

# Conditions générales Hospitalia

## au 1er janvier 2019

Conditions générales de la SMA MLOZ Insurance votées par le Conseil d'Administration du 26 septembre 2018 et l'Assemblée Générale Extraordinaire du 26 octobre 2018

Partena-OZV

agent d'assurances (n° OCM 5006c - av. de l'Astronomie 1, 1210 Bruxelles) pour «MLOZ Insurance», la SMA des Mutualités Libres (pour les branches 2 et 18), route de Lennik 788A, 1070 Bruxelles, RPM Bruxelles, (422.189.629, n° OCM 750/01) - 05/11/2018



### 1. DEFINITIONS

**1.1. Assureur :** la SOCIETE MUTUALISTE D'ASSURANCES "MLOZ Insurance", entreprise d'assurances agréée par l'Office de contrôle des mutualités et des Unions nationales de mutualités, Avenue de l'Astronomie, 1 - 1210 Bruxelles par décision du 24 juin 2013 pour offrir des assurances maladie au sens de la branche 2 de l'annexe 1 de l'arrêté royal du 22 février 1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances, ainsi que pour couvrir, à titre complémentaire, des risques qui appartiennent à l'assistance telle que visée dans la branche 18 de l'annexe 1 de l'arrêté royal précité, sous le numéro de code OCM 750/01.

**1.2. Preneur d'assurance :** la personne qui souscrit l'assurance pour son propre compte et/ou au bénéfice des assurés, et qui est tenue au paiement de la cotisation.

**1.3. Sections :** les sections de MLOZ Insurance sont les intermédiaires qui offrent les produits d'assurance : 501 : OZ ([www.oz.be](http://www.oz.be)) - 506 : Omnimut ([www.omnimut.be](http://www.omnimut.be)) - 509 : Partenamut ([www.partenamut.be](http://www.partenamut.be)) - 515 : Freie Krankenkasse ([www.freie.be](http://www.freie.be)) - 526 : Partena OZV ([www.partena-ziekenfonds.be](http://www.partena-ziekenfonds.be)), toutes affiliées à l'Union Nationale des Mutualités Libres.

**1.4. Hospitalisation :** tout séjour comportant au moins une nuit et l'hospitalisation de jour dans un établissement hospitalier reconnu comme tel par le Ministère de la Santé Publique où il est fait usage des moyens de diagnostic et thérapeutiques scientifiquement éprouvés.

#### 1.5. Hospitalisation de jour :

Le séjour d'une journée d'hospitalisation sans nuitée :

- l'hospitalisation de jour non chirurgicale : facturation de prestation "soins urgents ou perfusion intra-veineuse" (= mini-forfait jusqu'au 31/12/2013), maxi-forfait, forfaits hôpital de jour (groupes 1 à 7 inclus), forfaits "douleur chronique", "salle de plâtre" et "manipulation d'un cathéter à chambre" ;
- l'hospitalisation de jour chirurgicale : prestations de la liste A, reprise en annexe de l'AR du 25/04/2002.

**1.6. Prestations de soins :** prestations contenues dans la Nomenclature (A.R. du 14/09/1984 et modifications ultérieures).

**1.7. Produits pharmaceutiques :** toute spécialité pharmaceutique enregistrée auprès du Ministère de la Santé publique en vertu de l'article 6 de la loi du 25 mars 1964 et de l'A.R. du 3 juillet 1969, modifié par les arrêtés ultérieurs.

**1.8. Implants et dispositifs médicaux :** tout ce qui est reconnu réglementairement, incluant la marge de délivrance et la marge de sécurité.

**1.9. Autres fournitures :** les produits et prestations qui peuvent légalement être facturés dans la rubrique 5 de la facture patient prévues dans l'annexe 37 et dans la rubrique 3 de la facture patient comme stipulé dans l'annexe 37bis du règlement du 1er février 2016 portant exécution de l'article 22, 11° de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 2014.

**1.10. Accident :** un événement soudain et indépendant de la volonté de la personne assurée causant une lésion corporelle dont la cause ou l'une des causes se situe en dehors de l'organisme. Cet accident doit avoir entraîné des lésions traumatiques dont le traitement est de nature telle qu'il est couvert par les présentes dispositions.

**1.11. Note d'hospitalisation et note d'honoraires :** les documents prévus dans l'annexe 37 et dans l'annexe 37bis du règlement du 1er février 2016 portant exécution de l'article 22, 11° de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 2014.

**1.12. Quittance :** le document utilisé par la mutualité en dehors du cadre du tiers payant.

**1.13. Soins ambulatoires :** les soins prodigués en dehors d'une hospitalisation et en dehors d'une hospitalisation de jour.

**1.14. Stage :** la période pendant laquelle l'assureur n'est pas redevable de prestations et prenant cours à la date de début dudit contrat.

**1.15. Questionnaire médical :** le document visant à éclairer le Conseiller Médical de MLOZ Insurance sur l'état de santé passé et actuel de l'assuré et ayant pour conséquence de limiter éventuellement l'intervention, en cas de maladie ou d'affection ou d'état préexistants.

**1.16. Affection, maladie ou état préexistant :** une affection, une maladie ou un état de santé (comme la grossesse) existant au moment de l'affiliation à MLOZ Insurance, ou au moment du transfert entre produits au sein de MLOZ Insurance, et qui donne lieu à une hospitalisation.

### 2. ADMISSION

2.1. Toute personne ne peut s'affilier à la couverture Hospitalia et le rester que si elle est affiliée en assurance obligatoire et aux services complémentaires à l'une des 5 sections, sauf exceptions statutaires (consultez ces sections : Omnimut, Partenamut, Freie Krankenkasse, OZ, Partena Ziekenfonds). Elle est tenue obligatoirement d'affilier les personnes à sa charge au sens de la réglementation relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, sauf lorsque le conjoint ou cohabitant ou les enfants sont déjà couverts par une assurance similaire du type "frais réels". La démission ou radiation d'un assuré entraîne implicitement celle de toutes les personnes obligées de s'affilier.

2.2. Influence du non-paiement des cotisations aux services complémentaires de votre mutualité sur votre affiliation à MLOZ Insurance. Il est important que vous soyez toujours en règle au niveau du paiement des cotisations aux services complémentaires de votre mutualité. Le fait que vous ne soyez plus en règle à ce niveau peut avoir des conséquences importantes sur votre affiliation à MLOZ Insurance et sur les couvertures d'assurances que vous avez conclues.

2.2.1. Conséquences au niveau de l'affiliation à MLOZ Insurance  
Vous ne pourrez vous affilier à MLOZ Insurance que pour autant que vous n'avez pas subi une perte de vos droits au niveau des services complémentaires de votre mutualité suite au non-paiement des cotisations pour ces services sur une période consécutive de 24 mois.

