

**Entreprise :** EUROP ASSISTANCE BELGIUM, TVA BE 0738.431.009 RPM Bruxelles, Cantersteen 47, 1000 Bruxelles, succursale belge d'Europ Assistance SA, assureur de droit français ayant son siège social au 2, rue Pillet-Will à 75009 Paris, France (451 366 405 RCS Paris), agréée sous le code 0888 pour les branches 1,9,13,16 et 18 sous la surveillance de la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaumont 14, 1000 Bruxelles.

**Produit :** Police MediCall

Ce document n'est pas destiné à vos besoins spécifiques et les informations et obligations contenues dans ce document ne sont pas exhaustives. Pour toute information complémentaire concernant les droits et obligations de la compagnie d'assurance et de l'assuré, veuillez vous référer aux conditions générales et/ou aux conditions particulières du produit d'assurance choisi. (Réf. doc. 12/2021)

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cette assurance annuelle vous permet d'obtenir un conseil médical téléphonique ainsi que de l'assistance en cas d'un accident ou une maladie qui vous met dans une situation de dépendance de minimum 4 jours ou une hospitalisation de minimum 3 jours. Dans ce dernier cas vous pouvez faire appel à un Care Manager qui s'occupera d'une aide personnelle et professionnelle. Nous organisons et intervenons dans les frais de certaines tâches domestiques. Vous pouvez souscrire cette assurance pour vous-même ou pour des bénéficiaires qui vivent sous le même toit.



### Qui est couvert ?\*

- ✓ Les personnes mentionnées dans les Conditions Particulières sous le titre "bénéficiaires". Elles doivent être domiciliées en Belgique, y résider habituellement et vivre sous le même toit.

### Qu'est-ce qui est couvert ?\*

#### ✓ Service de téléconseil médical

- En cas de questions par rapport à la crainte d'une éventuelle infection ou de toute autre pathologie, vous avez la possibilité de demander un conseil médical à notre équipe médicale via un contact téléphonique.

- A votre demande, l'équipe médicale peut vous donner des informations par téléphone au sujet de pathologies et traitements médicaux, ainsi qu'au sujet de précautions médicales et sanitaires.

#### ✓ Demande d'assistance et intervention du Care Manager

En cas d'un accident ou une maladie d'accident ou de maladie qui vous met dans une situation de dépendance de minimum 4 jours ou d'une hospitalisation de minimum 3 jours, un Care Manager vous accompagnera et vous aidera dans l'organisation et la coordination des services garantis dont vous avez besoin.

#### ✓ Services Garantis

Nous garantissons entre autres :

- Transport médical suite à un accident ou une maladie ;
- Prise en charge de vos enfants ou petits-enfants ;
- Assistance aux animaux de compagnie (chien ou chat) ;
- Aide- ménagère ;
- Livraison de repas à domicile ;
- Livraison d'objets personnels de première nécessité à l'hôpital ;
- Visite à la personne hospitalisée ;
- Service de courses ;
- Livraison de médicaments à domicile ;
- Aide psychologique ;
- Aide informatique ;
- Mise en relation avec des corps de métier.

**\*Pour un aperçu complet des garanties, des plafonds et des exclusions, nous vous renvoyons aux conditions générales.**



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?\*

Sont toujours exclus, les dommages, maladies, états de santé, accidents ou décès résultant :

- ✗ d'événements causés par négligence ou intentionnellement par l'assuré ;
- ✗ certains états pathologiques préexistants ;
- ✗ d'affections et événements suite à un traitement esthétique ou diététique ;
- ✗ de toute maladie grave ou chronique qui était connue avant la souscription du contrat ;
- ✗ d'affections et événements consécutifs à l'usage de drogues ou d'alcool ;
- ✗ d'états consécutifs à une tentative de suicide.

#### Sont exclus du téléconseil médical :

- ✗ les situations médicales d'urgence pour lesquelles vous devez faire appel aux services d'urgence (p.ex. 112)
- ✗ les consultations médicales et les seconds avis médicaux au sujet d'un dossier médical ou du traitement d'une pathologie déjà en cours.

**\* Pour un aperçu complet des couvertures, des plafonds et des exclusions, nous vous renvoyons aux conditions générales.**



### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

- ! L'intervention du Care Manager est limitée à un maximum de 18h par dossier.
- ! La garantie se limite à l'ouverture de deux dossiers par période assurée avec la possibilité d'organiser des services supplémentaires sur demande et à votre charge.

#### Pour le téléconseil médical :

- ! Le service de téléconseil médical n'est accessible qu'aux personnes majeures.
- ! Le service de téléconseil médical est accessible du lundi au samedi, de 8 heures à 16 heures. Le service n'est pas accessible les dimanches et jours fériés.
- ! Un suivi médical par téléphone peut vous être proposé. En concertation avec vous, notre équipe médicale vous contactera par téléphone 1 fois/ jour pendant une période maximale de 21 jours (hors dimanche et jours fériés).



## **Où suis-je couvert(e) ?**

- ✓ La garantie est valable en Belgique.



## **Quelles sont mes obligations ?**

### **Vos engagements à la souscription :**

- nous donner des informations honnêtes, précises et complètes.

### **Vos engagements pendant la durée du contrat :**

- nous donner tout élément ou changement concernant le contrat souscrit.

### **Vos engagements lors d'un sinistre :**

- nous téléphoner ou contacter dans les plus brefs délais afin de nous permettre d'organiser de façon optimale l'assistance demandée ;
- nous faire parvenir dans les plus brefs délais votre rapport médical décrivant votre état pathologique actuel, envoyé à l'attention de notre médecin conseil ;
- vous conformer aux solutions que nous recommandons ;
- nous soumettre toutes les déclarations médicales ou autres informations dont nous avons besoin ;
- respecter les obligations spécifiques aux prestations demandées et qui sont énoncées dans le présent contrat ;
- donner une réponse correcte à nos questions concernant les événements assurés survenus ;
- nous informer de manière détaillée quant aux éventuelles autres assurances portant sur les mêmes risques que ceux couverts par le présent contrat.



## **Quand et comment effectuer les paiements ?**

La prime doit être payée annuellement. A cet effet vous recevrez un avis de paiement. Le paiement peut être effectué par virement, carte bancaire Bancontact ou carte de crédit. Un paiement fractionné de la prime peut être considéré sous certaines conditions. Ceci peut engendrer des frais supplémentaires.

2



## **Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?**

La date d'effet et la durée de l'assurance sont fixées dans les conditions particulières. La durée du contrat est d'un an. Il se reconduit tacitement pour des périodes consécutives d'un an, sauf si une des parties s'y oppose.



## **Comment puis-je résilier le contrat ?**

Vous pouvez résilier votre contrat annuellement, au moins trois mois avant la date d'expiration annuelle. Vous pouvez résilier votre contrat par lettre recommandée à la poste, exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.