

ALGEMENE VERZEKERINGSVOORWAARDEN (A.V.V.)

DKV ASSISTANCE - BIJSTAND BUITENLAND | ☎ +32 2 230 31 32

EDITIE 03/2019

1. DEFINITIES

1.1. VERZEKERAAR

De verzekeraar in de huidige Algemene Voorwaarden is Inter Partner Assistance N.V. (IPA), waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1050 Brussel, Louizalaan 166, verzekeringsonderneming toegelaten bij Koninklijk Besluit van 02.12.1996 (Belgisch Staatsblad van 21.12.1996) om de verzekeringstakken 13, 16 en 18 te beoefenen en erkend door De Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten onder het nummer 0487.

1.2. VERZEKERINGNEMER

De Verzekeringnemer is de onderschrijver van het contract, zijnde DKV Belgium N.V., Loksumstraat 25 te 1000 Brussel.

1.3. DKV ASSISTANCE

DKV ASSISTANCE is de benaming voor al de diensten en waarborgen die door de verzekeringnemer en de verzekeraar aan de begunstigten aangeboden worden, alsook de benaming voor de alarmcentrale (van de verzekeraar) die voor de dienstverleningen zorgt.

1.4. BEGUNSTIGDEN - EXPATRIATES

De Begunstigten zijn de fysieke personen die bij de verzekeringnemer een geldige hospitalisatiepolis onderschreven hebben. Deze worden in 2 groepen opgedeeld: begunstigten die de Sociale Zekerheid in België genieten en begunstigten zonder Sociale Zekerheid in België, hierna 'expatriates' genoemd.

1.5. HOSPITALISATIEPOLIS DKV

Als Hospitalisatiepolis DKV worden beschouwd: de hospitalisatieverzekeringen die door de verzekeringnemer worden aangeboden onder volgende verzekeringsplannen: DKV Hospi Select, DKV Hospi Flexi, DKV Medi Pack, DKV Premium PRO, DKV Flexi PRO, DKV Medi Pack PRO, DKV Premium Corporate, DKV Flexi Corporate, IS, IS+, DKV Hospi Premium, IS2000, HR, H, H+, AS1, AS2, AS3, Horizon+, IO1, IO2, IO3, IO4, MPP1, MPP2, MPP3, MasterCare, MasterCare Hospi.

1.6. WOONPLAATS - BUITENLAND

Als Woonplaats worden beschouwd de hoofdverblijfplaats van de begunstigten: ofwel de officiële domicilie in België voor de niet-expatriates, ofwel de gebruikelijke verblijfplaats voor de expatriates. De term Buitenland wordt als volgt gedefinieerd: elk land verschillend van het land van de woonplaats van de begunstigde.

1.7. GELDIGHEIDSPERIODE

Deze waarborg treedt in werking vanaf 01.01.2018. De geldigheidsperiode van deze waarborg is gekoppeld aan de geldigheid van de hospitalisatiepolis en de overeengekomen duur van het samenwerkingsakkoord tussen de verzekeraar en verzekeringnemer.

2. WAARBORGEN

2.1. PRINCIPE

De waarborg DKV ASSISTANCE is verworven bij het onderschrijven van de hospitalisatiepolis DKV Belgium N.V. en naar aanleiding van een stationaire behandeling in een verpleeginstelling ten gevolge van een ziekte of een ongeval. De prestaties die aan de personen gewaarborgd worden in het kader van deze voorwaarden gelden in het 'buitenland' (zie definitie) binnen de perken voorzien in de onderschreven Hospitalisatiepolis DKV (zie definitie).

De waarborgen voor de begunstigten die de Sociale Zekerheid in België genieten en hun woonplaats in België hebben, zijn alleen maar geldig in het 'buitenland', dus buiten België.

De waarborgen voor de begunstigten zonder Sociale Zekerheid in België (expatriates), zijn alleen maar geldig in het 'buitenland', dus buiten het land waar ze hun gebruikelijke verblijfplaats of woonplaats hebben. Niettemin zijn de clausules 2.2., 2.3. en 2.8. voor hen volledig van toepassing, ook in het land waar ze hun woonplaats hebben.