2.2.2 Conséquences au niveau du maintien de votre affiliation à MLOZ Insurance

Si vous êtes déjà affilié à MLOZ Insurance, celle-ci sera tenue légalement de mettre fin à votre affiliation, et donc à l'ensemble de vos couvertures, si vous êtes sanctionné par une perte de vos droits au niveau des services complémentaires de votre mutualité, suite au non-paiement des cotisations pour ces services durant une période consécutive de 24 mois. Cette exclusion automatique devra se faire indépendamment du fait que vous avez toujours payé régulièrement vos cotisations pour les assurances prises auprès de MLOZ Insurance.

Vous ne pourrez ensuite vous réaffilier à MLOZ Insurance que pour autant que vous recommenciez à payer régulièrement vos cotisations pour les services complémentaires de votre mutualité (toute interruption de 6 mois de paiement de ces cotisations durant les 24 premiers mois de votre réaffiliation entraînera une nouvelle exclusion de MLOZ Insurance).

### 3. CONCLUSION ET FIN DU CONTRAT D'ASSURANCE

#### 3.1. Conclusion du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance est formé par la lettre d'acceptation (avec ou sans limitation) et les conditions générales, et par les avenants.

Le contrat d'assurance prend cours le premier jour du mois suivant celui au cours duquel MLOZ Insurance a reçu la "Demande d'affiliation et de changement de produit" et le "Questionnaire Médical" dûment complétés (le datage interne ou scanning faisant foi), si la première cotisation est reçue par MLOZ Insurance, pour chaque assuré au plus tard le dernier jour du 3ème mois qui suit la date d'affiliation.

L'affiliation d'un nouveau-né ou d'un enfant adopté de moins de trois ans, non dispensé de stage, prend cours le premier jour du mois qui suit sa naissance ou son adoption, à condition que la demande d'affiliation et le questionnaire médical soient reçus par MLOZ Insurance avant la fin du 3ème mois qui suit la naissance ou son adoption, et que la première cotisation soit perçue par MLOZ Insurance au plus tard le dernier jour du 3ème mois qui suit la date d'affiliation.

Le paiement spontané d'une cotisation sans y avoir été invité ne vaut pas affiliation. En cas de non-respect du délai de 3 mois énoncé ci-avant, cette cotisation sera remboursée et une nouvelle procédure d'affiliation devra être entreprise.

Si, sur base du questionnaire médical, le Conseiller Médical demande une information complémentaire avant de statuer sur la demande d'affiliation, le preneur dispose de 45 jours pour y donner suite.

Si ce délai n'est pas respecté ou vu l'absence d'informations complémentaires reçues, l'affiliation prend cours d'office selon les règles définies ci-avant avec, pour la maladie ou l'affection ou l'état préexistants mentionnés sur le questionnaire médical, une limitation d'intervention. La décision d'acceptation, avec ou sans limitation de l'intervention, est communiquée par lettre au candidat preneur d'assurance. La lettre détaillera le montant et la date du paiement de la première cotisation, la date d'acceptation de l'affiliation et de prise de cours de l'affiliation, la durée du stage, la durée viagère de l'affiliation et le produit d'assurance offert.

#### 3.2. Fin du contrat d'assurance

Le contrat d'assurance est conclu à vie. Il prend néanmoins fin en cas de :

- résiliation par le preneur d'assurance, conformément aux modalités prévues par la loi du 4 avril 2014, moyennant un préavis d'un mois minimum commençant à courir le premier jour du mois qui suit l'envoi de la lettre recommandée ou par recommandé électronique qualifié, la remise de l'exploit d'huissier ou de la lettre de résiliation contre récépissé, adressée soit directement à MLOZ Insurance, soit via une des sections visées ci-dessus. Ce préavis d'un mois n'est pas exigé en cas d'un changement de couverture hospitalière au sein d'Hospitalia ;
- fraude ou de tentative de fraude ;
- préjudice causé volontairement aux intérêts de MLOZ Insurance et notamment en cas d'omission ou inexactitude intentionnelles dans ses déclarations lors de son affiliation ou lors de l'introduction des demandes de remboursement, ou pour refus de se conformer aux présentes dispositions ;
- résiliation par l'assureur en cas de non-paiement des cotisations ;
- exclusion des services complémentaires mutualistes ;
- mutation vers une autre mutualité que les Mutualités Libres ;
- décès ;
- nullité.

### 4. DEBUT, EXCLUSIONS ET FIN DE LA GARANTIE

#### 4.1. Début de la garantie d'assurance

La garantie d'assurance prend cours à la date du début du contrat d'assurance déterminée dans la lettre d'acceptation pour autant que les stages aient pris fin.

##### 4.1.1. Règle générale : stage de 6 mois

Avant de pouvoir bénéficier des interventions de MLOZ Insurance, un stage de 6 mois débutant à la date d'affiliation est prévu. MLOZ Insurance n'intervient pas pour une hospitalisation, ni pour des soins ambulatoires ayant débuté pendant le stage.

##### 4.1.2. Règles particulières :

- Dispense de stage pour le nouveau-né ou l'enfant adopté  
Si un des parents est affilié à MLOZ Insurance à une date d'affiliation précédant celle de la naissance ou de l'adoption, le nouveau-né est couvert dès sa naissance et l'enfant adopté de moins de trois ans dès la date de son adoption, sans questionnaire médical, moyennant la remise d'une copie de l'acte de naissance ou d'adoption avant la fin du 3ème mois qui suit sa naissance ou son adoption, et à condition que la première cotisation soit perçue au plus tard le dernier jour du 6ème mois qui suit la date d'affiliation. La première cotisation ne sera redevable qu'à partir du premier jour du mois qui suit la naissance ou l'adoption. Ceci n'est valable que si le titulaire de l'enfant en assurance obligatoire a terminé son stage.
- Suspension en cas de détention  
En cas de détention et à la demande du preneur, les droits et obligations statutaires peuvent être suspendus. Ces droits et obligations

reprennent leurs effets à partir du premier jour du mois qui suit la demande du preneur de mettre fin à cette période de suspension et à condition qu'il en fasse la demande dans les 90 jours qui suivent la fin du motif de la suspension et qu'il s'acquitte de sa cotisation dans les 15 jours de la demande de paiement par MLOZ Insurance.

- Dérégulation au stage en cas d'accident  
MLOZ Insurance intervient pour toute hospitalisation et tout soin ambulatoire étant la résultante d'un accident ayant entraîné des lésions traumatiques dont le traitement est de nature telle qu'il est couvert par les dispositions du présent document à condition que l'accident soit postérieur à la date d'affiliation. Cette intervention est subordonnée à l'avis favorable du Conseiller Médical de MLOZ Insurance.

- Dérégulation au stage pour les assurances hospitalisation similaires  
MLOZ Insurance intervient pour les nouveaux preneurs établissant, sur base de documents probants, qu'ils étaient couverts jusqu'à la date de leur affiliation auprès de MLOZ Insurance et depuis 6 mois, par une assurance hospitalisation similaire de type "indemnitaire", c'est-à-dire une assurance dont les remboursements sont effectués sur base des coûts réels repris sur la facture d'hospitalisation.

