



Algemene Voorwaarden

Alan Care+

Enkele Definities

Arts

Een arts die erkend wordt door de Belgische wetgeving of de wetgeving in voege in het betrokken land.

Geneesmiddel

Elk product dat uitsluitend in de apotheek verkocht wordt, dat met een curatief doel voorgeschreven wordt, en als dusdanig geregistreerd en erkend in België.

Medische zorgen

De zorgen verstrekt of voorgeschreven door een Zorgverlener zonder dat er een Ziekenhuisopname is, en opgenomen in de nomenclatuur der geneeskundige verstrekkingen inzake de verplichte Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (Z.I.V.).

Medisch materiaal

Gezondheidsproducten die in het menselijk lichaam geïmplanteerd worden of invasieve medische hulpmiddelen. Voorbeelden: knieprothese, vijzen.

Medische hulpmiddelen

Gezondheidsproducten die niet in het menselijk lichaam geïmplanteerd worden. Voorbeelden: verbanden, brillen, hoorapparaten, mHealthBELGIUM geregistreerde apps, ademhalingstoestellen, ziekenhuisbedden, rolstoelen.

Ongeval

Een plotse en toevallige gebeurtenis, die een lichamelijk letsel aan de Verzekerde heeft veroorzaakt en waarvan de oorza(a)k(en) vreemd zijn aan diens persoon.

Orthopedisch apparaat

Een apparaat bestemd om lichamelijke afwijkingen te corrigeren.

Prothese

Elk kunstmatig middel ter vervanging of correctie van een lichaamsdeel, orgaan of onderdeel van een orgaan, bestemd om de handicap te verminderen van anatomische of functionele verliezen die het gevolg zijn van een Ziekte, een traumatisch letsel of een heelkundige ingreep. Een overgeplant of geënt orgaan en een implantaat worden met een prothese gelijkgesteld.

Verblijfskosten

De kost die is samengesteld uit de prijs van de onderhoudsdag, het supplement aangerekend voor het verblijf in een gewone individuele kamer of in kamer met twee of meerdere bedden.

Verzekerde

De persoon die beantwoordt aan de aansluitingsvoorwaarden zoals bepaald in de Bijzondere Voorwaarden en op wiens hoofd het verzekerde risico, zoals gedekt door deze Overeenkomst, rust.

Verzekeringsjaar

De periode tussen 2 jaarlijkse hoofdvervaldagen. Dit is 12 maanden te rekenen vanaf de jaarlijkse vervaldatum van het verzekeringsovereenkomst. Indien de begindatum van een onderschreven overeenkomst niet samenvalt met de jaarlijkse vervaldatum, is het eerste verzekeringsjaar samengesteld door het aantal maanden gelegen tussen de begindatum en de jaarlijkse vervaldatum van de verzekeringsovereenkomst.

Wettelijke tussenkomst

Elke terugbetaling vastgelegd in:

- de Belgische sociale wetgeving van toepassing op de loontrekkenden, namelijk die betreffende de verplichte Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (Z.I.V.), de arbeidsongevallen of de Ongevallen op de weg van en naar het werk, en de beroepsziekten
- de overeenkomsten met betrekking tot de sociale zekerheid van de loontrekkenden die bindend zijn voor België en bepaalde andere landen

Ziekenhuis

Het ziekenhuis is de instelling voor gezondheidszorg, erkend overeenkomstig art. 2 van de gecoördineerde wet op de ziekenhuizen van 10 juli 2008, waarin op ieder ogenblik geëigende medisch-specialistische onderzoeken en/of behandelingen in het domein van de geneeskunde, de heilkunde en eventueel de verloskunde in pluridisciplinair verband kunnen verstrekt worden, binnen het nodige en aangepaste medisch, medisch-technisch, verpleegkundig, paramedisch en logistiek kader, aan patiënten die er worden opgenomen en kunnen verblijven, omdat hun gezondheidstoestand dit geheel van zorgen vereist om op een zo kort mogelijke tijd de ziekte te bestrijden of te verlichten, de gezondheidstoestand te herstellen of te verbeteren of de letsels te stabiliseren.

Wordt ook beschouwd als een ziekenhuis:

- een palliatieve instelling of een revalidatiecentrum, indien erkend als ziekenhuis door het RIZIV.

Worden niet beschouwd als een ziekenhuis:

- een rusthuis en een rust- en verzorgingstehuis of een andere instelling die huisvesting bieden aan bejaarden, herstellenden of kinderen met inbegrip van deze die deel uitmaken van een ziekenhuis;
- een psychiatrisch verzorgingstehuis;
- een medisch-pedagogische instelling;
- een instelling bestemd voor kuurbehandelingen bijvoorbeeld thermale en dieetkuren, thalassotherapie, ontwenningkuren;
- het beschut wonen;
- een sanatorium en een preventorium.