De waarborgen in het 'buitenland' worden niet toegestaan in landen in staat van oorlog, of burgeroorlog, bij politieke onlusten, bij afkondiging van de krijgswet of in landen die gebukt gaan onder terrorisme, bij oproer of gewelddadige stakingen, bij nucleaire of natuurrampen, of bij situaties die uitsluitend vrijwillig en ongegrond gezocht werden.

2.2. INFORMATIEDIENST

De dienst voor het opvragen van informatie van thuis uit is 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 beschikbaar op het **telefoonnummer van DKV ASSISTANCE +32 2 230 31 32**. Alle informatie wordt uitsluitend telefonisch verstrekt en dit binnen een aanvaardbare termijn. De verzekeraar, noch de verzekeringnemer, kunnen in geen geval verantwoordelijk gesteld worden voor de verstrekte informatie, noch voor het gebruik dat de begunstigten maken van de antwoorden van de informatiedienst.

Medische inlichtingen:

- de hygiënische en medische voorzorgsmaatregelen ;
- de verplichte en aanbevolen inentingen ;
- dichtstbijzijnde dokter of apotheker van wacht in de buurt van de woonplaats van de begunstigten ;

- hulpdiensten (ziekenwagen, brandweer, ..) ;
- hospitalen en ziekenhuizen ;
- verhuring van medisch materiaal ;
- thuiszorg ;
- revalidatiecentra ;
- kuuroorden.

Algemene inlichtingen:

- de administratieve formaliteiten voor reizigers, voertuigen en huisdieren.

2.3. VOORBEREIDING VAN EEN ZIEKENHUISOPNAME IN HET BUITENLAND VOOR DE EXPATRIATES

Indien voor een begunstigde-expatriate die voor een langere periode in het buitenland verblijft, een hospitalisatie voorzien is, zal DKV ASSISTANCE deze opname in het ziekenhuis voorbereiden:

- inlichtingen betreffende de internationaal erkende ziekenhuizen ;
- voorbereiding van de opname
- regeling van directe betaling en cost-containment.

2.4. PLAATSELIJK VERVOER IN HET BUITENLAND

De verzekeraar betaalt de kosten voor het plaatselijk vervoer in het buitenland naar het dichtstbijzijnde of door de geneesheer als meest geschikt geachte hospitaal of medisch centrum voor het ontvangen van de medische zorgen. Dit vervoer gebeurt per ziekenwagen of elk ander vervoermiddel dat geschikt geacht wordt door de behandelende geneesheer of een plaatselijke hiervoor bevoegde professionele inrichting.

2.5. REGELING VAN COMMUNICATIE TUSSEN ARTSEN

Op verzoek van de begunstigde, organiseert DKV ASSISTANCE de communicatie tussen de behandelende arts in het buitenland en de huisarts.

2.6. VERZENDING VAN GENEESMIDDELEN, PROTHESEN OF BRILLEN

DKV ASSISTANCE organiseert en staat in voor het toesturen van geneesmiddelen, prothesen of brillen die noodzakelijk zijn voor een medische behandeling en die in het buitenland onvindbaar zijn. Hun aankoopprijs blijft ten laste van de begunstigde tenzij dit valt onder de contractuele voorwaarden van een verzekering afgesloten bij DKV.

De verzending blijft onderworpen aan de plaatselijke wetgeving en aan de onmogelijkheid een soortgelijk geneesmiddel in het buitenland te vinden.

2.7. BEZOEK AAN EEN BEGUNSTIGDE OPGENOMEN IN EEN BUITENLANDS ZIEKENHUIS

Indien de begunstigde reeds langer dan 5 dagen in een buitenlands ziekenhuis verblijft, bezorgt DKV ASSISTANCE aan een familielid een vervoerbijlet vanuit zijn land van woonplaats, naar gelang van de noodzaak, ofwel een treinsbiljet (heen en terug) 1ste klasse, ofwel een vliegtuigsbiljet (heen en terug) economy class.

De verblijfskosten van deze bezoeker in een hotel, zullen vergoed worden tot een bedrag van maximum € 60 per dag (logies + ontbijt). De maximum tussenkomst wordt beperkt tot € 120.