#### 4.2. Exclusions de la garantie

##### Pour toutes les couvertures et types de chambres

Ne sont pas couverts, les frais d'hospitalisation et de soins afférents à une maladie ou un accident :

- résultant de faits de guerre, à l'exclusion du terrorisme : toutefois, la garantie reste acquise pendant 14 jours après le début des hostilités si le preneur a été surpris par le déclenchement d'un état de guerre au cours d'un voyage en pays étranger ;
- résultant de la pratique d'un sport rémunéré, y compris l'entraînement ;
- survenant à la suite d'émeutes, de troubles civils, de tous actes de violence collectifs d'inspiration politique, idéologique ou sociale, accompagnés ou non de rébellion contre l'autorité ou tous pouvoirs concédés, sauf la preuve à apporter par le preneur qu'il ne prenait pas part active et volontaire à ces événements ;
- survenant lorsque le preneur se trouve sous l'influence de stupéfiants, hallucinogènes ou autres drogues ;
- résultant de la participation volontaire à un crime ou un délit. Par délit, on vise également les délits requalifiés en contravention ;
- résultant d'un fait intentionnel de l'assuré, sauf en cas de sauvetage de personnes ou de biens, ou de l'aggravation volontaire du risque par le preneur. Le sinistre intentionnel est celui qui résulte d'un comportement adopté "volontairement et sciemment" par l'assuré et qui a causé un dommage "raisonnablement prévisible". Il n'est toutefois pas requis que l'assuré ait eu l'intention de causer le dommage tel qu'il s'est produit.
- résultant d'ivresse, d'alcoolisme et de toxicomanie ;
- résultant de réactions nucléaires, à l'exclusion du terrorisme.

#### 4.3. Fin de la garantie

La garantie d'assurance prend fin en même temps que la fin du contrat d'assurance.

### 5. DROIT AUX PRESTATIONS

MLOZ Insurance et le preneur collaborent en vue de déterminer le droit aux prestations qui est établi sur base des renseignements fournis. Le preneur autorise l'assureur à solliciter les informations nécessaires et s'engage à collaborer à la bonne exécution des mesures d'information et d'investigation auxquelles l'examen du droit aux prestations donne lieu. L'assureur s'abstient de toute mesure qui, par rapport à l'examen du droit aux prestations, s'avère inadéquate, sans pertinence et excessive. Si le preneur peut prétendre à la réparation d'un dommage, l'assureur est subrogé aux droits du preneur dans la mesure de ses prestations. Les conventions conclues par le preneur d'assurance avec des tiers ayant pour objet des droits qui existent en vertu du contrat d'assurance ou qui naissent en exécution du contrat d'assurance ne sont opposables à l'assureur qu'à partir de la date où celui-ci les a approuvées.

### 6. OBLIGATIONS DU PRENEUR D'ASSURANCE

Le preneur est tenu :

- de faire les déclarations et communications par écrit ou par voie électronique aux sièges de l'assureur ou de ses sections ;
- d'aviser l'assureur, au plus tôt, de la date à laquelle les conditions préalables au maintien du contrat ne sont plus réunies ;
- d'aviser l'assureur au plus tôt de l'existence d'une convention couvrant un risque similaire ou identique, soit totalement, soit partiellement ;
- de fournir à l'assureur ou à ses sections tout renseignement demandé.

Si le preneur enfreint les obligations du contrat d'assurance ou celles nées de l'exécution du contrat, et si à la suite d'un sinistre, ce manquement cause un préjudice, l'assureur peut réduire ses prestations à due concurrence.

## 7. COTISATIONS

Montants mensuels en € au 01/01/2019, toutes taxes comprises, en fonction de l'âge

Affiliés au produit Hospitalia (taxes de 10 % incluses)			
Avant le 01/01/1994 ou affiliés, après cette date, avant l'âge de 46 ans*		Après le 01/01/1994, entre 46 et 49 ans*	
moins de 18 ans	4,29	de 46 à 49 ans	12,55
de 18 à 24 ans	5,59	de 50 à 59 ans	15,50
de 25 à 49 ans	11,96	60 ans et plus	33,52
de 50 à 59 ans	14,76		
60 ans et plus	31,93		

Après le 01/01/1994, entre 50 et 54 ans*		Après le 01/01/1994, entre 55 et 59 ans*	
49 ans**	13,16	de 55 à 59 ans	22,14
de 50 à 59 ans	16,23	60 ans et plus	47,90
60 ans et plus	35,11		
		Après le 01/01/1994 jusqu'au 30/06/2014 à l'âge de 60 ans et plus*	
		59 ans**	25,09
		60 ans et plus	54,28

À partir du 01/07/2014 entre 60 et 70 ans*	60 ans et plus	54,28
À partir du 01/07/2014 entre 71 et 75 ans*	71 ans et plus	57,47
À partir du 01/07/2014 à 76 et plus*	76 ans et plus	60,67

\* A la date de début de l'affiliation

\*\* Âge au 1er janvier de l'année d'affiliation

Une majoration de cotisation respective de 5, 10, 50, 70, 80 et 90 % est calculée sur les taux de base pour les preneurs qui, à la date de l'affiliation à Hospitalia, sont âgés respectivement de 46 à 49 ans, 50 à 54 ans, 55 à 59 ans, 60 à 70 ans, 71 à 75 ans, 76 et plus.

## 8. MODALITES DE REDEVANCE DE LA COTISATION

Le preneur est redevable de la cotisation à sa date d'échéance, suivant la périodicité convenue (trimestre, semestre, année).

La cotisation est quérable et payable anticipativement. Elle est adressée à la dernière adresse connue du preneur d'assurance.

Est considérée comme anticipative, toute cotisation reçue avant le premier jour du premier mois du trimestre, semestre ou année ou, en cas de domiciliation bancaire dans les 10 premiers jours du mois, du trimestre, du semestre ou de l'année.

Le preneur qui ne s'est pas acquitté de sa cotisation avant le premier jour du trimestre reçoit une mise en demeure par lettre recommandée ou par recommandé électronique qualifié le sommant de payer la cotisation dans un délai de 15 jours à compter du lendemain du dépôt de la lettre recommandée à la poste ou du recommandé électronique qualifié. Cette mise en demeure l'informe de la suspension de la garantie en cas de non-paiement dans le délai précité. Elle constitue le point de départ d'un délai de 45 jours au terme duquel la désaffiliation d'office a lieu. Le preneur qui ne s'est pas acquitté de sa cotisation au terme d'un trimestre se verra d'office porter en compte une indemnité forfaitaire de € 15 à titre de frais de rappel.

Le preneur désaffilié ne pourra se réaffilier que pour autant qu'il ait acquitté toutes les cotisations échues et sera tenu d'effectuer un nouveau stage pour bénéficier à nouveau des prestations.