Ziekenhuisopname

Het verblijf in een ziekenhuis voor zover dit ziekenhuis ten minste één overnachting in rekening heeft gebracht of wanneer er voor de uitgevoerde medische behandeling een wettelijke tegemoetkoming werd verleend op basis van het maxiforfait, chirurgisch dagziekenhuisforfait, dagziekenhuisforfait - groep 1 tot en met 7, forfait chronische pijn 1, 2 of 3, forfait manipulatie poortkatheter, of een dringende verzorging in een ziekenhuisbed en/of toediening van geneesmiddel of van bloed/labiel bloedproduct via een intraveneus infuus'. Deze opsomming is limitatief.

Ziekte

Elke niet door een Ongeval veroorzaakte aantasting van de gezondheid van de Verzekerde, met objectieve symptomen, erkend door een arts die de wettelijke toelating heeft om zijn kunde te beoefenen, hetzij in België, hetzij in het land waar de Verzekerde zich bevindt op het ogenblik dat de Ziekte wordt vastgesteld.

Zorgverlener

Begrip dat alle Artsen (huisartsen en specialisten), verpleegkundigen, vroedvrouwen, kinesitherapeuten, ergotherapeuten, psychologen, klinisch orthopedagogen, podologen, orthopedisten, diëtisten en logopedisten omvat en waarvan de wettelijke ziekteverzekering (verzekering voor geneeskundige verzorging) de prestaties geheel of gedeeltelijk terugbetaalt.

Dekking van Alan Care+

Wat zijn de waarborgen?

De waarborg van Alan Care+ betreft een **waarborg Medische Zorgen**. Deze wordt verder gespecificeerd in de Bijzondere Voorwaarden.

De waarborg is onderworpen aan de territorialiteitsvoorwaarden zoals gedefinieerd in de Bijzondere Voorwaarden.

Algemene Uitsluitingen

Niet gedekt door de waarborgen:

- Alle zorgen die geleverd worden door Zorgverleners die **niet erkend zijn door het RIZIV**, door osteopaten, chiropractors of homeopaten die niet erkend zijn door het ziekenfonds of door acupuncturisten die niet erkend zijn door de beroepsvereniging;
- Alcoholisme, toxicomanie, excessief gebruik of misbruik van medicatie, gebruik van prestatieverhogende middelen, met inbegrip van Ongevallen en ziektes als gevolg van intoxicatie
- Sterilisatie, contraceptie, medische vruchtbaarheidsbehandelingen en surrogaat zwangerschappen behalve indien uitdrukkelijk anders vermeld in de Bijzondere Voorwaarden van de Overeenkomst
- Refractieve oogchirurgie
- Esthetische behandelingen, met uitzondering van reconstructieve plastische chirurgie, op voorwaarde dat dit vooraf goedgekeurd is door Alan

- Functionele of subjectieve kwalen waarvan de oorzaak of de symptomen niet medisch te verklaren vallen
- Thermalisme, thalassotherapie, hygiëno-dieetkuur
- Borstvoedingsadvies, slaapcoaching
- Een opzettelijke of roekeloze daad door een Verzekerde, tenzij in het kader van zelfverdediging. Dit omvat ook Ziekten of ongelukken die het gevolg zijn van de misdrijven gepleegd door de verzekerde, terrorisme, van oproer of burgerlijke ongeregelheden, of politiek, ideologisch of sociaal geïnspireerde collectieve daden van geweld, indien bewezen is dat de Verzekerde hieraan deelnam.

Hoe werkt Alan Care+?

Wat moet ik doen om mijn verzekering te gebruiken?

Kort samengevat: je kan alles digitaal regelen via onze app! Zeker installeren dus.

Aangifte van apothekerskosten

Apothekerskosten kunnen worden overgemaakt aan Alan via **Assurpharma**. In de **Alan app** heeft u toegang tot uw persoonlijke **digitale Assurpharma** kaart. De apotheker dient deze in te scannen bij het afrekenen. De afrekening wordt dan automatisch digitaal aan Alan bezorgd. Alan zal dit onderzoeken en terugbetalen volgens de bijzondere voorwaarden.

