

**ANNEXE 1 : CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT
NOTICE D'INFORMATION
CONTRAT COLLECTIF F 17 S 0504 / FIC17SAN0945
PAVILLON PREVOYANCE**

PAVILLON PREVOYANCE, mutuelle relevant du Livre II du Code de la Mutualité, immatriculée sous le numéro 442 978 086, dont le siège social se situe 90, Avenue Thiers – CS 21004 – 33072 BORDEAUX CEDEX, a souscrit le contrat collectif n° **F 17 S 0504 / FIC17SAN0945**, au profit de ses Adhérents et auprès de **FILASSISTANCE**, afin de faire bénéficier ces derniers de garanties d'assistance telles que prévues ci-dessous.

Les garanties d'assistance sont assurées et gérées par **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** (ci-après dénommée « **FILASSISTANCE** »), Société Anonyme au capital de 4 100 000 €, entreprise régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, enregistrée sous l'identifiant unique ADEME : FR329780_01LOPR, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

Téléphone	0810 032 033 (0.06 € /min + prix d'un appel local) ou 01 70 36 41 30 (appel non surtaxé) (depuis la France) +33 1 70 36 41 30 (depuis l'étranger)
Mail	assistance.personnes@filassistance.fr
Adresse	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
Télécopie	09 77 40 17 87
Courriel	assistance.personnes@filassistance.fr

1) Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'assistance du Contrat, **sauf stipulations contraires expressément prévues à l'article III. TABLEAU DES GARANTIES**, ne sont dues qu'à compter du moment où le fait générateur a lieu en France telle que définie ci-dessous.

Sauf stipulations contraires, les garanties ne sont délivrées qu'au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent.

2) Quelle est la période des garanties ?

Les garanties sont acquises à tout Bénéficiaire dès lors que l'Évènement à l'origine de la demande d'assistance survient pendant l'adhésion au Contrat et durant la période de validité de ce dernier.

Les durées des adhésions sont strictement équivalentes à la durée du Contrat collectif d'assistance n° **F 17 S 0504 / FIC17SAN0945** auquel elles se rattachent, à défaut de stipulation expresse contraire.

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat d'assurance complémentaire santé de la mutuelle **PAVILLON PREVOYANCE** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance **F 17 S 0504 / FIC17SAN0945**.

I. DEFINITIONS

Sauf stipulations contraires, les termes définis ci-après seront interprétés de la manière suivante dès lors qu'ils commencent par une majuscule.

Accident : Blessure non intentionnelle et indépendante de la volonté du Bénéficiaire, provenant de l'action soudaine, violente et imprévisible d'une cause extérieure.

Actes de la vie quotidienne : Se lever/se coucher, s'habiller, se laver, se nourrir, aller aux toilettes, se déplacer dans son Domicile.

Adhérent : Toute personne physique, assurée au titre du contrat d'assurance complémentaire santé de la mutuelle « **PAVILLON PREVOYANCE** » et domiciliée en France telle que définition en est donnée aux termes du présent article.

AGGIR : Outil national d'évaluation de la dépendance déterminant le niveau des aides publiques.

Aidant : Personne qui assiste l'Adhérent en état de Dépendance ou de handicap. L'aidant apporte une aide quotidienne à l'Adhérent dépendant ou handicapé pour les actes de la vie quotidienne. **Sauf clause contraire**, l'Aidant devra avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement à Domicile l'Adhérent dépendant ou handicapé.

Aide à domicile : Personne assurant les travaux courants d'entretien du logement tels que le ménage, le repassage, l'aide aux repas ainsi que les courses de proximité.

Animaux de compagnie : Chiens et chats remplissant les obligations d'identification et de vaccination fixées par la réglementation **à l'exclusion de tout chien susceptible d'être dangereux c'est-à-dire les chiens de races Staffordshire bull terrier, Mastiff, American Staffordshire terrier, Tosa, les chiens assimilables par leurs caractéristiques morphologiques aux chiens de ces races ainsi que les chiens communément appelés « Pitt bull ».** L'animal garanti ne devra pas faire l'objet d'un élevage ou être détenu dans le cadre d'une activité professionnelle ou commerciale quelle qu'elle soit.

Assuré aidant : L'Adhérent qui assiste un proche en état de Dépendance ou de Handicap. L'Assuré aidant apporte une aide quotidienne à son proche dépendant ou handicapé pour les Actes de la vie quotidienne. Sauf clause contraire, l'Assuré aidant devra avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement à Domicile son proche dépendant ou handicapé.

Atteinte corporelle : Blessure ou Maladie dont la nature risque de porter atteinte à la vie même du Bénéficiaire ou d'engendrer à brève échéance une aggravation importante

de son état si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Autorité médicale : Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité en France.

Auxiliaire de vie : Intervenante qui facilite le lever, le coucher, la toilette et les soins d'hygiène (**à l'exclusion des soins infirmiers**), dans le but de maintenir la personne à son Domicile.

Bénéficiaire : L'Adhérent, son Conjoint, leur(s) enfant(s) et ascendant(s) fiscalement à charge et vivant sous le même toit que l'Adhérent ainsi que toute personne désignée dans la garantie comme destinataire de la prestation servie.

Conjoint : Le conjoint marié à l'Adhérent, non séparé de corps ; le concubin tel que défini à l'article 515-8 du Code civil; ou le partenaire lié par un Pacte Civil de Solidarité (PACS) à l'Adhérent.

Contrat : Le Contrat collectif d'assistance n° F 17 S 0504 /FIC17SAN0945.

Dépendance/Perte d'autonomie : Etat de perte d'autonomie d'une personne justifiant son classement dans le Groupe GIR 1 à 4 de la grille AGGIR.

Domicile : Le foyer fiscal, la résidence principale et habituelle de l'Adhérent, mentionné sur le bulletin d'adhésion ou la résidence secondaire.

Equipe médico-psycho-sociale : Médecins de **FILASSISTANCE**, assistantes sociales, psychologues ou conseillers en économie sociale et familiale de **FILASSISTANCE**.

Etablissements de soins publics ou privés : Hôpitaux, cliniques, établissements de convalescence, établissements de soins de suite et de réadaptation (SSR), centres de rééducation, établissements d'HAD (Hospitalisation à domicile), etc... au sein desquels le Bénéficiaire peut recevoir des soins prodigués par une Autorité médicale.

Evènement : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**. L'Evènement applicable pour chaque garantie est précisé au sein de ces dernières.

France : France métropolitaine y compris la Corse et la Principauté de Monaco.

Handicap : Toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie par une personne, en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant. Le handicap doit être reconnu par la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH).

Hospitalisation : **Sauf stipulation contraire**, tout séjour d'une durée **supérieure à 24 heures**, dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical.

Hospitalisation ambulatoire : Toute Hospitalisation **de moins de 12 heures sans hébergement de nuit, qu'elle soit prévue ou imprévue, à l'exception des passages aux urgences**.

Hospitalisation imprévue : Tout séjour imprévu d'une durée supérieure à 24 heures, **hors séjour ambulatoire**, dans un Etablissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une Atteinte corporelle ou à une Maladie soudaine et dont la survenance n'était pas connue **dans les 5 jours** avant son déclenchement.