## 9. SEGMENTATION ASSURANCES HOSPITALIERES

Lors de l'affiliation à un contrat d'assurance, les compagnies d'assurances appliquent des critères de segmentation qui influencent tant l'accès au produit d'assurance que la détermination des cotisations et la portée de la garantie.

Vous trouverez, ci-dessous, un aperçu des différents critères que MLOZ Insurance utilise dans le cadre de ses assurances hospitalisation.

Ces critères dépendent du type de produit.

Les critères suivants pourraient être pris en considération :

### 9.1. Lors de la prise de cours du contrat :

9.1.1. L'âge de l'assuré, car sur base des données statistiques les probabilités de traitement et d'hospitalisation ainsi que le montant des remboursements augmentent avec l'âge. L'âge est dès lors pris en compte dans l'établissement du montant de la cotisation.

a) L'accès peut être limité en fonction du produit choisi. Il n'y a pas d'âge limite pour Hospitalia.

b) Selon le produit choisi, l'affiliation après un certain âge peut entraîner le paiement d'une surprime.

9.1.2. L'état de santé, et plus particulièrement la présence d'une affection/état/maladie préexistante car le risque de traitement et d'hospitalisation peut se voir augmenté, ainsi que le montant des frais médicaux. Il peut également justifier que certains frais médicaux liés à un état, une affection ou une maladie préexistante ne soient pas couverts.

9.1.3. L'existence précédente d'une assurance similaire a un impact sur le stage : il pourra être réduit ou supprimé pour les assurés qui étaient couverts par une assurance similaire jusqu'à la date de leur affiliation auprès de MLOZ Insurance. Le stage sera réduit à due concurrence de la durée de ladite assurance.

MLOZ Insurance n'opère pas de distinction en fonction de la nature de l'assurance - mutualiste ou commerciale - par laquelle l'assuré était couvert avant son affiliation à MLOZ Insurance, sauf pour l'application de l'état préexistante en cas de grossesse (cf. 9.1.2.) :

- Pour les assurées couvertes précédemment par une assurance hospitalisation similaire de nature mutualiste, cette limitation ne sera appliquée que si l'accouchement se produit dans la période des 9 premiers mois, cumulant la période d'assurance auprès de la précédente SMA et d'Hospitalia, sans interruption.

- Lorsque l'affiliée bénéficiait au préalable d'une assurance similaire de nature commerciale, cette affiliée a droit, pendant les 9 premiers mois d'affiliation à Hospitalia, aux remboursements en cas d'accouchement avec une seule limitation : en cas de séjour en chambre à 1 lit, les suppléments de chambre et d'honoraires ne seront pas remboursés.

Cette distinction pour les entités mutualistes belges est motivée par les raisons suivantes :

- La caractéristique spécifique des assurances mutualistes, à savoir le fait qu'un changement de mutualité implique la cessation de l'assurance auprès de la SMA correspondante, qui justifie un traitement souple des personnes auparavant affiliées à une autre SMA, considérant le faible risque d'anti-sélection dans ce contexte.

- La préservation de la possibilité de changer de mutualité (liberté de choisir sa mutualité).

### 9.2. Durant le contrat :

9.2.1. L'âge de l'assuré, car sur base des données statistiques les probabilités de traitement et d'hospitalisation augmentent avec l'âge ainsi que le montant des débours. Le montant de la cotisation augmente dès lors en fonction de l'âge de l'assuré.

9.2.2. Le type de chambre : dans le cadre d'Hospitalia et d'Hospitalia Plus, le choix d'une chambre particulière entraîne l'application d'une franchise de € 150 par hospitalisation dans un hôpital réclamant plus de 200 % de suppléments d'honoraires par rapport au tarif de la convention. La liste de ces hôpitaux est consultable sur [www.hopitauxfranchise.be](http://www.hopitauxfranchise.be).

## 10. ADAPTATION DE LA COTISATION, DES PRESTATIONS ET DES CONDITIONS GENERALES

La cotisation, les conditions tarifaires et les conditions de couverture des prestations sont définies compte tenu des paramètres contenus dans le plan technique que l'assureur constitue sur base de critères actuariels et techniques d'assurance.

Sans préjudice des possibilités légales d'adaptation et en dehors de leur adaptation à l'indice des prix à la consommation, ou à l'indice médical rattaché à la garantie "chambre particulière", les cotisations ne peuvent être augmentées.

Pour l'application de l'indexation, il sera procédé à une comparaison entre le taux de l'indice du mois d'avril de l'année en cours et le taux de l'indice du même mois de l'année précédente.

Cette variation du taux d'indice est exprimée en pourcentage et peut être appliquée à la cotisation et aux prestations en vigueur avant l'indexation.

MLOZ Insurance a la possibilité de décider annuellement de ne pas faire usage ou de ne faire que partiellement usage des possibilités d'indexation des cotisations sur base de ces indices.

Les cotisations seront néanmoins majorées en fonction des différentes taxes applicables en la matière.

## 11. REMBOURSEMENTS D'HOSPITALIA

### 11.1. Interventions pour les hospitalisations en Belgique

L'intervention est due en cas d'hospitalisation dans un service agréé, soit les suivants :

- 19 (n) section des soins néonataux non intensifs
- 21 (C) service de diagnostic et de traitement chirurgical

- 22 (D) service de diagnostic et de traitement médical
- 23 (E) service de pédiatrie
- 24 (H) service d'hospitalisation simple
- 25 (L) service des maladies contagieuses
- 26 (M) service de maternité
- 27 (N) service des soins néonataux intensifs
- 29 unité de traitement des grands brûlés
- 34 (K) service de neuropsychiatrie infantile (jour et nuit)
- 37 (A) service neuropsychiatrique (jour et nuit)
- 41 (T) service psychiatrique (jour et nuit)
- 49 (I) service de soins intensifs

et dans les limites prévues :

- 30 (G) service de gériatrie et de réhabilitation
- 61 à 66 (Sp) services spécialisés :
  - 61 affections cardio-pulmonaires
  - 62 affections locomotrices
  - 63 affections neurologiques
  - 64 affections chroniques nécessitant des soins palliatifs
  - 65 polypathologies chroniques nécessitant des soins médicaux prolongés
  - 66 affections psychogériatriques

### 1. En cas d'hospitalisation complète en chambre commune ou à deux lits : remboursement intégral des frais réellement supportés relatifs aux points 2.1 à 2.9. ci-après, hormis pour les 2 plafonds :

- Les produits pharmaceutiques non remboursables en AO à concurrence de maximum € 600 par hospitalisation. Il peut être dérogé à ce plafond, dans des situations médicales lourdes, par le Conseiller Médical, pour des traitements 'evidence-based' et ce, sur la base du dossier médical de l'assuré. En cas de frais à charge du patient de € 2.500 ou plus, un remboursement de € 1.200 pourra être octroyé au maximum une fois par an.
- les prothèses, implants et dispositifs médicaux non implantables, non remboursables en Assurance Obligatoire à concurrence de maximum € 2.500 par cas d'hospitalisation. Il peut être dérogé à ce plafond, dans des situations médicales lourdes, par le Conseiller Médical, pour des traitements 'evidence-based' et ce, sur la base du dossier médical de l'assuré. En cas de frais à charge du patient de € 10.000 ou plus, un remboursement de € 5.000 pourra être octroyé au maximum une fois par an.