Indien u **vergeet uw Assurpharma kaart** te tonen, kan u een **foto nemen van het attest van vergoedbare farmaceutische verstrekkingen (BVAC)** in het kader van een bijkomende verzekering en deze overmaken aan Alan via de Alan App. Hierop staat volgende informatie vermeld:

- De naam van de patiënt
- De naam van de voorgeschreven specialiteit, of in het geval van het ontbreken van een nummer, toelichting over de bereiding
- De naam van de Arts die het voorschrift heeft uitgeschreven
- Het aan de apotheker betaalde bedrag
- Stempel en handtekening van de apotheker

Aangifte van Medische Zorgen en andere medische kosten

Voor terugbetaling van Medische Zorgen of andere medische kosten dient u een **foto of ingescande versie van de stukken** (facturen, attesten ziekenfonds) **digitaal aan Alan bezorgen via de Alan app**. Dit dient zo snel mogelijk te gebeuren en ten laatste binnen drie jaar vanaf de datum van de zorgverlening.

Bijvoorbeeld een bezoek aan je huisarts of een sessie bij je kinesitherapeut.

Wanneer en hoe word ik terugbetaald?

De terugbetaling gebeurt door Alan **zo snel mogelijk** na ontvangst van kostennota's en alle andere documenten die nodig zijn voor de berekening van de terugbetaling.

Deze bewijsstukken moeten in het bezit zijn van Alan **binnen de 3 jaar vanaf de datum van de zorgverlening**. Alan behoudt zich het recht voor de waarborg te weigeren of te beperken als die termijn niet in acht wordt genomen.

Wat als ik het niet eens ben met een beslissing?

Indien u het niet eens bent met een door Alan meegedeelde beslissing, kan u deze betwisten door binnen de 30 dagen na de mededeling contact met ons op te nemen op **belgium@alan.com**. Na verloop van de termijn van 30 dagen wordt de beslissing als aanvaard beschouwd.

Betwistingen van medische aard worden voorgelegd aan de behandelende Arts van de Verzekerde enerzijds en aan de adviserende Arts van Alan anderzijds.

Indien beide Artsen het niet eens zijn, wijzen ze in gemeen overleg een derde Arts aan. Bij gebrek aan overeenstemming over deze aanduiding, zal de derde Arts op verzoek van de meest gereede partij worden aangewezen door de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg van de woonplaats van de Verzekerde. De beslissing van de derde Arts wordt uitgevoerd, behoudens bij de rechtbank ingesteld verhaal.

Elke partij draagt de kosten en erelonen van haar Arts. De kosten van de aanwijzing en de erelonen van de derde Arts worden door beide partijen, elk voor de helft, gedragen.

Algemene bepalingen

Inwerkingtreding en duur

Deze Overeenkomst treedt in werking op de datum vermeld in de Bijzondere Voorwaarden, van zodra de Overeenkomst is ondertekend.

De Overeenkomst loopt tot en met de jaarlijkse hoofdvervaldag zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden. De Overeenkomst wordt elk jaar, op de jaarlijkse hoofdvervaldag, stilzwijgend verlengd voor een periode van één jaar.

Verhaal tegen derden

De Werkgever en de Verzekerde mogen niet zonder schriftelijke toestemming van Alan geheel noch gedeeltelijk afzien van verhaal tegen derden die aansprakelijk zijn voor een Ziekte of een Ongeval. Door het feit zelf dat de terugbetaling door Alan verschuldigd is, of reeds verricht is, treedt deze laatste in de plaats van de werkgever of de Verzekerde op om verhaal uit te oefenen tegen de aansprakelijke derden en/of tegen elke persoon die krachtens art. 29bis van de Wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen gebonden is tussen te komen. De Verzekerde dient aan Alan alle nodige inlichtingen te verschaffen zodat deze laatste haar verhaal kan uitoefenen.

Toepasselijke wetgeving

De Belgische wetgeving is van toepassing op deze Overeenkomst.

Bevoegde rechtbanken

De Belgische rechtbanken zijn bevoegd.

Klachten

Onverminderd het verhaal in rechte kan elke klacht met betrekking tot de Overeenkomst schriftelijk gericht worden aan: **belgium@alan.com**. Indien de oplossing die Alan voorstelt geen voldoening schenkt, kan het geschil voorgelegd worden aan: Ombudsman van de Verzekeringen, De Meeûsplantsoen 35, 1000 Brussel, e-mail: info@ombudsman-insurance.be. De buitengerechtelijke klachtenregeling via de ombudsman van de verzekeringen is vastgelegd in de art. 322 van de wet betreffende de verzekeringen van 4 april 2014. Meer informatie op: www.ombudsman-insurance.be

Belangenconflictbeleid

Alan streeft ernaar om belangenconflicten in al haar activiteiten te voorkomen. Ons beleid inzake belangenconflicten kan geraadpleegd worden op <https://be.alan.com>.

