

# Assurance maladie privée

## Document d'information sur le produit d'assurance

DKV Luxembourg S.A. - Produit : COMPLETE HEALTH

Ce document vous permet d'avoir un aperçu de la couverture d'assurance précitée. Les informations ne sont pas exhaustives et les listes ne sont pas complètes. Pour toute information complémentaire quant aux droits et obligations de l'entreprise d'assurance et de l'assuré, veuillez consulter les documents suivants :

- La demande d'assurance correspondant à notre offre
- La police d'assurance et éventuellement les convenances particulières associées
- Les conditions générales d'assurance (CGA)
- Les conditions particulières du tarif choisi

Afin d'obtenir toutes les informations relatives au tarif, nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance des documents précités.

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

Il s'agit d'une assurance complète.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### Traitement ambulatoire

- ✓ Soins médicaux
- ✓ Médicaments et bandages
- ✓ Kinésithérapie (physiothérapie), massages
- ✓ Prestations des sages-femmes
- ✓ Appareillages (p.ex. appareils auditifs, semelles orthopédiques)
- ✓ Aides visuelles
- ✓ Chirurgie réfractive (p. ex. opérations au laser)
- ✓ Traitements alternatifs

##### Traitement dentaire

- ✓ Soins dentaires
- ✓ Détartrage professionnel
- ✓ Prothèses dentaires (p. ex. couronnes, implants, inlays)
- ✓ Orthodontie

##### Hospitalisation

- ✓ Prestations médicales
- ✓ Frais d'hébergement (y inclus chambre individuelle)
- ✓ One-Day-Clinic
- ✓ Rooming-in d'un parent si l'enfant est hospitalisé
- ✓ Transport en ambulance vers l'hôpital
- ✓ Indemnité journalière

##### Tarif BEST CARE + / BEST CARE PREMIUM +

##### (en cas d'assurance complète pour les hospitalisations)

- ✓ Préparation d'un deuxième avis par des spécialistes reconnus pour certaines maladies nécessitant un traitement hospitalier, des malformations et des complications à la suite de blessures accidentelles
- ✓ Si nécessaire, organisation d'une opération par un expert dans un délai de 5 jours ouvrables
- ✓ Paiement d'une dépense forfaitaire

**L'étendue de l'assurance comprend également la gratuité des prestations selon le tarif TRAVEL + (voir fiche d'information séparée)**



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Traitements pour lesquels le besoin médical n'est pas reconnu
- ✗ Traitements préventifs, spa et sanatoriums
- ✗ Soins esthétiques
- ✗ Alimentation, nutrition et vitamines
- ✗ Dommages causés par l'exposition aux rayonnements et à l'énergie nucléaire ainsi que les dommages causés par la guerre, la guerre civile, l'insurrection, terrorisme ou circonstances similaires
- ✗ Prestations en cas de sinistres antérieurs au début de l'assurance
- ✗ Prestations en cas de sinistres postérieurs à la fin de l'assurance



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

- ! La couverture sera déterminée par la description et l'étendue des remboursements décrits et spécifiés dans les conditions particulières et spéciales (CGA et Conditions du tarif)
- ! Aucune prestation pour des sinistres survenus avant l'échéance des délais de carence
- ! Remboursements limités aux frais réels
- ! Autres exclusions :
  - en cas de manquement aux obligations définies dans les CGA
  - en cas de retard de paiement des cotisations
  - en cas de séjour à l'étranger hors Europe



## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Le domaine de validité s'étend à toute l'Europe.
- ✓ Pendant le premier mois, la couverture et la garantie sont également valables dans un pays situé en dehors de l'Europe.



## Quelles sont mes obligations ?

- Le contractant et la personne assurée sont tenus de fournir tout renseignement et justificatif nécessaire au constat du sinistre ou de l'obligation d'indemnisation de l'assureur.
- A la demande de l'assureur, la personne assurée est tenue de se faire examiner par un médecin nommé.
- Le contractant est tenu au paiement de la cotisation (prime) convenue et tous frais annexes, taxes comprises, dans les délais convenus.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

- La première prime ou la première mensualité sont payables immédiatement après réception de la police d'assurance, mais sans pour autant être effectué avant la date d'effet du contrat d'assurance.
- Les primes suivantes sont payables jusqu'à la fin du mois au cours duquel le contrat d'assurance arrive à expiration.
- Les paiements pourront être effectués par virement ou par autorisation d'un prélèvement automatique. Une telle autorisation sera indispensable en cas de paiement mensuel de la cotisation.



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

- La garantie prend effet à la date indiquée sur la police d'assurance, sans qu'elle puisse débuter avant la conclusion du contrat d'assurance. En d'autres termes, la garantie ne peut prendre effet avant la signature du contrat par les deux parties contractantes et/ou avant l'échéance des délais de carence.
- La garantie prend fin à expiration du contrat y compris pour les sinistres déjà déclarés et/ou en cours.
- Le contrat prend fin :
  - à la résiliation du contrat
  - en cas de décès du contractant
  - dans le cas où les conditions pour l'assurabilité selon les Conditions Générales ou Particulières ne seraient plus remplies



## Comment puis-je résilier le contrat ?

- Vous pouvez résilier votre contrat avec effet à la fin de l'année d'assurance. Une période de deux années d'assurance reste néanmoins incompressible.
- La résiliation doit se faire sous forme écrite.
- Le délai de résiliation est de 30 jours.
- Vous pouvez résilier le contrat d'assurance dans sa totalité ou pour certaines personnes assurées.
- La résiliation n'est valide que si le contractant apporte la preuve que les personnes assurées concernées ont eu connaissance de la notification de la résiliation.
- Dans certains cas, les modalités de résiliation peuvent différer (augmentation des primes, ...).