### 2. En cas d'hospitalisation en chambre particulière, remboursement :

- 2.1. du supplément de chambre facturé à concurrence de maximum € 80 par jour.
- 2.2. des frais de séjour du père ou de la mère dans la chambre de son enfant hospitalisé, âgé de moins de 19 ans, à concurrence de maximum € 25 par jour.
- 2.3. des frais de séjour du donneur d'organe volontaire, si le don est médicalement nécessaire, durant l'hospitalisation du receveur ;
- 2.4. des produits pharmaceutiques remboursables en assurance obligatoire, en milieu hospitalier.
- 2.5. des produits pharmaceutiques non remboursables en assurance obligatoire, en milieu hospitalier, à concurrence de max. € 600 par hospitalisation. Il peut être dérogé à ce plafond, dans des situations médicales lourdes, par le Conseiller Médical, pour des traitements 'evidence-based' et ce, sur la base du dossier médical de l'assuré. En cas de frais à charge du patient de € 2.500 ou plus, un remboursement de € 1.200 pourra être octroyé au maximum une fois par an.
- 2.6. des quotes-parts personnelles y compris le forfait médicament – légalement à charge du bénéficiaire – figurant à la colonne "intervention personnelle patient" de la note d'hospitalisation et de la note d'honoraires.
- 2.7. des suppléments d'honoraires à concurrence de maximum 100 % du tarif de la Convention.
- 2.8. de prothèses, implants, dispositifs médicaux non implantables et autres fournitures :
  - prothèses, implants et dispositifs médicaux non implantables remboursables en assurance obligatoire, limitée à un montant maximum de € 2.500 par cas d'hospitalisation ;
  - prothèses, implants et dispositifs médicaux non implantables, non remboursables en assurance obligatoire à concurrence de 50 % du montant des coûts sur la facture, avec un maximum de € 1.250 par cas d'hospitalisation pour autant que le montant facturé par l'hôpital soit identifiable comme étant le prix facturé pour une prothèse, un implant ou un dispositif médical non implantable. Il peut être dérogé à ce plafond, dans des situations médicales lourdes, par le Conseiller Médical, pour des traitements 'evidence-based' et ce, sur la base du dossier médical de l'assuré. En cas de frais à charge du patient de € 10.000 ou plus, un remboursement de € 2.500 pourra être octroyé au maximum une fois par an ;
  - frais légalement à charge de l'assuré pour les autres fournitures, limitée à 100 % du tarif de la convention.
- 2.9. des frais divers à concurrence de maximum € 6 par jour d'hospitalisation, sauf frais de téléphone, télévision, fleurs et boissons.
- 2.10. des bas de contention et/ou manchons de compression à concurrence de 50 % du montant facturé.

2.11. Une franchise de € 150 par hospitalisation est appliquée en cas de séjour d'au moins une nuit en chambre particulière dans un hôpital réclamant plus de 200 % de suppléments d'honoraires par rapport au tarif de la convention. Le montant de cette franchise de € 150 est déduit du total des remboursements.

Aucune franchise ne sera appliquée pour les hôpitaux s'engageant, dans le cadre de leur déclaration annuelle, à ne pas appliquer, pour toute l'année civile qui suit ladite déclaration, plus de 200 % de suppléments d'honoraires.

La liste des hôpitaux concernés par l'application de la franchise est établie avec application au 1<sup>er</sup> janvier.

La nouvelle liste sera applicable à tous les cas d'assurance dont le début du séjour coïncide ou est postérieur à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle liste.

La liste 2019 des hôpitaux réclamant plus de 200 % est la suivante :

- C.H. EPICURA (RHMS) - Ath, Hornu, Baudour
- C.H.U. DE TIVOLI - La Louvière
- C.H.U. - J. BORDET - Bruxelles
- C.H.U. AMBROISE PARE - Mons
- C.M.P. LA RAMEE - Bruxelles
- CHIREC (Edith Cavell, Basilique, Parc Léopold, Ste-Anne/St-Remi, Braine-l'Alleud-Waterloo et Delta) - Bruxelles et Braine-l'Alleud
- CLINIQUE NOTRE DAME DE GRACE - Charleroi (Gosselies)
- CLINIQUE SAINT JEAN - Bruxelles
- CLINIQUES DE L'EUROPE - Bruxelles
- CLINIQUES UNIVERSITAIRES ST-LUC - Bruxelles
- HOPITAL BRUGMANN - Bruxelles
- HOPITAUX D'IRIS SUD (Baron Lambert, Etterbeek-Ixelles, Bracops et Molière) - Bruxelles
- CENTRE DE SANTE DES FAGNES - Chimay
- C.H.C / CLINIQUE SAINT-VINCENT - Liège (Rocourt)
- C.H.C / CLINIQUE SAINT-JOSEPH - Liège
- C.H.C / CLINIQUE DE L'ESPERANCE - Montegnée
- C.H.C / CLINIQUE NOTRE-DAME - Hermales/Argenteau
- C.H.C / CLINIQUE NOTRE-DAME - Waremme
- C.H.C / CLINIQUE SAINTE-ELISABETH - Verviers (Heusy)
- C.H.R. de la CITADELLE - Liège

Cette liste est consultable via [www.hopitauxfranchise.be](http://www.hopitauxfranchise.be).

3. Remboursement des acomptes légaux versés à l'hôpital, au plus tôt au début de l'hospitalisation concernée, sur présentation d'une pièce justificative de l'hôpital prouvant le paiement de tels acomptes, à condition que le preneur puisse bénéficier des interventions de MLOZ Insurance sans limitations pour maladies ou affections ou états pré-existants. S'il s'avère a posteriori que l'hospitalisation ne peut être couverte ou si le montant de l'acompte est supérieur à l'intervention de MLOZ Insurance ou si le preneur ne présente pas sa facture, les sommes indues seront récupérées.

Le preneur se verra d'office porter en compte un montant forfaitaire de € 15 à titre de frais de rappel, en cas de non-remboursement du trop-perçu réclamé.

4. Remboursement des tickets modérateurs et des suppléments d'honoraires légaux, limités à 100 % du tarif de la convention relatifs aux consultations et visites des médecins généralistes et spécialistes, aux actes techniques médicaux, à la biologie clinique, aux honoraires pour la prise en charge urgente, à l'imagerie médicale et à la médecine interne effectués en ambulatoire dans le service des urgences (le même jour que celui de l'admission dans le même hôpital) précédant une période d'hospitalisation en Belgique et pour autant que ces soins aient été prodigués en relation directe avec l'hospitalisation qui a suivi.

