



# Conditions Générales

Alan Care+

## Quelques définitions

### Accident

Événement soudain et inattendu ayant causé des lésions corporelles à l'Assuré et dont la ou les causes sont étrangères à la personne de l'Assuré.

### Année d'assurance

La période entre 2 échéances annuelles. Il s'agit d'une période de 12 mois à compter de la date d'échéance annuelle de la convention d'assurance. Si la date de début d'une convention souscrit ne coïncide pas avec la date d'échéance annuelle, la première année d'assurance est composée du nombre de mois s'étalant entre la date de début et la date d'échéance annuelle de la convention d'assurance.

### Appareil orthopédique

Appareil destiné à corriger les anomalies physiques.

### Assuré

Personne qui remplit les conditions d'adhésion telles que stipulées dans les Conditions Particulières et sur la tête de laquelle repose le risque assuré, tel que couvert par la présente Convention.

### Dispositifs médicaux

Les produits de santé qui ne sont pas implantés dans le corps humain.  
Exemples : bandages, lunettes de protection, appareils auditifs, applications approuvées par mHealthBELGIUM, appareils respiratoires, lits d'hôpitaux, fauteuils roulants.

### Matériel médical

Produits de santé implantés dans le corps humain ou dispositifs médicaux invasifs. Exemples : prothèse de genou, vis.

### Frais de séjour

Coûts composés du prix de la journée d'entretien, du supplément facturé pour le séjour en chambre individuelle normale ou en chambre partagée.

### Hôpital

L'hôpital est l'établissement de santé reconnu visé à l'article 2 de la Loi coordonnée sur les hôpitaux du 10 juillet 2008, où des examens et/ou des traitements spécifiques de médecine spécialisée, relevant de la médecine, de la chirurgie et éventuellement de l'obstétrique, peuvent être effectués ou appliqués à tout moment dans un contexte pluridisciplinaire, dans les conditions de soins et le cadre médical, médicotechnique, infirmier, paramédical et logistique requis et appropriés, à des patients qui y sont admis et peuvent y séjourner, parce que leur état de santé exige cet ensemble de soins afin de traiter ou de soulager la maladie, de rétablir ou d'améliorer l'état de santé ou de stabiliser les lésions dans les plus brefs délais.

Est aussi considéré comme un hôpital :

- un centre palliatif ou un centre de revalidation, s'il est agréé comme hôpital par l'INAMI.

Ne sont pas considérés comme un hôpital :

- une maison de repos, et la maison de repos et de soins agréée ou une autre institution offrant un hébergement pour les personnes âgées, les convalescents et les enfants y compris celles qui font partie d'un hôpital ;
- une maison de soins psychiatriques ;
- une institution médico-pédagogique ;
- un centre de cure pour des traitements tels que par exemple les cures thermales et diététiques, la thalassothérapie, les cures de désintoxication ;
- une habitation protégée ;
- un sanatorium et un préventorium.

### Hospitalisation

Séjour à l'hôpital pour peu que cet hôpital ait facturé au moins une nuit ou qu'une intervention légale ait été accordée pour le traitement médical effectué sur la base du forfait maxi, Forfait d'hôpital de jour chirurgical, Forfait douleur chronique 1, 2 ou 3, Forfait d'hôpital de jour - groupe 1 à 7 inclus, Forfait manipulation d'un cathéter à chambre ou soins urgents justifiant une prise en charge dans un lit hospitalier et/ou administration d'un médicament ou de sang/produit sanguin labile par une perfusion intraveineuse. Cette énumération est limitative.

### Intervention légale

Tout remboursement prévu dans le cadre :

- de la législation sociale belge applicable aux salariés, à savoir celle relative à l'Assurance Maladie et Invalidité (AMI) obligatoire, aux accidents du travail ou aux Accidents sur le chemin du travail et aux maladies professionnelles ;
- des accords sur la sécurité sociale des salariés engageant la Belgique et certains autres pays.

### Maladie

Toute atteinte à la santé de l'Assuré non causée par un Accident, présentant des symptômes objectifs, reconnus par un Médecin légalement autorisé à exercer son activité, soit en Belgique, soit dans le pays où se trouve l'Assuré au moment où la Maladie est diagnostiquée.

