute opération ou traitement lié à un changement de sexe.

## **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 et 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.

## **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.

## **FRAIS DE TRANSPORT**

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

## **FRAIS POUR REMPLIR LE FORMULAIRE DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT**

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

### **GESTATION POUR AUTRUI**

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

### **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**

Évacuation médicale/rapatriement depuis un navire en mer vers un centre médical sur la terre ferme.

### **OPÉRATIONS DE RECHERCHES ET/OU DE SAUVETAGE**

Les demandes de remboursement liées à des opérations de « recherches et/ou de sauvetage », par exemple sur terre ou en descente d'une montagne, pour trouver un affilié et le transporter vers un lieu sûr. Veuillez noter qu'en cas d'évacuation médicale, nous ne prenons en charge que les activités qui commencent à la fin des opérations de « recherches et/ou de sauvetage ».

### **ORTHOPHONIE**

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

### **PARTICIPATION À UNE GUERRE OU À DES ACTES CRIMINELS**

Décès ou traitement pour toute maladie, affection ou blessure résultant d'une participation active aux situations suivantes, que la guerre ait été déclarée ou non :

- la guerre ;
- des émeutes ;
- des désordres civils ;
- des actes terroristes ;
- des actes criminels ;
- des actes illicites ;
- des actes contre une intervention étrangère.

## **PATHOLOGIES PRÉEXISTANTES**

Les pathologies préexistantes lorsqu'un ou plusieurs des éléments suivants se sont manifestés au cours des 24 mois précédant votre date d'adhésion (ou la date indiquée sur votre certificat d'assurance) :

- il était raisonnablement prévisible que la pathologie médicale surviendrait après votre date de début ;
- la pathologie s'est clairement manifestée ;
- vous avez présenté des signes ou des symptômes de la pathologie ;
- vous avez demandé conseil au sujet de cette pathologie ;
- vous avez reçu un traitement/des soins pour cette pathologie ;
- vous aviez connaissance du fait que vous étiez atteint de cette pathologie.

Une fois que vous avez complété une période de 24 mois consécutifs après votre date d'adhésion, votre pathologie préexistante peut être couverte, à condition que vous n'ayez pas ressenti de symptômes, n'ayez pas eu besoin ou n'ayez pas reçu de traitement, de médicaments, de régime spécial ou de conseils, ou n'ayez pas présenté d'autres signes de la pathologie.

## **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 dans le développement cognitif ou physique, sauf si l'enfant n'a pas atteint les étapes de développement attendues pour son âge. Les traitements ne sont pas pris en charge lorsque le développement de l'enfant est légèrement ou temporairement en retard. Le retard de développement doit avoir été mesuré quantitativement par des professionnels de la santé qualifiés et documenté comme un retard de développement d'au moins 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 DANS LES CAS SUIVANTS**

Les traitements reçus aux États-Unis, si nous pensons que vous avez souscrit l'assurance dans le but de vous rendre aux États-Unis afin d'y recevoir un traitement et si les symptômes de la pathologie concernée vous étaient connus :

- avant votre souscription ;
- avant d'ajouter les États-Unis à votre zone de couverture.

Pour tout remboursement versé le cas échéant, nous nous réservons le droit de vous demander le remboursement de ces frais.

### **SOINS ORTHOMOLÉCULAIRES**

Veillez consulter la définition des « Soins orthomoléculaires ».

### **STÉRILISATION, DYSFONCTIONNEMENTS SEXUELS ET CONTRACEPTION**

Les diagnostics, traitements ou complications liés à :

- la stérilisation ;
- des dysfonctionnements sexuels (à moins que ce trouble ne soit lié à une prostatectomie totale à la suite de l'opération d'un cancer) ;
- la contraception (y compris l'insertion ou l'extraction d'appareils contraceptifs, et tout autre contraceptif), sauf si elle est prescrite pour des raisons médicales qui ne sont pas liées à la contraception.

### **TESTS GÉNÉTIQUES**

Les tests génétiques,

- à moins que des tests génétiques spécifiques ne fassent partie de votre couverture ;
- à l'exception des tests d'ADN directement liés à une amniocentèse, à savoir pour les femmes âgées de 35 ans ou plus ;
- à moins que les tests pour les récepteurs génétiques tumoraux ne soient 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 COSMÉTIQUE**

Tout traitement cosmétique ou esthétique afin de mettre en valeur votre apparence, même lorsque ces soins ont été médicalement prescrits. Cela comprend les soins prodigués par un chirurgien plasticien, que ce soit pour des raisons médicales/psychologiques ou non. Les exceptions suivantes s'appliquent :

- 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'intervention chirurgicale initiale aient également été couverts par cette police ;
- la chirurgie de changement de sexe, si vous remplissez les critères pour les services liés à la dysphorie de genre.

### **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. Si vous avez sélectionné une formule Médecine courante, la couverture est limitée aux examens non-invasifs destinés à déterminer les causes de la stérilité, dans les limites de votre formule Médecine courante.

### **TRAITEMENT DE L'OBÉSITÉ**

Les tests et traitements liés à l'obésité.

### **TRAITEMENT 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.

### **TRAITEMENT PARAMÉDICAL**

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 DU SOMMEIL**

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

## **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 qui vous empêche de vous rendre chez votre médecin ou thérapeute.

## **VITAMINES OU MINÉRAUX**

Les produits classés comme suit :

- les vitamines et minéraux (sauf au cours d'une grossesse ou pour traiter une déficience clinique majeure en vitamines) ;
- les compléments tels que les laits maternisés et les produits cosmétiques.

Ces produits sont exclus même s'ils 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 non plus, à moins qu'une garantie spécifique n'apparaisse dans votre tableau des garanties.

## **GARANTIES QUI NE SONT PAS INDIQUÉES DANS VOTRE TABLEAU DES GARANTIES**

Les garanties suivantes, 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. Les seules exceptions sont la stomatologie et 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 une personne assurée évacuée ou rapatriée ;
- 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 ;
- 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, accouchement naturel et soins du nouveau-né 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 parent proche qui est en danger de mort ou décédé ;
- Vaccinations.

### **CAPITAL DÉCÈS ACCIDENTEL**

Le capital décès accidentel, si le décès d'une personne assurée 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 la personne assurée a rejoint la police ;
- participation active à des activités souterraines ou 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) 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 la personne assurée est passagère 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 activités ou des sports extrêmes ou professionnels y compris, mais sans s'y limiter :
  - 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.

# Contactez-nous, nous sommes à votre disposition !

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

Service d'assistance téléphonique 24 h/24, 7 j/7, pour toute question ou en cas d'urgence

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

Numéros gratuits : [www.allianzcare.com/fr/pages/toll-free-numbers.html](http://www.allianzcare.com/fr/pages/toll-free-numbers.html)

*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@e.allianz.com](mailto:client.services@e.allianz.com)**

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

 **[www.allianzcare.com](http://www.allianzcare.com)**

 [www.facebook.com/allianzcare](http://www.facebook.com/allianzcare)

 [www.x.com/AllianzCare](http://www.x.com/AllianzCare)

 [www.youtube.com/user/allianzworldwide](http://www.youtube.com/user/allianzworldwide)

 [www.instagram.com/allianzcare/](http://www.instagram.com/allianzcare/)

 [www.linkedin.com/company/allianz-care](http://www.linkedin.com/company/allianz-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. Enregistrée en France : No. 401 154 679 RCS Bobigny. 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.