#### Limitations en cas d'hospitalisation en services 30 (Gériatrie) et 61 à 66 (Spécialités)

MLOZ Insurance intervient dans les frais conformément aux règles générales décrites ci-dessus, à concurrence des 50 premiers jours maximum en cas de séjour dans un service G ou Sp, par cas d'hospitalisation, même en cas de transfert entre eux.

En cas de nouvelle hospitalisation en service G ou Sp, MLOZ Insurance n'interviendra, que pour autant qu'un délai de 6 jours calendrier, minimum, se soit écoulé depuis la fin de l'hospitalisation précédente. Toutefois, lorsque ce délai n'est pas écoulé, MLOZ Insurance intervient pour le solde des 50 jours non remboursés lors de l'hospitalisation précédente.

#### Limitations en cas d'hospitalisation en services 34, 37 et 41

L'intervention en services 34, 37 et 41 est limitée à 10 jours par an.

#### 11.2. Interventions pour les hospitalisations de jour en Belgique

Le remboursement est identique que pour les hospitalisations (point 11.1) sans franchise.

#### 11.3. Accouchement à domicile en Belgique

Intervention à concurrence d'un forfait unique pour couvrir tous les frais y relatifs, y compris les soins donnés avant et après l'accouchement (30 jours après) à raison de € 300.

#### 11.4. Interventions pour les hospitalisations à l'étranger

L'intervention destinée à couvrir les frais réellement supportés s'élève

à max. € 200 par jour et ce, en complément de l'intervention de l'assurance obligatoire selon le tarif belge ou du pays où l'hospitalisation s'est déroulée. Les étudiants qui, dans le cadre de leurs études, séjournent à l'étranger, sont également couverts.

La durée de l'intervention est limitée au nombre de jours par hospitalisation ou par année civile dans certains services, comme pour une hospitalisation en Belgique.

L'hospitalisation de jour (one-day clinic) n'est pas couverte à l'étranger. Pour les maladies ou affections ou états préexistants, l'intervention est limitée en cas de séjour en chambre particulière uniquement : exclusion des suppléments de chambre et des suppléments d'honoraires portés en compte.

### 11.5. Interventions préhospitalières (dans le service des urgences)

Les soins préhospitaliers doivent avoir été dispensés en Belgique et prodigués en relation directe avec l'hospitalisation qui a suivi et couverte par les présentes conditions générales, pour autant que MLOZ Insurance soit intervenue pour l'hospitalisation visée. Ces soins doivent être étayés par une quittance. Aucune intervention n'est prévue, sauf dans le service des urgences (voir point 11.1. - 4).

### 11.6. Interventions posthospitalières

#### 11.6.1. Soins posthospitaliers

Les soins posthospitaliers doivent être dispensés en Belgique et prodigués en relation directe avec l'hospitalisation qui a précédé et couverte par les présentes conditions générales, pour autant que MLOZ Insurance soit intervenue pour l'hospitalisation visée. Ces soins doivent être étayés par une quittance.

L'intervention d'Hospitalia vise :

- le remboursement à 100 % des quotes-parts personnelles dans le coût des produits pharmaceutiques et préparations magistrales remboursables dans le cadre de l'assurance maladie, s'ils font l'objet d'une prescription médicale d'un médecin et s'ils ont été délivrés dans les 30 jours suivant l'hospitalisation visée ;
- la couverture des tickets modérateurs et des suppléments d'honoraires légaux, limités à 100 % du tarif de la convention et afférents aux soins posthospitaliers.

Par soins posthospitaliers, il convient d'entendre les consultations et visites des médecins généralistes et des médecins spécialistes, les actes techniques médicaux, l'imagerie médicale, la radio et radiumthérapie, la médecine nucléaire, la médecine interne, la dermatovénérologie, la physiothérapie, la biologie clinique, les suppléments d'urgence, l'anatomopathologie, les accoucheuses, la kinésithérapie, les soins infirmiers, les radio-isotopes, la rééducation cardiaque, la révalidation locomoteur pour les codes 776156-776171-773791-773776-773872-773754-773673-773813-773614-773732, le placement d'électrodes Baha tels que définis à la nomenclature, effectués en ambulatoire pendant la période de 30 jours qui suit l'hospitalisation.

Concernant les séances de kinésithérapie, de physiothérapie et de rééducation cardiaque, celles-ci sont limitées à 20 pour l'ensemble de ces trois types de prestations et doivent avoir été effectuées dans les 90 jours suivant la période d'hospitalisation.

Le remboursement des électrodes Baha est subordonné à la condition qu'une première électrode Baha ait été placée et remboursée par MLOZ Insurance durant une hospitalisation ou une hospitalisation de jour.

Exclusions : Les soins posthospitaliers sont exclus après un séjour en services 30 (gériatrie), 34, 37 et 41 (psychiatrie) et services 61 à 66 (spécialités).

#### 11.6.2. Séjours posthospitaliers

Un forfait de € 7,50 par jour est accordé pour tout séjour temporaire dans un hôtel de convalescence ou un hôtel de soins.

L'intervention est accordée pour autant que le séjour ait débuté dans les 14 jours qui suivent la sortie de l'hôpital. Elle est limitée à 15 jours par année civile.

## 12. ASSISTANCE EN BELGIQUE

MLOZ Insurance offre les services d'assistance, ci-après, aux preneurs Hospitalia qui ont droit à l'intervention de MLOZ Insurance dans le cadre d'une hospitalisation ou d'une hospitalisation de jour en Belgique et qui ont terminé leur stage.

### 12.1. Garde-malade après une hospitalisation de jour

MLOZ Insurance organise, dans les 24 heures, et prend en charge les frais de mise en place d'une garde-malade au profit du preneur isolé hospitalisé de jour durant la nuit qui suit directement cette hospitalisation de jour, durant 12 heures maximum, entre 19 heures et 8 heures.

Pour bénéficier de ce service, le preneur isolé doit :

- fournir à la garde-malade une attestation médicale du médecin traitant l'hospitalisation de jour qui stipulera qu'une hospitalisation de jour a été réalisée et qu'une garde, ne nécessitant pas de soins infirmiers, est requise ;
- disposer d'un téléphone.

### 12.2. Garde d'enfants à domicile

MLOZ Insurance organise, dans les 24 heures, et prend en charge les frais de garde des enfants du preneur, âgés de 3 mois à 14 ans, dans les situations suivantes :

1) Si le preneur est hospitalisé pour une durée supérieure à deux jours, à la suite d'un accident ou d'une maladie soudaine et imprévisible, MLOZ Insurance intervient dans la garde de ses enfants, si aucune autre personne ne peut s'en charger.

Cette garde est accordée durant maximum 5 jours ouvrables, du lundi au samedi, entre 8 heures et 19 heures, à concurrence de maximum 10 heures par jour, pendant que le conjoint exerce son activité professionnelle.