Immobilisation : Incapacité temporaire à réaliser soi-même les tâches de la vie quotidienne à son Domicile, consécutive à une Maladie ou un Accident et nécessitant un repos à Domicile, constatée comme telle par une autorité médicale compétente.

Incapacité temporaire : Impossibilité temporaire, **d'une durée minimum de 90 jours**, d'exercer une activité professionnelle.

Maladie : Toute altération de la santé, constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie soudaine : Toute altération soudaine et imprévisible de la santé, non consécutive à une Maladie préexistante, constatée par une autorité médicale compétente.

Perte totale et irréversible d'autonomie (PTIA) : Perte d'autonomie qui, par suite d'une Maladie ou d'un Accident, met l'Adhérent, après consolidation, dans l'impossibilité permanente et totale de se livrer à la moindre occupation ou au moindre travail lui procurant gain ou profit et dans un état nécessitant l'assistance continue et viagère d'une tierce personne pour accomplir les actes ordinaires de la vie quotidienne tels que définis ci-avant.

Titre de transport : Dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures en train, il est remis un billet de train, 1^{ère} classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion classe économique. A défaut de précision spécifique pour une garantie donnée, le Titre de transport se définit comme un billet aller/ retour.

Zone de résidence : Pour l'Adhérent résidant en France métropolitaine, la Corse et la Principauté de Monaco : zone couvrant la France métropolitaine, la Corse et la Principauté de Monaco.

II. MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

1) Délivrance des prestations

FILASSISTANCE est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et met en œuvre les prestations garanties, après accord préalable, du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures (**hors jours fériés**).

Le Bénéficiaire ou son entourage doivent impérativement contacter **FILASSISTANCE**, au numéro de téléphone indiqué au début de la notice, préalablement à toute intervention ou mise en œuvre d'une garantie, **dans un délai maximum de cinq (5) jours calendaires** suivant la date de survenance de l'Évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties.

Le Bénéficiaire obtiendra ensuite un numéro de dossier qui seul justifiera une prise en charge de la part de **FILASSISTANCE**.

À défaut de respecter cet accord préalable et ce délai, aucune dépense effectuée d'autorité par le Bénéficiaire (ou son entourage) ne sera remboursée.

Il appartient au Bénéficiaire de fournir toute pièce demandée par **FILASSISTANCE** permettant de justifier la réalité de l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

En cas d'accident ou d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les pompiers, le SAMU ou le médecin traitant.

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie ne peuvent donner lieu à un remboursement *a posteriori* ou au versement d'une indemnité compensatoire.

Les montants de prise en charge, la durée de mise en œuvre des prestations d'assistance ainsi que le nombre d'heures mentionnées dans les garanties ne sont pas forfaitaires.

FILASSISTANCE pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation nécessitant l'intervention au Domicile d'un Bénéficiaire lorsque celui-ci, eu égard à son état de dégradation, est considéré comme étant soit insalubre soit comme présentant un danger ou risque pour la santé ou pour la sécurité de l'intervenant de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE pourra suspendre la mise en œuvre de toute prestation en cas de comportement pénalement répréhensible (agressions, comportements racistes, insultes,

...) ou violent d'un Bénéficiaire à l'égard de **FILASSISTANCE** ou de l'un de ses prestataires.

En cas de fausse déclaration sur les circonstances du sinistre, d'exagération frauduleuse des préjudices, de dissimulation d'existence d'autres prestations indemnitaires ou d'utilisation ou de production de documents/justificatifs frauduleux ou inexacts, les Bénéficiaires perdront tout droit à indemnisation pour le sinistre.

2) Remboursement des prestations

Lorsque les garanties le prévoient expressément ou que l'intervention d'un prestataire auprès du Bénéficiaire n'est pas possible, **FILASSISTANCE** peut autoriser le Bénéficiaire à organiser lui-même la prestation.

Dans ce cas, **FILASSISTANCE** rembourse au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais, par virement, les frais engagés sous réserve de la transmission des justificatifs suivants :

- un RIB au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais afférent à un compte bancaire ouvert auprès d'une banque située sur le territoire de l'Union Européenne,
- une facture acquittée* originale ou copie scannée, au nom du Bénéficiaire ou au nom de la personne ayant engagé les frais, reprenant l'ensemble des mentions obligatoires imposées par la réglementation en vigueur et l'objet correspond exactement à la prestation qui aurait été mise en œuvre par **FILASSISTANCE** au profit du Bénéficiaire,
- les pièces justifiant la réalité de l'Évènement qui conduit le Bénéficiaire à sa demande d'assistance ainsi que le respect des conditions d'octroi des garanties.

Le remboursement est conditionné à l'obtention par le Bénéficiaire de l'accord préalable de **FILASSISTANCE**.

Le remboursement est toujours fait dans la limite de ce que **FILASSISTANCE** aurait pris en charge si elle avait organisé elle-même la prestation. Le Bénéficiaire s'engage à payer le cas échéant le reste à charge à son prestataire.

Le remboursement sera versé soit au Bénéficiaire ou à la personne ayant engagé les frais dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la réception de l'ensemble desdites pièces, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

**Toute facture transmise dans un format ne garantissant pas l'inaltérabilité de cette dernière (.txt, .docx, .xlsx. ou tout autre format permettant la modification de la facture a posteriori de son édition) ne permettra pas d'obtenir un remboursement.*

3) Conditions d'ordre médical

Le choix des moyens à mettre en œuvre pour répondre à une demande d'assistance, relève de la décision de l'équipe médicale de **FILASSISTANCE**, qui recueille si nécessaire, l'avis du médecin traitant.

La durée de mise en œuvre des garanties est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille du Bénéficiaire, par l'équipe médicale de FILASSISTANCE.

Afin de permettre à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE** de prendre sa décision, cette dernière se réserve la possibilité de demander au Bénéficiaire de fournir toute pièce médicale originale qui justifie l'évènement qui le conduit à sa demande d'assistance.

Les pièces médicales devront être adressées sous pli confidentiel à l'attention du service médical de **FILASSISTANCE**.

4) Conditions spécifiques aux prestations d'assistance informations

Les prestations d'informations sont délivrées uniquement par téléphone **du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés)** sur simple appel du Bénéficiaire. **En aucun cas, les réponses aux demandes d'informations ne feront l'objet d'une confirmation écrite.**

FILASSISTANCE s'engage à fournir une réponse dans un **délai maximal de 72 heures**.

La responsabilité de **FILASSISTANCE** ne pourra en aucun cas être recherchée en cas :

- d'interprétation inexacte du ou des renseignements que le Bénéficiaire aura obtenu(s),
- des difficultés qui pourraient surgir ultérieurement du fait d'une utilisation inappropriée ou abusive, par le Bénéficiaire, des informations communiquées.

Les prestations d'informations relatives à la santé ont pour objet d'écouter, d'informer et d'orienter le Bénéficiaire et, en aucun cas, elles n'ont vocation à remplacer le médecin traitant. **Les informations fournies ne peuvent se substituer**

à une consultation médicale et ne peuvent donner lieu à une quelconque prescription.

Les informations seront toujours données dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et respect du secret médical).