### Médecin

Un médecin reconnu par le droit belge ou la législation en vigueur dans le pays concerné.

### Médicaments

Tout produit vendu exclusivement en pharmacie, prescrit dans un but curatif par un Médecin, et enregistré et reconnu comme tel en Belgique.

### Prestataire de soins

Comprend tous les Médecins (généralistes et spécialistes), infirmiers, sages-femmes, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, orthopédagogues cliniciens, podologues, orthopédistes, diététiciens et logopèdes dont l'assurance maladie obligatoire (assurance soins médicaux) rembourse tout ou partie des prestations.

### Prothèse

Toute solution artificielle de remplacement ou de correction d'une partie du corps, d'un organe ou d'une partie d'organe destinée à diminuer le handicap des pertes anatomiques ou fonctionnelles résultant d'une Maladie, d'une lésion traumatique ou d'une opération chirurgicale. Un organe transplanté ou greffé et un implant sont soumis au même régime que les prothèses.

### Soins médicaux

Soins dispensés ou prescrits par un Prestataire de soins sans Hospitalisation et figurant dans la nomenclature des prestations médicales en nature concernant le régime d'Assurance Maladie et Invalidité (AMI) obligatoire.

# Couverture d'Alan Care+

## Quelles sont les garanties ?

La garantie d'Alan Care+ comprend une **garantie Soins médicaux**. Ceci est détaillée dans les Conditions Particulières.

La garantie est soumise aux conditions de territorialité telles que définies dans les Conditions Particulières.

### Exclusions Générales

#### Ne sont pas couverts par les garanties :

- Tous les soins fournis par des Prestataires de soins qui ne sont **pas reconnus par l'INAMI**, par des ostéopathes, des chiropraticiens ou homéopathes qui ne sont pas reconnus par la mutualité, ou par des acupuncteurs qui ne sont pas reconnus par l'association professionnelle ;
- Alcoolisme, toxicomanie, usage excessif ou abusif de médicaments, utilisation de produits améliorant les performances, y compris les Accidents et les maladies dues à l'intoxication ;
- Stérilisation, contraception, traitements médicaux de la fertilité et gestation pour autrui, sauf si les Conditions Particulières de la Convention prévoient explicitement que ces frais médicaux sont couverts ;
- Chirurgie réfractive des yeux ;
- Traitements esthétiques, à l'exception de la chirurgie plastique reconstructive, à condition que celle-ci ait été préalablement approuvée par Alan ;
- Affections fonctionnelles ou subjectives dont la cause ou les symptômes ne peuvent être expliqués médicalement ;
- Thermalisme, thalassothérapie, thérapie hygiéno-diététique ;
- Conseils d'allaitement, coaching du sommeil ;
- Un acte intentionnel ou téméraire de la part d'un Assuré, sauf dans le cadre de la légitime défense. Cela inclut les Maladies ou les accidents résultant de crimes commis par l'assuré, d'actes de terrorisme, d'émeutes ou de troubles civils, ou d'actes de violence collective d'inspiration politique, idéologique ou sociale, s'il est prouvé que l'Assuré y a participé.

## Comment fonctionne Alan Care+ ?

En bref : vous pouvez tout organiser numériquement via notre application ! Il suffit donc de l'installer.

## Que dois-je faire pour recourir à mon assurance ?

### Déclaration des frais de pharmacie

Les frais de pharmacie peuvent être transférés à Alan via **Assurpharma**. Dans **l'app Alan** vous avez accès à votre **carte numérique personnelle Assurpharma**. Le pharmacien doit le scanner à la caisse. Le décompte sera alors automatiquement envoyé numériquement à Alan. Alan examinera le dossier et procédera au remboursement conformément aux conditions particulières.

Si vous **oubliez de présenter votre carte Assurpharma**, vous pouvez prendre une **photo de l'attestation de prestations pharmaceutiques remboursables (BVAC)** dans le cadre d'une assurance complémentaire et la transférer à Alan via l'app Alan. Ce document mentionne les informations suivantes :

- Le nom du patient ;
- Le nom de la spécialité prescrite ou, en l'absence de numéro, une explication de la préparation ;
- Le nom du Médecin qui a rédigé l'ordonnance ;
- Le montant payé au pharmacien ;
- Le cachet et la signature du pharmacien.