2) En cas d'accouchement remboursé par MLOZ Insurance, celle-ci intervient dans la garde des enfants durant maximum 3 jours ouvrables situés pendant le séjour à l'hôpital de la mère ou situés directement après un court séjour (maximum 2 nuits) de la mère, à l'hôpital, du lundi au samedi, à concurrence de maximum 10 heures par jour et ce, pendant que le père exerce son activité professionnelle.

3) En cas d'accouchement à domicile remboursé par MLOZ Insurance, celle-ci intervient dans les mêmes conditions durant maximum 3 jours ouvrables, situés après l'accouchement à domicile, et le jour de l'accouchement à domicile.

Cette garde est destinée à assurer une présence attentive auprès de maximum 3 enfants et à effectuer les tâches normalement assurées par la mère ou le père de famille, à l'exclusion des travaux ménagers et des transports entre l'école et le domicile.

Ces services sont offerts sur simple appel à la Centrale d'Assistance de MLOZ Insurance, accessible 24 h sur 24, tél. : 02 778 92 93.

## 13. LIMITATIONS D'INTERVENTION

### 13.1. Plafond annuel Hospitalia

Le total des interventions de MLOZ Insurance est limité à € 25.000 par assuré et par année civile durant laquelle les prestations donnant droit à cette intervention ont été effectuées.

### 13.2. Limitations d'intervention pour maladies ou affections ou états préexistants

Le Conseiller Médical de MLOZ Insurance peut, sur base du questionnaire médical, communiquer au preneur au moment de son affiliation, que l'intervention est limitée pour les hospitalisations et les hospitalisations de jour liées directement à des maladies ou affections ou états préexistants (comme la grossesse), en excluant le remboursement des suppléments de chambre et des suppléments d'honoraires portés en compte en cas de séjour en chambre particulière. Cette limite d'intervention n'est pas applicable en cas d'hospitalisation en chambre commune ou à deux lits.

Durant les 24 premiers mois d'affiliation au produit, le Conseiller Médical pourra décider de cette limitation (exclusion de la prise en charge des suppléments en cas de séjour en chambre particulière) en invoquant une omission ou une inexactitude non intentionnelle relative à son état de santé dans le questionnaire médical.

Cette limitation est fixée pour une durée minimale de 5 ans à l'issue de laquelle le preneur qui le souhaite peut demander de réévaluer sa situation sur base d'un nouveau dossier médical.

La notion d'état préexistant liée à la grossesse sera appliquée comme suit :

- pour les accouchements ayant lieu durant les 6 premiers mois d'affiliation, aucun remboursement n'est prévu. Toutefois, les frais d'hospitalisation sont pris en charge, à l'exclusion des suppléments de chambre et des suppléments d'honoraires portés en compte en cas de séjour en chambre particulière et si, au moment de l'accouchement, il a été dérogé au stage ;
- pour les accouchements ayant lieu durant le 7ème, 8ème et 9ème mois d'affiliation au service hospitalisation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge, à l'exclusion des suppléments de chambre et des suppléments d'honoraires portés en compte en cas de séjour en chambre particulière.

La notion d'état préexistant liée à la grossesse ne sera pas appliquée :

- aux accouchements ayant lieu à partir du 10ème mois d'affiliation ;
- aux accouchements d'assurées couvertes précédemment par un service "hospitalisation" mutualiste similaire ou offrant une couverture plus avantageuse. Dans ce cas, les 9 premiers mois, tels que décrits dans le paragraphe ci-avant, débutent à la date d'affiliation à ce service hospitalisation similaire ou plus avantageuse.

### 13.3. Prestations non couvertes par Hospitalia

MLOZ Insurance n'intervient pas :

- pour les produits de toilette, les produits cosmétiques, les produits alimentaires, les vins, les eaux minérales, les dépenses de confort (téléphone, télévision, fleurs, frigo,...) sauf dans le cadre des hospitalisations en chambre commune et à deux lits en Belgique. Les communications téléphoniques surtaxées restent toutefois exclues. Toutefois, Hospitalia ne rembourse pas les frais de téléphone, télévision, fleurs, frigo et boissons facturés dans le cadre d'une hospitalisation d'au moins une nuit ;
- pour les prestations médicales, pharmaceutiques et hospitalières tenant à l'esthétique, et/ou qui ne sont pas nécessaires du point de vue médical ;
- pour les implants et prothèses dentaires et toutes les prestations qui y sont liées ;

- pour les prestations du type “cure de rajeunissement” ;
- pour les prestations au profit d'un assuré refusant de recevoir la visite d'un médecin, d'une infirmière ou d'une assistante sociale désigné(e) par MLOZ Insurance ;
- pour les frais liés aux traitements et aux médicaments expérimentaux et/ou qui ne sont pas ‘evidence-based’, qui n'ont pas de base scientifique ;
- pour les frais dont la facturation est illégale/n'est pas permise selon la loi belge ;
- pour les frais liés aux traitements médicaux qui s'effectuent intentionnellement à l'étranger et pour lesquels le médecin-conseil de l'Assurance Obligatoire n'a pas donné son accord.

## 14. CUMUL DES COUVERTURES

14.1. Il n'est pas tenu compte des frais dans la mesure où ceux-ci peuvent être couverts par :

- l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités telle qu'organisée par la loi coordonnée le 14 juillet 1994 et ses A.R. d'exécution et par l'A.R. du 30 juin 1964 ;
- les législations relatives aux accidents du travail (loi du 10 avril 1971 et A.R. d'exécution) et aux maladies professionnelles (loi du 3 juin 1970 et A.R. d'exécution) ;
- les règlements européens n° 1408/71, 574/72 et 883/04 ou par une convention multilatérale ou bilatérale de sécurité sociale conclue par la Belgique ;
- l'assurance complémentaire des mutualités ;
- le service “soins urgents à l'étranger” des mutualités.

Les suppléments couverts sont donc déterminés par référence à ces interventions. Si l'assuré, pour l'un ou l'autre motif, n'est pas en droit de faire appel à une ou plusieurs de ces interventions, MLOZ Insurance intervient de la même manière que pour un assuré ayant droit à ces interventions.

Pour que MLOZ Insurance puisse accorder ses interventions, il est indispensable qu'au cours de l'hospitalisation, une des prestations médicales au moins soit reprise dans la liste des prestations remboursables par Hospitalia et soit remboursée en assurance obligatoire.

De cette dernière condition, il est dérogé si le preneur, pour l'un ou l'autre motif, n'est pas en droit de faire appel à une ou plusieurs des interventions ci-dessus. Dans ce cas, MLOZ Insurance intervient de la même manière que pour un assuré ayant droit à ces interventions.

14.2. Lorsque les sommes accordées en vertu d'une autre législation, du droit commun ou d'un autre contrat d'assurance, sont inférieures aux prestations octroyées par MLOZ Insurance, le bénéficiaire a droit à la différence à charge de cette dernière. Ces renseignements doivent figurer sur la “Demande d'intervention”.