# Assurance maladie privée

## Document d'information sur le produit d'assurance

DKV Luxembourg S.A. - Produit : TRAVEL / TRAVEL+

Ce document vous permet d'avoir un aperçu de la couverture d'assurance précitée. Les informations ne sont pas exhaustives et les listes ne sont pas complètes. Pour toute information complémentaire quant aux droits et obligations de l'entreprise d'assurance et de l'assuré, veuillez consulter les documents suivants :

- La demande d'assurance correspondant à notre offre
- La police d'assurance et éventuellement les convenances particulières associées
- Les conditions générales d'assurance (CGA)

Afin d'obtenir toutes les informations relatives au tarif, nous vous prions de bien vouloir prendre connaissance des documents précités.

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

Il s'agit d'une assurance voyage à l'étranger.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### Traitements ambulatoires

- ✓ Soins médicaux
- ✓ Médicaments et bandages
- ✓ Kinésithérapie (physiothérapie), massages
- ✓ Dispositifs médicaux devenus nécessaires suite à un accident survenu pendant le séjour (sauf les aides visuelles et appareils auditifs)

##### Traitements dentaires / Prothèses dentaires

- ✓ Soins dentaires analgésiques
- ✓ Obturations dentaires simples
- ✓ Réparations de prothèses dentaires existantes afin de rétablir leurs fonctions de mastication
- ✓ Prothèses provisoires

##### Hospitalisations

- ✓ Soins médicaux (frais pour interventions chirurgicales compris)
- ✓ Frais de séjour à l'hôpital (y compris l'hébergement en chambre individuelle)

##### Transport des malades

- ✓ Le transport médicalement nécessaire, jusqu'à l'hôpital agréé ou le médecin le plus proche, par des services d'aide médicale urgente agréés

##### Rapatriement

- ✓ Organisation et prise en charge des frais de retour médicalement raisonnables et justifiables de la personne assurée
- ✓ Organisation et prise en charge des frais de transfert en cas de décès de la personne assurée

Les prestations sont limitées aux montants maximaux précisés dans les conditions générales d'assurance.



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les soins à l'étranger qui étaient le seul motif et/ou un des motifs de votre voyage
- ✗ Traitements de maladies existantes pour lesquelles la nécessité du traitement à l'étranger était connue avant le début du voyage (sur la base du diagnostic médical)
- ✗ Les coûts pour les moyens de contraception
- ✗ Les coûts de la médecine préventive, des vaccins et de la vaccination
- ✗ Les coûts liés aux maladies et accidents dus à une faute intentionnelle ou à une addiction
- ✗ Les coûts liés à un suicide ou une tentative de suicide ainsi que leurs suites
- ✗ Les soins des maladies psychiques, psychogènes et psychosomatiques
- ✗ Les dépenses relatives aux traitements d'une grossesse de la personne assurée connue avant le départ
- ✗ Les prothèses dentaires et les couronnes
- ✗ Les coûts pour les traitements esthétiques
- ✗ Pas de couverture pour les sinistres apparus avant la date de début du contrat d'assurance
- ✗ Pas de couverture pour les sinistres apparus après expiration du contrat d'assurance



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

- ! La couverture est déterminée suivant la description et l'étendue des remboursements décrits et spécifiés dans les conditions générales d'assurance
- ! Remboursements limités aux frais réels
- ! Autres exclusions:
  - Lors d'un séjour dans une région pour laquelle le Ministère des affaires étrangères ou un autre Ministère responsable d'un pays voisin du Grand-Duché avait publié une mise en garde destinée aux voyageurs/avait classé la région comme région à risque



## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ Votre couverture d'assurance est valable lors d'un voyage temporaire à l'étranger comme indiqué dans la proposition.
- ✓ Tous les pays, en dehors du Grand-Duché de Luxembourg et du pays de résidence habituel, sont considérés comme des pays étrangers.



## Quelles sont mes obligations ?

- Le contractant et la personne assurée sont tenus de fournir tous les renseignements et les justificatifs nécessaires au constat du sinistre ou à l'obligation d'indemnisation de l'assureur.
- A la demande de l'assureur, la personne assurée est tenue de se faire examiner par un médecin désigné.
- Le contractant est tenu au paiement de la cotisation (prime) convenue ainsi que tous les frais annexés, taxes comprises, dans les délais impartis.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

- Le paiement de la prime d'assurance due doit être effectué immédiatement après la conclusion de l'assurance.
- Le paiement peut être effectué via carte de crédit ou Digicash.



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

- Le début et la fin de la couverture d'assurance sont indiqués dans les Conditions générales d'assurance.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

- Le contrat d'assurance prend fin automatiquement à la date d'échéance indiquée et il n'y a pas de prolongation automatique.