En cas d'urgence médicale, le Bénéficiaire doit appeler en priorité son médecin traitant, les pompiers ou les services médicaux d'urgence (SAMU 15).

Les prestations d'information juridique dispensées par **FILASSISTANCE** ne peuvent se substituer aux intervenants habituels tels qu'avocats, notaires, etc.

Le contenu de l'information juridique délivrée est purement documentaire, **ne peut excéder le champ défini par l'article 66-1 de la Loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 et ne pourra en aucun cas consister à donner des consultations juridiques.**

La validité des informations communiquées s'apprécie au moment de l'appel du Bénéficiaire. **FILASSISTANCE** ne pourra pas être tenue responsable de la caducité des informations communiquées qui résulterait de l'évolution de la réglementation postérieure à cet appel.

Sont exclues de la garantie les demandes d'information ne relevant pas du droit français.

5) Conditions d'avance de frais

Dans le cadre de certaines garanties stipulées par le Contrat, **FILASSISTANCE** peut verser au bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

- **Conditions préalables au versement de l'avance par FILASSISTANCE**

À titre de garantie de remboursement par le Bénéficiaire de l'avance consentie, **FILASSISTANCE** adressera un certificat d'engagement au Bénéficiaire qui devra le renvoyer dûment complété et signé par ses soins accompagné d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité à **FILASSISTANCE**. L'avance sera mise en œuvre après réception dudit certificat d'engagement par **FILASSISTANCE**.

Le Bénéficiaire devra joindre au certificat d'engagement transmis à **FILASSISTANCE** un chèque certifié ou un chèque de banque.

- **Délai de remboursement de l'avance à FILASSISTANCE**

Le Bénéficiaire s'engage à rembourser à **FILASSISTANCE** la somme avancée par cette dernière **dans un délai de 3 mois à compter de la date de l'avance.**

- **Sanctions**

A défaut de remboursement dans le délai de 3 mois, la somme deviendra immédiatement exigible et **FILASSISTANCE** pourra, sans mise en demeure préalable, prendre toutes mesures susceptibles d'en assurer le recouvrement.

III. TABLEAU DES GARANTIES

PRESTATIONS ACCESSIBLES A L'ADHERENT DES SON ADHESION	
Assistance informations	Du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés)
Informations juridique et vie pratique	Informations téléphoniques
Informations santé	Informations téléphoniques
Recherche d'établissements médicaux spécialisés	Informations téléphoniques
Informations pratiques « emploi »	Informations téléphoniques
Informations et prévention sur la vie courante liée à la dépendance	Informations téléphoniques
Services à la carte	Mise en relation sans prise en charge
Aide à la constitution du dossier de financement d'un service de téléassistance	Entretiens téléphoniques
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT A DOMICILE DE L'ADHERENT	
Recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical	Mise en relation sans prise en charge
Réservation de lit et acheminement en milieu hospitalier	Organisation sans prise en charge
Acheminement des médicaments	Organisation sans prise en charge
Transmission des messages urgents	7j/7 et 24H/24
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION AMBULATOIRE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Aide à domicile	2 heures dans la semaine qui suit la date de retour au Domicile
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'IMMOBILISATION AU DOMICILE SUPERIEURE A 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Aide à domicile <u>OU</u> l'une des prestations suivantes (à hauteur des heures qui auraient été accordées pour l'Aide à domicile) : <ul style="list-style-type: none"> - Portage Livraison de repas à Domicile - Livraison des courses à Domicile - Coiffeur ou pédicure à Domicile 	6 heures maximum réparties sur 10 jours consécutifs pouvant être portées à 10 heures maximum si : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfant âgé de moins de 10 ans à charge, ▪ Ascendants dépendants fiscalement à charge, ▪ Enfant handicapé, ▪ Si l'Adhérent vit seul, ▪ Si l'Adhérent ou son Conjoint est handicapé ou Dépendant
Garde des Animaux de compagnie	30 jours maximum
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
<ul style="list-style-type: none"> • Garde au Domicile 	30 heures maximum par Evénement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> • OU Accompagnement des enfants à l'école 	1 A/R par jour pendant 5 jours par Evénement
<ul style="list-style-type: none"> • OU Transfert accompagné des enfants chez un proche 	1 Titre de transport par Evénement

<ul style="list-style-type: none"> OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile 	1 Titre de transport par Evénement
Garde ou transfert des ascendants Dépendants	
<ul style="list-style-type: none"> Garde au Domicile 	30 heures maximum par Evénement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> OU Transfert accompagné des ascendants chez un proche 	1 Titre de transport par Evénement
<ul style="list-style-type: none"> OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile 	1 Titre de transport par Evénement
Présence d'un proche au chevet <i>(si aucun proche de l'Adhérent ou de son Conjoint ne réside à moins de 50 Km du lieu d'Hospitalisation ou d'Immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint)</i>	1 Titre de transport par Evénement 2 nuits (frais de nourriture compris) à hauteur de 100 € TTC par Evénement
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RADIOTHERAPIE OU CHIMIOOTHERAPIE D'UN BENEFICIAIRE	
Aide à Domicile	2 heures dans la semaine suivant chaque séance
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 15 JOURS D'UN ADHERENT AGE DE PLUS DE 65 ANS OU D'UNE HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES D'UN ADHERENT AGE DE 75 ANS OU PLUS	
Téléassistance	Prise en charge des frais de mise en service + 3 mois de service gratuit (Prévifil) par Evénement
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION A DOMICILE SUPERIEURE A 48 HEURES D'UN ENFANT AGE DE MOINS DE 16 ANS	
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
<ul style="list-style-type: none"> Garde au Domicile 	30 heures maximum par Evénement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> OU Transfert accompagné des enfants chez un proche 	1 Titre de transport par Evénement
<ul style="list-style-type: none"> OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile 	1 Titre de transport par Evénement
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION A DOMICILE SUPERIEURE A 15 JOURS D'UN ENFANT AGE DE MOINS DE 16 ANS	
Ecole à Domicile	10 heures maximum/semaine pendant 6 semaines par Evénement
PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES OU D'UNE IMMOBILISATION A DOMICILE SUPERIEURE A 48 HEURES SUITE A UN ACCIDENT OU A UNE MALADIE SOUDAINE DE LA SALARIEE CHARGEE DE LA GARDE DES ENFANTS	
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
<ul style="list-style-type: none"> Garde au Domicile 	30 heures maximum par Evénement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> OU Transfert accompagné des enfants chez un proche 	1 Titre de transport par Evénement
<ul style="list-style-type: none"> OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile 	1 Titre de transport par Evénement

PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE	
Aide à domicile (en cas de séjour supérieur à 8 jours en maternité)	10 heures maximum par Evénement réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs suivant le retour à Domicile
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans (en cas de séjour supérieur à 8 jours en maternité)	
<ul style="list-style-type: none"> Garde au Domicile 	30 heures maximum par Evénement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> OU Transport école à Domicile 	1 aller/retour par jour pendant 5 jours par Evénement
<ul style="list-style-type: none"> OU Transfert accompagné des enfants chez un proche 	1 Titre de transport par Evénement
<ul style="list-style-type: none"> OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile 	1 Titre de transport par Evénement
Technicienne d'intervention sociale et familiale (en cas de 1ère maternité OU de naissance multiple)	3 heures maximum au cours de la semaine faisant suite au retour au Domicile par Evénement
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION OU D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 15 JOURS SUITE A UN ACCIDENT OU MALADIE D'UN ADHERENT AGE DE 18 A 28 ANS	
Aide à la poursuite des études	Prise en charge des frais de portage des cours à hauteur de 150 € TTC maximum par Evénement
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEMENAGEMENT D'UN ADHERENT AGE DE 18 A 28 ANS LORS DU CURSUS UNIVERSITAIRE	
Informations sur le déménagement	Entretien Informations téléphoniques
Véhicule utilitaire de location	Prise en charge à hauteur de 300 € TTC maximum/1 intervention par année universitaire
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE LICENCIEMENT DE L'ADHERENT	
Assistance emploi (la demande de mise en place de cette prestation doit être formulée dans les 30 jours suivant le licenciement)	Entretiens téléphoniques
Participation aux frais de déplacement (si l'Adhérent est à la recherche d'un emploi et est inscrit à Pôle Emploi depuis plus de 3 mois et si l'entretien d'embauche est situé à plus de 200 Km du domicile de l'Adhérent)	Prise en charge des frais de déplacement à hauteur de 150 € TTC maximum/Frais d'hébergement : 50 € TTC maximum par Evénement
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Accompagnement dans les démarches administratives	Mise à disposition d'une personne qualifiée pendant 4 heures maximum dans le mois qui suit le décès
Aide à Domicile <u>OU</u> une des prestations suivantes (à hauteur des heures accordées pour l'Aide à domicile) : <ul style="list-style-type: none"> Portage Livraison de repas à Domicile Livraison des courses à Domicile 	6 heures maximum par Evénement réparties sur 10 jours consécutifs pouvant être portées à 10 heures maximum si : <ul style="list-style-type: none"> Enfant âgé de moins de 10 ans à charge, Ascendants dépendants fiscalement à charge, Enfant handicapé, Si l'Adhérent vit seul Si l'Adhérent ou son Conjoint est handicapé ou dépendant
Avance des frais d'inhumation	3000 € TTC maximum par Evénement

Garde des Animaux de compagnie	30 jours maximum par Événement
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
• Garde au Domicile	30 heures maximum par Événement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
• OU Accompagnement des enfants à l'école	1 A/R par jour pendant 5 jours par Événement
• OU Transfert accompagné des enfants chez un proche	1 Titre de transport par Événement
• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile	1 Titre de transport par Événement
Garde ou transfert des ascendants Dépendants	
• Garde au Domicile	30 heures maximum par Événement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs
• OU Transfert accompagné des ascendants chez un proche	1 Titre de transport par Événement
• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile	1 Titre de transport par Événement
Présence d'un proche au chevet	1 Titre de transport par Événement 2 nuits (frais de nourriture compris) à hauteur de 100 € TTC par Événement
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT, MALADIE OU DE DECES D'UN PROCHE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT	
Accompagnement médico-social	Entretien téléphonique
Accompagnement psychologique	3 entretiens téléphoniques maximum et/ou mise en relation avec un psychologue de ville. Prise en charge ou remboursement des frais de la 1ère consultation dans la limite de 60 € TTC maximum par Événement.
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'INCAPACITE TEMPORAIRE, DECES OU PERTE TOTALE ET IRREVERSIBLE D'AUTONOMIE DE L'ADHERENT TRAVAILLEUR NON SALARIE (TNS OU SALARIE HOMME-CLE)	
<i>Prestations accessibles en cas d'Incapacité temporaire de l'Adhérent</i>	
Accompagnement au travail depuis le Domicile de l'Adhérent	Prise en charge du transport Domicile au lieu de travail/ 500 € TTC maximum par Événement pour les 2 prestations cumulées « Accompagnement au travail » et « Suivi de courrier »
Recherche homme-clé intérimaire	Entretiens téléphoniques/ Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement psychologique	5 entretiens téléphoniques maximum et/ou mise en relation avec un psychologue en ville Prise en charge ou remboursement des frais de la 1ère consultation dans la limite de 60 € TTC maximum par Événement
<i>Prestations accessibles en cas d'Hospitalisation supérieure à 15 jours ou d'Immobilisation de l'Adhérent</i>	
Suivi de courrier	Organisation et prise en charge du portage de documents/ 500 € TTC par Événement pour les 2 prestations cumulées « Accompagnement au travail » et « Suivi de courrier »

Prestation accessible en cas de décès ou de Perte totale et irréversible d'autonomie de l'Adhérent	
Assistance juridique et fiscale pour le Conjoint et les enfants de l'Adhérent	Entretiens téléphoniques/Mise en relation sans prise en charge
ACCOMPAGNEMENT PERTE D'AUTONOMIE	
Renseignements sur la perte d'autonomie	Entretiens téléphoniques/Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement psychologique	Ecoute psychologique par téléphone / 3 consultations maximum (par téléphone ou face à face ou remboursement des frais de consultation dans la limite de 60 € TTC par Evénement
Accompagnement de l'Adhérent Dépendant	Entretien téléphonique/Mise en relation sans prise en charge
Aide à la constitution de dossier	Entretiens téléphoniques
Bilan prévention autonomie	Entretien téléphonique
Bilan de situation <i>(en cas de changement de GIR ou d'Handicap d'un Adhérent)</i>	3 heures maximum par Evénement par Adhérent Dépendant/handicapé
Aide à la recherche d'établissement temporaires ou permanents pour l'Adhérent dépendant ou handicapé	Entretiens téléphoniques
Conseil en ressources sociales	Entretiens téléphoniques
Transport pour un examen ou un rendez-vous médical de l'Adhérent dépendant ou handicapé	2 fois maximum par an
Maintien dans l'emploi de l'Adhérent dépendant ou handicapé	Entretiens téléphoniques
Aménagement du Domicile ou du véhicule de l'Adhérent Dépendant ou handicapé	Organisation sans prise en charge
ASSISTANCE AIDE AUX AIDANTS	
Renseignements sur la perte d'autonomie	Entretiens téléphoniques/Mise en relation sans prise en charge
Accompagnement psychologique	Ecoute psychologique par téléphone / 3 consultations maximum (par téléphone ou face à face ou remboursement des frais de consultation dans la limite de 60 € TTC par Evénement
Accompagnement d'un proche Dépendant de l'Assuré aidant	Entretien téléphonique/Mise en relation sans prise en charge
Aidant de remplacement <i>(en cas d'Hospitalisation imprévue supérieure à 24 heures ou d'Immobilisation supérieure à 5 jours de l'Assuré aidant)</i> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliaire de vie ou d'une aide à Domicile • Ou Transfert du proche Dépendant ou handicapé chez la personne désignée par l'Assuré aidant • OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile du proche dépendant 	30 heures maximum par Evénement réparties sur 5 jours 1 titre de transport par Evénement 1 titre de transport par Evénement
Services d'assistance « à la carte » <i>(en cas d'entrée en Dépendance d'un proche de l'Adhérent)</i>	Mise en relation sans prise en charge

Aide à la constitution de dossier	Entretiens téléphoniques
Bilan prévention autonomie	Entretiens téléphoniques
Bilan de situation <i>(en cas de changement de GIR ou d'Handicap d'un proche de l'Assuré aidant)</i>	3 heures maximum par Événement par Assuré aidant
Aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents pour les proches dépendants ou handicapés de l'Assuré aidant	Entretiens téléphoniques
Conseil en ressources sociales	Entretiens téléphoniques
Maintien dans l'emploi d'un proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant	Entretiens téléphoniques
Aménagement du Domicile ou du véhicule du proche Dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant	Organisation sans prise en charge

IV. DETAIL DES GARANTIES

En cas de difficulté d'interprétation du tableau synoptique ci-avant, il convient de faire prévaloir la rédaction des garanties détaillées ci-après.