### Déclaration des Soins médicaux et autres frais médicaux

Par exemple, une visite chez votre Médecin traitant ou une séance avec votre kinésithérapeute.

**Pour le remboursement de Soins Médicaux** ou autres frais médicaux, vous devez envoyer une **photo ou une version scannée des documents** (factures, certificats de la mutualité) **sous forme numérique à Alan via l'app Alan**. Cela doit être réglé le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de trois ans à compter de la date de la prestation.

## Quand et comment serai-je remboursé ?

Le remboursement sera effectué par Alan **le plus rapidement possible** après réception des relevés des coûts et de tous les autres documents nécessaires pour le calcul du remboursement.

Ces documents doivent être en possession d'Alan **dans un délai de trois ans à compter de la date de la prestation**. Alan se réserve le droit de refuser ou de limiter la garantie si ce délai n'est pas respecté.

## Que se passe-t-il si je désapprouve une décision ?

Si vous n'êtes pas d'accord avec une décision communiquée par Alan, vous pouvez la contester en nous contactant à l'adresse **belgium@alan.com** dans les 30 jours suivant la communication. Après l'expiration du délai de 30 jours, la décision sera considérée comme acceptée.

Les litiges de nature médicale sont soumis au Médecin traitant de l'Assuré, d'une part, et au Médecin-conseil d'Alan, d'autre part.

En cas d'avis contradictoire des deux Médecins, ils désignent un troisième Médecin de commun accord. À défaut d'accord sur cette désignation, le troisième Médecin sera désigné, à la demande de la partie la plus diligente, par le Président du Tribunal de Première Instance du domicile de l'Assuré. La décision du troisième Médecin sera exécutée, sous réserve de recours auprès du tribunal.

Chaque partie supportera les frais et les honoraires de son Médecin. Les frais de désignation et les honoraires du troisième Médecin seront supportés par les deux parties, chacune pour moitié.

## Dispositions générales

### Entrée en vigueur et durée

La présente Convention entre en vigueur à la date précisée dans les Conditions Particulières dès la signature de la Convention.

La Convention s'applique jusqu'à la date d'échéance annuelle telle que déterminée dans les Conditions Particulières. La Convention est renouvelée tacitement chaque année à la date d'échéance annuelle pour une période d'un an.

### Recours contre des tiers

Sauf le consentement écrit d'Alan, L'Employeur et l'Assuré ne peuvent renoncer en tout ou en partie à tout recours contre les tiers responsables d'une Maladie ou d'un Accident. Du fait que le remboursement par Alan est dû ou a déjà été effectué, ce dernier se substitue à l'Employeur ou à l'Assuré pour introduire un recours contre les tiers responsables et/ou contre toute personne tenue d'intervenir en vertu de l'article 29bis de la Loi du 21 novembre 1989 relative à l'assurance obligatoire de la responsabilité en matière de véhicules automoteurs. L'Assuré doit fournir à Alan toutes les informations nécessaires afin que ce dernier puisse exercer son droit de recours.

### Législation applicable

La présente Convention est régie par le droit belge.

### Tribunaux compétents

Les tribunaux belges sont compétents.

## Plaintes

Sans préjudice de tout recours judiciaire, toute plainte relative à la présente Convention peut être introduite par écrit à : [belgium@alan.com](mailto:belgium@alan.com). Si la solution proposée par Alan n'est pas satisfaisante, le litige peut être soumis à : L'Ombudsman des Assurances, Square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, e-mail : [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be). La procédure de plainte extrajudiciaire via l'Ombudsman des Assurances est prévue à l'article 322 de la Loi sur les Assurances du 4 avril 2014. Plus d'informations sur : [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be)

## Politique en matière de conflits d'intérêts

Alan s'efforce d'éviter les conflits d'intérêts dans toutes ses activités. Notre politique en matière de conflits d'intérêts est disponible sur <https://be.alan.com>.