2.8. TOEPASSING VAN HET DERDEBETALERSYSTEEM VOOR DE ZIEKENHUISFACTUREN IN HET BUITENLAND

Indien een ziekenhuisverblijf in het buitenland reeds vóór een opname of binnen 24 uur na aanvang van de hospitalisatie wordt gemeld, staat DKV ASSISTANCE in voor een directe betaling van de ziekenhuisfactuur op naam van de begunstigde.

2.9. REPATRIËRING BIJ ONGEVAL OF ZIEKTE

Wanneer de begunstigde ten gevolge van een ongeval of een ernstige ziekte in het buitenland wordt opgenomen in een ziekenhuis of medisch wordt behandeld, dan moet DKV ASSISTANCE hiervan worden verwittigd binnen de 24 uur na aanvang van de hospitalisatie of medische behandeling.

Wanneer de geneesheer van DKV ASSISTANCE het nodig acht de begunstigde naar het land van zijn woonplaats over te brengen, zal DKV ASSISTANCE contact opnemen met de geneesheren om vast te stellen onder welke voorwaarden de patiënt kan worden gerepatriëerd.

DKV ASSISTANCE organiseert en staat in voor het vervoer per ziekenwagen (indien de afstand minder dan 1.000 km bedraagt), slaapwagen, trein in 1ste klasse, lijn- of chartervliegtuig, met of zonder medische begeleiding, of elk ander vervoermiddel dat geschikt geacht wordt door de geneesheer van DKV ASSISTANCE. Dit vervoer gebeurt, indien nodig, onder medisch of paramedisch toezicht uitgevoerd van de plaats van hospitalisatie in het buitenland naar de woonplaats van de begunstigde of naar een ziekenhuis, waar een bed werd gereserveerd, dicht bij de woonplaats van de begunstigde. DKV ASSISTANCE wijst alle aansprakelijkheid af voor de medische gevolgen die uit het transport van de begunstigde kunnen voortvloeien.

DKV ASSISTANCE gaat steeds na of er reismiddelen zijn die oorspronkelijk voor het vervoer waren gepland, en behoudt zich het recht voor om deze in het kader van een repatriëring te kunnen gebruiken.

2.10. REPATRIËRING VAN ANDERE VERZEKERDE BEGUNSTIGDEN

DKV ASSISTANCE organiseert en staat in voor de terugreis van andere verzekerde begunstigten die oorspronkelijk mee op reis waren en die de gerepatrieerde begunstigde vergezellen naar zijn bestemming. DKV ASSISTANCE gaat steeds na of er reismiddelen zijn die oorspronkelijk voor het vervoer waren gepland, en behoudt zich het recht voor om deze in het kader van een repatriëring te kunnen gebruiken.

2.11. TERUGKEER VAN DE KINDEREN

In geval van hospitalisatie in het buitenland van de begunstigde (vader of moeder), organiseert en staat DKV ASSISTANCE in voor het zenden van een begeleider die zijn/haar kinderen jonger dan 18 jaar en die samen met de begunstigde op reis zijn, zal repatriëren.

De verblijfskosten, in een hotel, van deze begeleider zullen vergoed worden tot een bedrag van € 60 per dag (logies + ontbijt). De maximum tussenkomst is beperkt tot € 120 per begunstigde en per geval.

2.12. REPATRIËRING VAN HET STOFFELIJK OVERSCHOT

In geval van overlijden in het buitenland van de begunstigde, organiseert en staat DKV ASSISTANCE in voor de repatriëring van het stoffelijk overschot naar het land van zijn woonplaats, vanaf het hospitaal of het funerarium naar de plaats in het land van zijn woonplaats aangeduid door de familie, alsook de kosten van balseming en de kosten voor de administratieve formaliteiten in het buitenland. De kosten voor de kist worden ten laste genomen tot een maximum van € 750. De begrafenis- en ceremoniekosten in het land van zijn woonplaats worden niet gedekt.

Indien de in het buitenland overleden begunstigde, ter plaatse wordt begraven of verast, zal DKV ASSISTANCE tussenkomen ten bedrage van maximum € 1.500 in de hierna gedefinieerde prestaties:

- de kosten voor het kisten en de balseming;
- de kosten voor de lijkstaf of de urne;
- de vervoerskosten ter plaatse van het stoffelijk overschot met uitsluiting van de ceremoniekosten, de begrafenis- en de verassing;
- de kosten voor repatriëring van de urne;
- een vervoerbewijs heen en terug om een kennis van de familie de mogelijkheid te bieden ter plaatse te gaan;
- de administratieve formaliteiten in het buitenland.