1. INFORMATIONS JURIDIQUE ET VIE PRATIQUE

• Renseignements réglementaires

- ✗ **Justice / défense / recours** : à qui vous adresser, comment porter plainte, juridictions civiles, juridictions administratives, juridictions pénales, frais de justice, aide judiciaire, amendes pénales, etc.
- ✗ **Sociétés / commerçants / artisans / affaires** : professions libérales, professions commerciales et industrielles, professions artisanales, sociétés commerciales, TVA et autres taxes, assurances professionnelles, aide-mémoire de formalités, frais d'installation.
- ✗ **Assurances sociales / allocations / retraites** : salaires, fonction publique, commerce, artisanat, professions libérales, agriculteurs, prestations familiales, accidents du travail, pension de réversion des salariés, pension de réversion des non-salariés, aide sociale, etc.
- ✗ **Impôts / fiscalité** : imprimés à remplir, traitements et salaires, revenus fonciers, BIC, BNC, BA, plus-values, charges déductibles, calcul de l'impôt, impôts locaux, réclamations, paiements, contrôles, etc.
- ✗ **Famille** : régimes matrimoniaux, grossesse, naissance, adoption, éducation des enfants, émancipation des mineurs, union libre, divorce, succession, décès, handicapés, etc.

• Renseignements vie pratique

- ✗ **Habitation / logement** : acquisition, construction, financement, bail, congés, copropriété, vente, achat en viager, résidence secondaire, urbanisme, expropriation, les professionnels et l'immobilier, organismes à consulter, etc.
- ✗ **Consommation** : argent et chèques dans la vie quotidienne, santé, personnel de maison, protection de la vie privée, l'énergie dans la vie quotidienne, automobile, vivre mieux (nouvelles brèves et conseils) etc.
- ✗ **Vacances / loisirs** : Vacances en famille, enfants et adolescents, camping, caravanning, voyages organisés, centres et mouvements de jeunesse, activités de plein air, activités culturelles, loisirs du 3e âge, vacances à l'étranger, votre argent en vacances, etc.
- ✗ **Formalités / cartes / permis** : état civil, passeport, casiers judiciaires, cartes et permis divers, obligations militaires, déménagements, etc.
- ✗ **Les services publics** : EDF/GDF, opérateurs téléphoniques, SNCF, la Mairie, la Préfecture, le Médiateur : pour quels services ? A qui s'adresser ? Comment ?
- ✗ **Enseignement / formation** : école maternelle, primaire, secondaire, après le baccalauréat, bourses du second degré, aides financières pour étudiants, téléenseignements, collèges et lycées spéciaux, etc.

• Renseignements divers dépannage

FILASSISTANCE recherche et communique les numéros d'appel téléphoniques :

- des taxis, gares SNCF, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, etc.
- des entreprises de dépannage situées **dans un rayon de 30 km du Domicile**, telles que : plomberie, menuiserie, électricité, serrurerie, vitrerie, etc.

Cette prestation se limite à communiquer un ou plusieurs numéros de téléphone. **FILASSISTANCE** ne saurait, en aucun cas, recommander une entreprise, ni, a fortiori, être impliquée à propos de la qualité du travail exécuté par le réparateur ou à propos de la rapidité de son intervention.

Les éventuels frais engagés seront à la charge de l'Adhérent.

2. INFORMATIONS SANTE

FILASSISTANCE fournit à l'Adhérent un service d'informations santé portant sur les domaines suivants :

- **Prévention** : vaccinations, prévention bucco-dentaire, allergies, diététique, dépistage et prévention des cancers, des maladies cardio-vasculaires ... ;
- **Mode de vie** : facteurs de risques et hygiène de vie (tabac, drogue, alcool, pollution, alimentation) ... ;
- **Techniques nouvelles** : soins palliatifs, chirurgie ambulatoire, médecines douces, transplantations et greffes ... ;
- **Données administratives** : aides au maintien à Domicile des personnes âgées, prise en charge de la dépendance, structures d'accueil médicalisées ... ;
- **Examens médicaux** : information sur la nature des divers examens et analyse (radiologie, biologie, scanners, IRM, échographie) ... ;
- **Coordonnées utiles** : centres de consultation spécialisés, associations de patients, établissements spécialisés (rééducation, désintoxication thermalisme).

Sans se substituer au médecin traitant, **FILASSISTANCE** peut aussi répondre aux questions générales d'ordre médical ou diététique (à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone).

FILASSISTANCE aide à la recherche, en accord avec le médecin traitant, des centres de cures spécialisés en France correspondants à l'état de santé de l'Adhérent.

3. RECHERCHE D'ETABLISSEMENTS MEDICAUX SPECIALISES

Sans se substituer au médecin traitant, **FILASSISTANCE**, recherche et indique les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir l'Adhérent si celui-ci souffre d'un Handicap, **sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué l'accueillera.**

4. INFORMATIONS PRATIQUES « EMPLOI »

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** réalise un accompagnement personnalisé de l'Adhérent par téléphone et lui délivre des informations juridiques, administratives et sur le droit du travail.

5. INFORMATIONS ET PREVENTION SUR LA VIE COURANTE LIEE A LA DEPENDANCE

FILASSISTANCE communique à l'Adhérent des informations sur la vie courante et sur la Dépendance telles que décrites ci-dessous :

- des solutions adaptées et des intervenants adéquats (par exemple : professionnels de santé, établissements de santé, fournisseurs en équipements santé et services associés, ambulanciers...),
- des renseignements concernant les voies de recours possibles après refus de prise en charge par le régime obligatoire,
- des renseignements sur les formalités administratives liées à la prise en charge,
- des renseignements concernant la vie pratique et notamment :
 - ✓ l'habitation et le logement,
 - ✓ les salaires,
 - ✓ les assurances sociales, les allocations et les retraites,

- ✓ les services publics,
- ✓ le droit des consommateurs,
- ✓ l'hygiène de vie (par exemple : alimentation),
- ✓ la préparation aux voyages (précautions sanitaires et comportementales),
- ✓ les effets secondaires des médicaments,
- ✓ les vaccinations,
- ✓ les informations générales sur les pathologies, la nutrition et les traitements.

La prestation de renseignement est inhérente à une équipe de chargés d'informations qui répondent à toute question d'ordre réglementaire et juridique, ainsi qu'aux demandes d'informations du domaine de la vie pratique.