L'intervention de MLOZ Insurance ne peut en aucun cas dépasser le montant des frais réellement exposés par le preneur.

Lorsque le dommage est susceptible d'être couvert par le droit commun ou par une autre législation, MLOZ Insurance pourra octroyer ses prestations à titre provisoire en attendant que le dommage soit effectivement réparé.

Dans ce cas, MLOZ Insurance sera subrogée dans tous les droits que l'assuré peut exercer vis-à-vis du débiteur de la réparation.

L'assuré ne peut conclure aucun arrangement avec le débiteur de la réparation sans autorisation préalable.

## 15. INTERVENTIONS

### 15.1. Prescription

L'action en paiement des prestations dans le cadre des avantages et toute autre action dérivant du contrat d'assurance se prescrivent par un délai de 3 ans à compter du jour de l'événement qui y donne ouverture, soit le jour de réalisation du risque couvert.

### 15.2. Contrôle médical

Les prestations ne sont accordées que sous réserve du droit pour MLOZ Insurance de faire contrôler à tout moment par le Conseiller Médical, l'état de santé de l'assuré et le bien-fondé des prestations.

### 15.3. Paiement des avantages

Pour avoir droit aux remboursements, le preneur doit être en ordre de cotisations.

Pour obtenir les avantages prévus dans Hospitalia, le preneur remplira un document “Demande d'intervention” délivré par MLOZ Insurance et fournira à celle-ci toutes les pièces justificatives étayant ses débours, dont l'original des factures hospitalières. Par pièce justificative relative aux frais hospitaliers, on entend l'original de l'extrait de la note d'hospitalisation ou la facture scannée par l'hôpital ou par l'assuré ou la facture transmise sur tout autre support durable.

Pour obtenir les avantages des soins posthospitaliers, le preneur remettra toutes les factures originales, et le décompte du remboursement des attestations de soins par la mutuelle ou une copie de celles-ci.

Le remboursement des frais pharmaceutiques s'effectuera sur production d'une “Attestation de prestations pharmaceutiques remboursables dans le cadre d'une assurance complémentaire” du pharmacien ou par une facture (ambulatoire) de l'hôpital.

Les remboursements seront octroyés aux assurés effectifs ou à toute personne ayant leur procuration par la “Demande d'intervention” après

réception des notes de frais exposés et du décompte des interventions légales.

Les pièces justificatives transmises à MLOZ Insurance par voie digitale en vue de l'obtention d'une intervention sont autorisées. Dans ce cas, la copie digitale doit être de bonne qualité (lisible) et conforme à l'original (aucune modification manuscrite ou retouche). MLOZ Insurance se réserve le droit de réclamer l'original à l'assuré qui doit le conserver ou devra supporter les éventuels coûts de duplicata.

## 16. TRAITEMENT DES DONNEES

Le preneur d'assurance déclare :

- autoriser MLOZ Insurance à recueillir et à traiter les données et informations à caractère personnel et médical. Les données à caractère médical sont recueillies et traitées sous la surveillance et la responsabilité d'un professionnel des soins de santé attaché à MLOZ Insurance.
- autoriser MLOZ Insurance à utiliser les données à caractère médical afin de conclure, de gérer et d'exécuter son contrat d'assurance.

L'assureur déclare que les informations et données à caractère personnel et médical ne sont recueillies, traitées et utilisées qu'à la réalisation de ces finalités et que, par rapport à ces finalités, les informations et données recueillies sont adéquates, pertinentes et non excessives.

Le preneur d'assurance peut prendre connaissance de la politique en matière de vie privée de MLOZ Insurance via le lien [www.mloz.be/fr/privacyMLOZInsurance](http://www.mloz.be/fr/privacyMLOZInsurance), ou sur simple demande en agence ou par courrier (MLOZ - DPO, Route de Lennik 788A à 1070 Bruxelles).

## 17. MODE DE COMMUNICATION ET LANGUES

MLOZ Insurance communique avec ses assurés à travers différents canaux :

- par courrier ordinaire et par e-mail sur [info@hospitalia.be](mailto:info@hospitalia.be)
- par téléphone au 02 778 92 11
- via votre section : pour obtenir les coordonnées de l'agence la plus proche :  
501 : OZ ([www.oz.be](http://www.oz.be)) - 506 : Omnimut ([www.omnimut.be](http://www.omnimut.be)) - 509 : Partenamut ([www.partenamut.be](http://www.partenamut.be)) - 515 : Freie Krankenkasse ([www.freie.be](http://www.freie.be)) - 526 : Partena OZV ([www.partena-ziekenfonds.be](http://www.partena-ziekenfonds.be))

### Langue de communication

Toute communication se tient en français, néerlandais, anglais ou allemand, selon le choix du preneur.

Tous nos documents sont disponibles en français, néerlandais, anglais ou allemand.

## 18. PLAINTES

Toute plainte relative au contrat d'assurance peut être adressée à la section à laquelle vous êtes affilié.

Si la réponse apportée ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser au coordinateur plaintes de MLOZ Insurance par e-mail à [complaints@mloz.be](mailto:complaints@mloz.be) ou par courrier à MLOZ Insurance - coordinateur plaintes - Route de Lennik, 788A à 1070 Bruxelles.

Si vous aviez une plainte concernant nos prestations de service que nous n'avons pas pu régler ensemble, vous pouvez contacter le service Ombudsman Assurances dont le siège est situé :

square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles  
Tél. 02 547 58 71 - Fax 02 547 59 75  
[info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) - [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as)

## 19. POLITIQUE EN MATIERE DE CONFLITS D'INTERETS

Conformément à la législation, la SMA “MLOZ Insurance” a développé une “Politique en matière de conflits d'intérêts” ([www.hospitalia.be](http://www.hospitalia.be)).

MLOZ Insurance entend prévenir les conflits d'intérêts et notamment les conflits d'intérêts susceptibles de nuire aux intérêts d'un ou plusieurs de ses clients en les opposant aux intérêts d'un de ses agents, d'autres clients, de MLOZ Insurance elle-même ou d'un collaborateur de MLOZ Insurance ou de ses sections. Soucieuse de se conformer à ses obligations, MLOZ Insurance a élaboré un cadre général décrivant la manière dont elle s'organise en matière de gestion des conflits d'intérêts via :

- L'identification des conflits d'intérêts potentiels
- Les mesures de gestion des conflits d'intérêts nés ou à naître
- L'information de ses clients
- La formation de ses collaborateurs
- La tenue d'un registre de conflits d'intérêts
- La mise en œuvre et l'évaluation régulière de la présente politique.

## 20. DROIT APPLICABLE

Le droit belge est d'application aux relations précontractuelles et aussi au contrat d'assurance.

Ce résumé n'a qu'une valeur informative, seuls les statuts déterminent les droits et les obligations des preneurs de MLOZ Insurance.

Ils peuvent être consultés au siège social de MLOZ Insurance ou sur le site [www.mloz.be](http://www.mloz.be).