Gegevensbescherming

Toestemming tot verzamelen en verwerken

Het ondertekenen van de Overeenkomst en het beheren ervan rechtvaardigen het verzamelen en verwerken (bewaren, aanpassen, verwijderen...) van persoonsgegevens. Deze kunnen verwerkt worden voor de hieronder gespecificeerde doeleinden.

Een regel die we onszelf opgelegd hebben: Alan zal nooit en onder geen enkele omstandigheid de verzamelde gegevens verkopen.

Juridisch kader

Persoonlijke gegevens worden beschermd door de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens van 30 juli 2018.

In overeenstemming met deze laatste kunnen deze gegevens indien nodig en met het oog op de hieronder vermelde doeleinden worden meegedeeld aan de partners, herverzekeraars, onderaannemers en dienstverleners van Alan, voor zover nodig voor de uitvoering van de hun toegewezen taken. Er wordt gespecificeerd dat bepaalde persoonlijke informatie onder het beroepsgeheim valt. Deze gegevens mogen alleen worden meegedeeld voor zover nodig voor de toevertrouwde taken en met strikte inachtneming van het beroepsgeheim. Om te voldoen aan wettelijke en reglementaire verplichtingen, kan de verzekeraar bovendien worden verplicht om persoonlijke informatie door te geven aan de administratieve of gerechtelijke autoriteiten op specifiek schriftelijk verzoek en gerechtvaardigd door de wetteksten waarop het recht van communicatie is gebaseerd.

Recht op inzage en aanpassing

De Verzekerden kunnen op elk moment, na het bewijzen van hun identiteit, toegang krijgen tot de informatie over hen, deze informatie laten corrigeren, verwijderen of bezwaar te maken tegen uitwisseling met derden of gebruik voor commerciële doeleinden. Verder geldt ook het recht op gegevensoverdraagbaarheid.

Deze rechten kunnen worden uitgeoefend door te mailen naar **belgium@alan.com**. Klachten over uw persoonsgegevens kunt u hier eveneens melden ofwel kan u zich rechtstreeks wenden tot de Gegevensbeschermingsautoriteit (www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

Doeleinden van de verwerking

De persoonsgegevens kunnen door Alan gebruikt worden om:

- een contract af te sluiten en te beheren
- contracten uit te voeren
- statistieken op te stellen en actuariële studies uit te voeren
- verhaal uit te oefenen en klachten en geschillen te beheren
- wettelijke, regelgevende en administratieve bepalingen uit te voeren;
- klantkennis en klantrelatiebeheer te verzekeren
- te prospecteren en handelsstatistieken op te maken

- klanten of potentiële klanten te identificeren om de service te verbeteren door producten of diensten aan te bieden, om claims te verminderen of om een contract of aanvullende service aan te bieden
- inzicht te verwerven in de mening van de Verzekerden over producten, diensten of inhoud
- fraude te bestrijden, met name de analyse en opsporing van handelingen die een anomalie opleverden, of het beheer van waarschuwingen en procedures naar aanleiding van een geval van fraude

Bewaartermijn

De persoonsgegevens worden bewaard tot 5 jaar na het einde van het contract.

Kennisgevingen

Elke kennisgeving die voor Alan bestemd is, moet worden gedaan via het in onze documenten vermelde emailadres. Elke kennisgeving wordt geacht gedaan te zijn op de datum van verzending via e-mail.

Mededelingen en kennisgevingen van Alan aan de Werkgever zijn geldig indien ze gericht worden aan het in het contract aangeduide adres of aan het door de Werkgever later meegedeelde adres.

Elke communicatie tussen de Werkgever en Alan kan gebeuren in één van de landstalen, ongeacht de taal waarin de Overeenkomst is opgesteld. De communicatie tussen de verzekerde en Alan zal gebeuren in de taal van de verzekerde (in een van de landstalen).



Alan, your friend in health.

Alan Insurance is een Naamloze Vennootschap (SA) (Siren: 908 311 103 R.C.S. Parijs) en valt onder de Belgische verzekeringswet van 4 april 2014. Het hoofdkantoor is gevestigd op Quai de Valmy 117, 75010 Parijs. Alan Insurance staat onder toezicht van de Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 4 place de Budapest, 75009 Parijs. Alan Insurance is ingeschreven in het register van verzekeringsondernemingen van de Nationale Bank van België onder code 3227. Alan Insurance besteedt de distributie en het beheer van het contract uit aan Marmot BE, een Belgische besloten vennootschap, geregistreerd onder nummer 0746.950.973, Cantersteen 10, 1000 Brussel.