6. SERVICES D'ASSISTANCE « A LA CARTE » (ACCES AUX SERVICES A LA PERSONNE ET AUX SERVICES DIVERS)

Ces services sont accessibles à tout moment. **FILASSISTANCE** aide l'Adhérent dans la recherche des prestataires et se charge de la mise en relation si nécessaire, **sous réserve des disponibilités locales** :

- Livraison de repas, de courses, de médicaments.
- Télé sécurité, garde du Domicile (vigile).
- Garde des petits-enfants, des Animaux de compagnie.
- Aide-ménagère, accompagnateur dans les déplacements.
- Auxiliaire de vie, professionnels paramédicaux.
- Coiffeur, pédicure, esthéticienne, dame de compagnie, service "blanchisserie".
- Et tout autre service de proximité répondant à un besoin lié à l'organisation de la vie quotidienne (taxis, gares, aéroports, loueurs de véhicules, gendarmeries, entreprises de dépannage situées **dans un rayon de 30 km du Domicile ...**).
- Téléassistance.

FILASSISTANCE indique à l'Adhérent les services à la carte qui peuvent être financés par les Chèques Emploi Service Universel (ou CESU). Dans ce dernier cas, ils peuvent ouvrir droit à des réductions d'impôt dès lors qu'ils sont délivrés par des prestataires agréés et dans les conditions de la réglementation en vigueur.

Les éventuels frais engagés seront à la charge de l'Adhérent.

7. RECHERCHE D'UN MEDECIN, D'UNE INFIRMIERE OU D'UN INTERVENANT PARAMEDICAL

En l'absence de médecin traitant, **FILASSISTANCE** apporte son aide à l'Adhérent pour trouver un médecin de garde, une infirmière ou un intervenant paramédical, au Domicile de l'Adhérent.

En aucun cas la responsabilité de FILASSISTANCE ne saurait être engagée si aucun médecin n'était disponible.

Les frais de visite restent à la charge de l'Adhérent.

8. RESERVATION DE LIT ET ACHEMINEMENT EN MILIEU HOSPITALIER

Si le médecin traitant prescrit une Hospitalisation de l'Adhérent, **FILASSISTANCE** peut l'aider à rechercher un lit en milieu hospitalier le plus proche de son Domicile ou le plus apte à répondre aux besoins, **sous réserve des disponibilités locales et de l'accord du centre d'admission.**

Les éventuels frais engagés seront à la charge de l'Adhérent.

Sur prescription médicale, **FILASSISTANCE** peut également rechercher une ambulance et organiser le transport de l'Adhérent malade ou blessé jusqu'à son lieu d'Hospitalisation. **Les frais de l'ambulance ou du transport resteront à la charge de l'Adhérent.**

Si le retour au Domicile de l'Adhérent doit s'effectuer en ambulance ou VSL, et si l'Adhérent en fait la demande, **FILASSISTANCE** organisera son retour, **sans pour autant prendre en charge les frais d'ambulance ou de VSL.**

9. ACHEMINEMENT DES MEDICAMENTS

FILASSISTANCE organise l'acheminement des médicaments au Domicile de l'Adhérent, si celui-ci est immobilisé et s'il s'agit, selon la prescription médicale, de médicaments indispensables au traitement immédiat de son problème de santé. **Cette garantie s'applique si l'Adhérent ne peut pas faire intervenir un membre de son entourage et ne concerne pas le simple renouvellement d'ordonnance.**

FILASSISTANCE n'est pas tenue à l'exécution de ces obligations dans le cas où dans **un rayon maximum de 50 Km autour du Domicile de l'Adhérent**, le ou les médicaments concernés ne seraient pas disponibles.

Le coût du ou des médicaments ainsi que les frais d'acheminement seront pris en charge financièrement par l'Adhérent.

10. TRANSMISSION DES MESSAGES URGENTS

En cas de besoin, **FILASSISTANCE** se charge de transmettre les messages urgents de l'Adhérent ou de son Conjoint à leurs proches.

D'une manière générale la retransmission des messages est subordonnée à :

- une justification de la demande,
- une expression claire et explicite du message à retransmettre,
- une indication précise des noms, prénoms, adresse complète et éventuellement, numéro de téléphone de la personne à contacter.

Cette transmission sera effectuée sous la responsabilité de l'Adhérent ou de son Conjoint.

11. AIDE A DOMICILE

FILASSISTANCE met à disposition et prend en charge une Aide à domicile, **dans les conditions prévues dans le tableau de synthèse ci-dessous.**

Un certificat médical devra être adressé à FILASSISTANCE avant la mise en œuvre de la prestation garantie.

La durée d'application de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'Adhérent/de son Conjoint, par le service médical de FILASSISTANCE.

12. PORTAGE DE REPAS A DOMICILE

FILASSISTANCE organise et prend en charge les frais de portage de repas au Domicile de l'Adhérent.

Le coût du repas reste à la charge de l'Adhérent/de son Conjoint.

13. LIVRAISON DES COURSES A DOMICILE

FILASSISTANCE organise et prend en charge la livraison de courses au Domicile de l'Adhérent.

Le coût des courses reste à la charge de l'Adhérent/de son Conjoint.

14. GARDE DES ANIMAUX DE COMPAGNIE

Si personne n'est en mesure de s'occuper des Animaux de compagnie de l'Adhérent, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge (**hors frais de toilettage et frais de soins vétérinaires**) leur garde à l'extérieur ou leur entretien à Domicile, **sous réserve que ceux-ci aient été vaccinés.**

15. GARDE OU TRANSFERT DES ENFANTS AGES DE MOINS DE 16 ANS

Si personne ne peut s'occuper des **enfants âgés de moins de 16 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint et restés seuls au Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent/son Conjoint :

- La garde à Domicile ;
- OU l'accompagnement des enfants à l'école ;
- OU le transfert accompagné de ces enfants, chez un proche **habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent ;**
- OU la venue d'un proche habitant **dans la Zone de résidence de l'Adhérent,** jusqu'au Domicile.

16. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS DEPENDANTS

Si personne ne peut s'occuper des ascendants dépendants de l'Adhérent ou de son Conjoint vivant habituellement au Domicile et restés seuls, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par l'Adhérent/son Conjoint :

- La garde à Domicile ;
- OU le transfert accompagné de ces personnes, chez un proche **habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent ;**
- OU la venue d'un proche habitant **dans la Zone de résidence de l'Adhérent,** jusqu'au Domicile.

17. PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET

FILASSISTANCE organise et prend en charge la venue et les frais d'hébergement d'un proche, **habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent,** afin de lui permettre de se rendre à son chevet.

18. TELEASSISTANCE POUR SECURISER LA CONVALESCENCE

L'Adhérent âgé de 65 ans et plus ayant effectué un séjour hospitalier **de plus de 15 jours** pourra demander à bénéficier de la mise à disposition d'un service de Téléassistance à Domicile (Prévifil) à compter de son retour au Domicile **pour une durée de 3 mois maximum.**

A tout Adhérent âgé de 75 ans et plus ayant effectué un séjour hospitalier **de plus de 24 heures,** **FILASSISTANCE** proposera la mise à disposition d'un service de Téléassistance à Domicile (Prévifil) à compter de son retour au Domicile **pour une durée de 3 mois maximum.**

Au-delà de 3 mois, l'Adhérent aura la possibilité, s'il le souhaite, de prolonger cette mise à disposition dans le cadre d'un abonnement individuel à sa charge.