3. ALGEMENE BEPALINGEN

3.1. BEROEP DOEN OP DE PRESTATIES

DKV ASSISTANCE stelt haar internationale technische en medische bijstandorganisatie ter beschikking van de begunstigten. Deze functioneert 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 en is gemakkelijk bereikbaar via het telefoonnummer +32 2 230 31 32.

Wanneer de begunstigde ten gevolge van een ongeval of een ernstige ziekte in het buitenland wordt opgenomen in een ziekenhuis, dan moet DKV ASSISTANCE hiervan worden verwittigd binnen de 24 uur na aanvang van de hospitalisatie.

Alle briefwisseling zoals bedoeld door deze algemene voorwaarden moet worden geadresseerd aan de verzekeraar, **Inter Partner Assistance N.V. (IPA), Louizalaan 166, te 1050 Brussel, België**, tenzij schriftelijk anders aangegeven door DKV ASSISTANCE.

3.2. BESCHERMING VAN HET PRIVÉLEVEN

DKV ASSISTANCE gebruikt de persoonsgegevens van de begunstigten enkel in het kader van de hierboven vermelde dienstverlening en dit, in overeenstemming met de Belgische wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en de algemene verordening 2016/679 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

3.3. MEDISCHE EN PERSOONLIJKE GEGEVENS

De uitdrukkelijke toestemming van de begunstigde in het kader van een DKV-hospitalisatiepolis stelt de verzekeraar, evenals DKV ASSISTANCE en de door DKV ASSISTANCE gemachtigde personen, in staat om de medische of persoonsgegevens te gebruiken, voor zover deze nodig zijn voor de uitvoering van de gewaarborgde prestaties.

3.4. FRAUDULEUZE VERKLARING

Als de begunstigde opzettelijk een frauduleuze verklaring aflegt of een frauduleuze aanvraag indient, bijvoorbeeld met betrekking tot de terug te betalen bedragen of de aanvragen tot tussenkomst, dan worden de waarborgen nietig verklaard en worden de eisen niet gehonoreerd.

3.5. SUBROGATIE

De begunstigten doen afstand aan de verzekeraar en de verzekeringnemer van hun rechten ten opzichte van de aansprakelijke derden in het kader van de dekking van de risico's die het voorwerp uitmaken van deze algemene voorwaarden.

3.6. TOEWIJZING VAN RECHTSMACHT

In geval van geschillen met betrekking tot deze algemene voorwaarden zijn alleen de Belgische rechtbanken en Belgisch recht bevoegd.

4. UITSLUITINGEN EN UITZONDERLIJKE OMSTANDIGHEDEN

De gewaarborgde prestaties in het buitenland, voorzien in deze algemene voorwaarden, kunnen niet worden toegekend in de volgende omstandigheden:

4.1. UITSLUITINGEN

- Alle lichamelijke letsels of ziektes die niet vastgesteld en gediagnosticeerd werden door een geneesheer;
- Alle ongevallen of ziektes die bestonden op het ogenblik van het onderschrijven van dit contract of van het vertrek naar het land van verblijf, en hun gevolgen. Een niet te voorzien recidief of een niet te voorziene complicatie zijn wel gedekt, indien de ziekte stabiel was en er geen therapie werd ingesteld of aangepast gedurende de zes maanden voor het onderschrijven van dit contract of voor het vertrek naar het land van verblijf;
- Depressieve toestanden, geestesziekten, psychische, psychosomatische of zenuwstoornissen behalve indien het gaat over een eerste manifestatie;
- Beoefening van gevaarlijke sporten (zoals niet limitatief opgesomd: bobslee, berg- en rotsbeklimming, autowedstrijden, snelheidswedstrijden, raids in het algemeen, rafting, kanoën, benjispringen, skispringen, skiën buiten de skipistes, deltavliegen, parapente en parachutespringen in het algemeen);
- Repatriëring van begunstigten met lichte verwondingen of ziekte, die ter plaatse kunnen worden behandeld en die deze personen niet verhinderen om hun verblijf in het buitenland voort te zetten;
- Onkosten voor kuren, massages, fysiotherapie en inenting;
- De zwangerschap van meer dan 28 weken voor vliegvlagen, met uitzondering van deze waarvoor een schriftelijke goedkeuring werd verleend door de (behandelende) gynaecoloog en bevestigd door de geneesheer van de betrokken luchtvaartmaatschappij (en dit met het oog op het welzijn van de moeder en het ongeboren kind);
- Kosten voor bril, contactlenzen, medische apparaten en prothesen in het algemeen;
- Behandelingen die niet door het Belgische RIZIV worden vergoed, tenzij dit valt onder de contractuele voorwaarden van de ziektekostenverzekering die de begunstigde heeft bij DKV;
- Medische onkosten in het land van de woonplaats, zelfs indien ze voortvloeien uit een ziekte of ongeval, opgelopen in het buitenland;
- Misdaad, poging tot misdaad of misdrijf, zelfmoord, zelfmoordpoging, en alle opzettelijke daden gesteld door de begunstigde;
- De kosten voor een medische check-up;
- Esthetische en homeopathische behandelingen, alsook behandelingen inzake dieet en acupunctuur;
- Geregeld terugkerende controle- en observatieonderzoeken.

4.2. UITZONDERLIJKE OMSTANDIGHEDEN

- bij gevallen die plaatsvonden buiten de geldigheidsperiode;
- in geval van dronkenschap, strafbare intoxicatie of andere soortgelijke toestand dat het gevolg is van andere producten dan alcoholische dranken, op voorwaarde dat wordt aangetoond dat er een oorzakelijk verband bestaat tussen één van deze toestanden en de behoefte aan bijstand;
- in geval van het gebruik van doping, het overmatig gebruik van geneesmiddelen (tenzij op medisch voorschrift), het gebruik van geneesmiddelen dat niet conform is met de indicaties van de wetenschappelijke bijsluiter (tenzij de verzekeraar de dekking ervan uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard);
- bij gebruik van wapens;
- bij deelname aan weddenschappen of vechtpartijen, behalve in geval van wettige en erkende zelfverdediging;
- bij elke prestatie die geweigerd wordt door de begunstigde, of die niet door DKV ASSISTANCE georganiseerd of toegestaan wordt;
- bij elke gebeurtenis die zich na de eerste drie maanden verblijf in het buitenland voordoet;
- bij alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks voortvloeit uit activiteiten van luchtvaart, in andere omstandigheden dan als betalend passagier van een meermotorig toestel voor personenvervoer dat daarvoor is ontworpen en daartoe een vergunning heeft;
- bij alle schade die rechtstreeks of onrechtstreeks het gevolg is van opzettelijke, kwaadwillige en onrechtmatige daden;
- bij alle kosten die niet uitdrukkelijk worden voorzien in huidige bepalingen en voorwaarden;
- bij alle opsporings- en bergingskosten tot op het moment van een plaatselijk vervoer.

DKV ASSISTANCE, noch de verzekeraar of de verzekeringnemer, zijn verantwoordelijk voor schade, vertragingen, gebreken of belemmeringen die zich kunnen voordoen bij de uitvoering van de prestaties als deze ontstaan zonder toedoen van of niet te wijten zijn aan DKV ASSISTANCE of als deze het gevolg zijn van overmacht, zoals oorlog, burgeroorlog, vijandelijke inval, acties van vijandige buitenlandse machten, vijandigheden (onafgezien van het feit of er al dan niet een oorlogsverklaring geweest is), confiscatie, nationalisatie, staking, oproer, terrorisme, sabotage, krijgswet, vordering, verzakking of verschuiving van terreinen, overstroming of elke andere natuurramp.

Hetzelfde geldt voor elke schade die rechtstreeks of onrechtstreeks een gevolg zou zijn van, of geheel of gedeeltelijk veroorzaakt zou worden door een ioniserende straling of een radioactieve besmetting ingevolge nucleaire brandstof of afval van de verbranding van een nucleaire brandstof of de toxische radioactieve explosie of elke onzekere eigenschap van een explosieve nucleaire samenstelling of één van de componenten daarvan.