## Protection des données

### Consentement à la collecte et traitement

La signature de la Convention et sa gestion justifient la collecte et traitement (conservation, adaptation, suppression...) de données personnelles. Celles-ci peuvent être traitées aux finalités énoncées ci-après.

Une règle que nous nous sommes imposée à nous-mêmes : Alan ne vendra jamais, en aucune circonstance, les données collectées.

### Cadre juridique

Les données personnelles sont protégées par le Règlement Général sur la Protection des Données et par la Loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Conformément à ces textes légaux, ces informations peuvent être communiquées si nécessaire et pour les finalités mentionnées ci-après aux partenaires, réassureurs, sous-traitants et prestataires de services d'Alan dans la mesure nécessaire à l'exécution des tâches qui leur sont confiées. Il est précisé que certaines informations personnelles sont couvertes par l'obligation de secret professionnel. Ces informations ne peuvent être divulguées que dans la mesure nécessaire à l'accomplissement des tâches qui lui sont confiées et dans le strict respect du secret professionnel. En outre, afin de se conformer aux obligations légales et réglementaires, l'assureur peut être tenu de transmettre des informations personnelles aux autorités administratives ou judiciaires sur demande écrite spécifique et justifiée par les textes juridiques sur lesquels repose le droit de communication.

### Droit d'accéder aux données et droit de rectification

Les Assurés peuvent, à tout moment, après avoir prouvé leur identité, accéder aux informations les concernant, les faire rectifier ou effacer, s'opposer à leur échange avec des tiers ou à leur utilisation à des finalités commerciales. En outre, les Assurés ont le droit à la portabilité de leurs données.

Ces droits peuvent être exercés moyennant l'envoi d'un courriel à **belgium@alan.com**. Pour toute réclamation concernant vos données personnelles, vous pouvez soit nous contacter à cette adresse email, soit vous adresser directement à l'Autorité Protection Données ([www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)).

### Finalités du traitement

Les données à caractère personnel peuvent être utilisées par Alan pour :

- conclure et gérer un contrat ;
- exécuter un contrat ;
- établir des statistiques et réaliser des études actuarielles ;
- introduire un recours et gérer les plaintes et les litiges ;
- exécuter les dispositions légales, réglementaires et administratives ;
- assurer la connaissance du client et la gestion de la relation avec la clientèle ;
- prospecter et établir des statistiques commerciales ;
- identifier des clients ou des clients potentiels afin d'améliorer le service en offrant des produits ou des services, pour réduire les réclamations ou pour offrir un contrat ou un service supplémentaire ;
- connaître l'opinion de l'Assuré sur les produits, les services ou le contenu ;
- lutter contre la fraude, notamment par l'analyse et la détection des opérations ayant donné lieu à une anomalie, ou la gestion des alertes et des procédures consécutives à un cas de fraude.

### Période de conservation

Les données personnelles seront conservées pendant 5 ans après la fin du contrat.

## Notifications

Toute notification destinée à Alan doit être envoyée à l'adresse électronique fournie dans nos documents. Toute notification est réputée avoir été effectuée à la date de son envoi par e-mail.



Les communications et notifications d'Alan à l'Employeur sont valables si elles sont faites à l'adresse spécifiée dans le contrat ou à l'adresse communiquée ultérieurement par l'Employeur.

Toute communication entre l'Employeur et Alan peut être rédigée dans l'une des langues nationales, quelle que soit la langue dans laquelle la Convention est rédigée. Les communications entre l'Assuré et Alan se feront dans la langue de l'Assuré (dans l'une des langues nationales).



**Alan, your friend in health.**

Alan Insurance est une Société Anonyme (SA) (Siren: 908 311 103 R.C.S. Paris) et est régie par la Loi Belge des assurances du 4 avril 2014. Son siège social est au 117 Quai de Valmy, 75010 Paris. Alan Insurance est soumise au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest, 75009 Paris. Alan Insurance est inscrite au registre des entités d'assurance de la Banque Nationale de Belgique sous le code 3227. Alan Insurance délègue la distribution et la gestion du Contrat à Marmot BE, société belge à responsabilité limitée, immatriculée sous le numéro 0746.950.973, Cantersteen 10, 1000 Brussel.