Le service de téléassistance permet de garder contact privilégié avec l'extérieur, d'accéder à des services de proximité et à la fonction de téléassistance.

D'un simple geste, l'Adhérent peut alerter la centrale de réception qui identifie l'appel même si l'utilisateur ne peut pas parler.

Les prestations liées à la mise en place du centre de réception d'appels sont les suivantes :

- Ecoute 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 d'une équipe spécialisée.

- Dialogue, si nécessaire, avec une équipe médicale.
- Mise en relation, si nécessaire, avec les structures d'urgence **(sans prise en charge)**.

A la demande de l'Adhérent, une assistante sociale de **FILASSISTANCE** réalise une évaluation de sa situation et l'aide dans les démarches auprès des organismes concernées (Conseil Général, Caisse de Retraite, Mairie etc.) pour l'obtention d'une aide au financement d'un service de téléassistance.

19. AIDE A LA CONSTITUTION DU DOSSIER DE FINANCEMENT D'UN SERVICE DE TELEASSISTANCE

A la demande de l'Adhérent, une assistante sociale de **FILASSISTANCE** réalise une évaluation de sa situation et l'aide dans les démarches auprès des organismes concernées (Conseil Général, Caisse de Retraite, Mairie etc.) pour l'obtention d'une aide au financement d'un service de téléassistance.

20. ECOLE A DOMICILE

FILASSISTANCE organise et prend en charge, **dès le 1er jour d'absence scolaire de l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint**, un répétiteur scolaire se déplaçant au Domicile de l'Adhérent ou dans l'établissement hospitalier de l'enfant, pour lui dispenser des cours préparatoires à la classe terminale dans les matières suivantes : français, mathématiques, langues étrangères (1ère et 2nde langue inscrites au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences de la vie et de la terre.

Cette prestation est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, telle que définie par le Ministère de l'Education Nationale. Elle est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs scolaires dans un rayon de 25 Km du Domicile et ne s'applique pas pendant les vacances scolaires d'été et les jours fériés. En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire.

Un certificat médical devra être adressé à l'équipe médicale de **FILASSISTANCE** avant la mise en œuvre de la prestation garantie, indiquant la nature de la Maladie ou de l'Accident et précisant que l'enfant, ne peut compte tenu de cette Maladie/Accident, se rendre dans son établissement scolaire, la durée de son Hospitalisation ou Immobilisation.

21. AUXILIAIRE DE PUERICULTURE /TECHNICIENNE D'INTERVENTION SOCIALE ET FAMILIALE (TISF)

FILASSISTANCE prend en charge la visite d'une technicienne d'intervention sociale et familiale au Domicile de l'Adhérent.

22. AIDE A LA POURSUITE DES ETUDES

FILASSISTANCE prend en charge les frais de portage des cours au Domicile de l'Adhérent.

23. INFORMATIONS SUR LE DEMENAGEMENT

FILASSISTANCE met à disposition de l'Adhérent un service d'informations concernant le déménagement pouvant répondre aux thématiques suivantes : les formalités à accomplir, les coordonnées des entreprises de déménagement, les démarches à accomplir etc.

24. VEHICULE UTILITAIRE DE LOCATION

FILASSISTANCE met à disposition de l'Adhérent un véhicule utilitaire de location.

25. ASSISTANCE EMPLOI

FILASSISTANCE :

- Aide l'Adhérent dans la constitution d'un dossier,
- Met l'Adhérent en relation avec un cabinet spécialisé en recherche d'emploi,

- Réalise un bilan de situation professionnelle,
- Conseille l'Adhérent dans la rédaction des CV et des lettres de motivation.

26. PARTICIPATION AUX FRAIS DE DEPLACEMENT

En complément de la participation du Pôle Emploi, **FILASSISTANCE**, prend en charge les frais de déplacement ainsi que ceux d'hébergement, lorsque l'Adhérent doit se rendre à un entretien d'embauche.

27. ACCOMPAGNEMENT DANS LES DEMARCHES ADMINISTRATIVES

FILASSISTANCE met à la disposition des proches de l'Adhérent ou de son Conjoint, un intervenant qualifié pouvant l'accompagner dans la réalisation des démarches administratives relatives au décès de l'Adhérent.

28. AVANCE DES FRAIS D'INHUMATION

FILASSISTANCE peut procéder à une avance à concurrence de la limite mentionnée dans le tableau de synthèse ci-dessous et contre remise d'un chèque de caution.

Il est expressément convenu que le remboursement de ces frais devra être réalisé **selon les modalités prévues à l'article B.2.5.**

29. ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

FILASSISTANCE peut mettre l'Adhérent ou son Conjoint en relation avec l'Equipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** qui réalisera un bilan de situation du foyer et pourra ensuite l'orienter et l'assister dans les démarches auprès des organismes concernés.

30. ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE

L'Adhérent et/ou son Conjoint peut contacter l'Equipe médico-psycho-sociale de **FILASSISTANCE** qui lui assurera une écoute adaptée et/ou l'orientera vers les professionnels assurant une prise en charge psychologique.

31. ACCOMPAGNEMENT AU TRAVAIL

Si selon la fiche d'aptitude, l'état de santé de l'Adhérent le permet, **FILASSISTANCE** assure son accompagnement de son Domicile à son lieu de travail.

32. SUIVI DE COURRIER

FILASSISTANCE organise et prend charge le portage de documents professionnels au Domicile de l'Adhérent ou au lieu de son Hospitalisation.

33. RECHERCHE HOMME-CLE INTERIMAIRE

FILASSISTANCE aide l'Adhérent dans ses recherches d'un intérimaire pouvant le remplacer dans le cadre de son emploi (diffusion d'annonces, mise en relation avec des cabinets de recrutement spécialisés etc.).

Les frais engagés sont à la charge de l'Adhérent.

34. ASSISTANCE JURIDIQUE ET FISCALE POUR LE CONJOINT ET LES ENFANTS DE L'ADHERENT

- Aide à la recherche de cabinets de recrutement,
- Aide à la recherche d'organismes de formation,

- **Aide à la recherche de structures de conseils pour les héritiers de l'entreprise** : administrateurs judiciaires, consultants, cabinets d'expertise comptable, organismes juridiques spécialisés, organismes mettant en relations les héritiers et les repreneurs d'entreprises (chambres de commerce, etc.),
- **Aide à la recherche d'experts** : experts comptables, administrateurs, etc.,
- **Recherche d'organismes compétents pour aider l'entreprise à sauvegarder son image à l'extérieur** : partenaires, clients, médias,...,
- **Assistance téléphonique** concernant la résolution des questions administratives et juridiques dans le cadre du rachat des parts de l'Homme-Clé.

Les frais engagés sont à la charge de la famille ou de l'entreprise de l'Adhérent.

35. RENSEIGNEMENTS SUR LA PERTE D'AUTONOMIE

FILASSISTANCE communique à l'Assuré aidant ou à l'Aidant de l'Adhérent dépendant toutes les informations nécessaires dans le cadre de la survenance de la Dépendance d'un proche ou de l'Adhérent, notamment ses droits et les démarches à effectuer.

De même, **FILASSISTANCE** met en contact l'Assuré aidant ou l'Aidant de l'Adhérent Dépendant avec les organismes concernés.

36. ACCOMPAGNEMENT DE L'ADHERENT DEPENDANT

Lorsque l'Aidant de l'Adhérent dépendant, doit s'absenter ou s'il est victime d'un problème de santé, **FILASSISTANCE** recherche et réalise à sa demande un entretien téléphonique au sujet de l'Adhérent dépendant dont il s'occupe avec pour objectif de l'informer sur les mesures à prendre pour l'aider.

FILASSISTANCE informera l'Aidant de l'Adhérent dépendant sur les différentes modalités de règlement des prestataires de services (paiement direct auprès de prestataires agréées pour bénéficier d'avantages fiscaux, avec ou sans chèque emploi-service universel,...).

À partir de cet échange téléphonique avec l'Aidant de l'Adhérent dépendant, **FILASSISTANCE** établit un plan d'Aide à domicile et organise des services au Domicile de l'Adhérent dépendant (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.).

Les frais liés aux prestations mises en place pour l'Adhérent dépendant restent à la charge de son Aidant ou de l'Adhérent dépendant.

37. ACCOMPAGNEMENT D'UN PROCHE DEPENDANT

Lorsque l'Assuré aidant doit s'absenter ou s'il est victime d'un problème de santé, **FILASSISTANCE** recherche et réalise à sa demande un entretien téléphonique au sujet du proche dépendant dont il s'occupe avec pour objectif de l'informer sur les mesures à prendre pour aider son proche dépendant.

FILASSISTANCE informera l'Assuré aidant sur les différentes modalités de règlement des prestataires de services (paiement direct auprès de prestataires agréées pour bénéficier d'avantages fiscaux, avec ou sans chèque emploi-service universel,...).

À partir de cet échange téléphonique avec l'Assuré aidant, **FILASSISTANCE** établit un plan d'Aide à domicile et organise des services au Domicile de son proche dépendant (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.).

Les frais liés aux prestations mises en place pour le proche dépendant restent à la charge de l'Assuré aidant.

38. AIDANT DE REMPLACEMENT

FILASSISTANCE organise et prend en charge la venue d'une Auxiliaire de vie ou d'une Aide à domicile, le transfert du proche dépendant au Domicile de la personne désignée par l'Assuré aidant pouvant accueillir le proche dépendant ou bien la venue d'un proche désigné par l'Assuré aidant au Domicile du proche dépendant.

La personne désignée par l'Assuré aidant doit habiter dans la même Zone de résidence de l'Assuré aidant.

39. AIDE A LA CONSTITUTION DE DOSSIER

FILASSISTANCE aide l'Assuré aidant dans la constitution du dossier lié à la Dépendance d'un proche devenu dépendant (par exemple pièces, bilans nécessaires pour obtenir une prise en charge publique ou privée).

40. BILAN PREVENTION AUTONOMIE

A la demande de l'Assuré aidant/l'Aidant de l'Adhérent dépendant ou handicapé, l'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** composée de médecins, d'assistantes sociales, de psychologues cliniciens, de chargés d'assistance spécialisés..., réalise un « bilan prévention autonomie ».

Le bilan prévention autonomie de **FILASSISTANCE** aborde les difficultés rencontrées dans la vie de tous les jours (notamment l'isolement social, l'entretien du Domicile, les déplacements, la préparation des repas, la toilette, l'habillage) et permet à l'Assuré aidant ou à l'Aidant de l'Adhérent dépendant de favoriser le maintien à Domicile du proche ou de l'Adhérent Dépendant/handicapé et de préserver sa qualité de vie.

L'équipe de **FILASSISTANCE** délivre des informations et des recommandations (éventuellement sous forme de fiches pratiques) pour accompagner l'Assuré aidant/l'Aidant de l'Adhérent dépendant dans les démarches de maintien à Domicile du proche ou de l'Adhérent dépendant ou handicapé.

En fonction des besoins recensés par l'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE**, un spécialiste (ergothérapeute ou autre) pourra réaliser un diagnostic plus complet par téléphone sur l'aménagement de son habitat et de son environnement et proposer ainsi des solutions de prévention (pour éviter les Hospitalisations ou les rechutes, rééducation, réadaptation afin d'améliorer l'indépendance, proposition d'aide spécifique au handicap, etc.) en synergie avec de différents intervenants locaux tels que des spécialistes dans l'aménagement du Domicile, des fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateurs de véhicules, etc..

Les éventuels frais engagés sont à la charge de l'Assuré aidant /Aidant de l'Adhérent dépendant ou handicapé ou à celle de proche ou de l'Adhérent dépendant ou handicapé.

41. BILAN DE SITUATION

FILASSISTANCE organise et prend en charge la venue d'une infirmière au Domicile de l'Adhérent ou d'un proche dépendant/handicapé de l'Assuré aidant pouvant délivrer des conseils à l'Aidant de l'Adhérent dépendant/handicapé ou à l'Assuré aidant en fonction de la pathologie/ état de santé de l'Adhérent ou proche dépendant/handicapé ainsi que la formation de l'Aidant/Assuré aidant aux gestes à effectuer au quotidien (des bonnes pratiques en matière de prévention, les aspects psychologiques etc.).

42. AIDE A LA RECHERCHE D'ETABLISSEMENTS TEMPORAIRES OU PERMANENTS POUR L'ADHERENT DEPENDANT OU HANDICAPE

FILASSISTANCE recherche et indique à l'Adhérent dépendant ou handicapé, les établissements médicaux spécialisés qui peuvent le recevoir de façon temporaire ou permanente, **sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué les accueillera.**

Si l'Adhérent dépendant ou handicapé le souhaite, **FILASSISTANCE** réserve un lit en établissement spécialisé le plus proche du Domicile ou le plus apte à répondre aux besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places.**

Le coût du lit reste à la charge de l'Adhérent dépendant ou Handicapé.

43. AIDE A LA RECHERCHE D'ETABLISSEMENTS TEMPORAIRES OU PERMANENTS POUR LES PROCHES DEPENDANTS OU HANDICAPES DE L'ASSURE AIDANT

FILASSISTANCE recherche et indique à l'Assuré aidant les établissements médicaux spécialisés qui peuvent recevoir de façon temporaire ou permanente son proche dépendant/handicapé, **sans toutefois pouvoir garantir que le centre ou l'établissement indiqué les accueillera.**

Si l'Assuré aidant le souhaite, **FILASSISTANCE** réserve un lit en établissement spécialisé le plus proche du Domicile ou le plus apte à répondre aux besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places.**

Le coût du lit reste à la charge de l'Assuré aidant.

44. CONSEIL EN RESSOURCES SOCIALES

L'équipe pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE** aide l'Assuré aidant ou son proche dépendant/handicapé à établir un état des dépenses et des revenus et l'informe sur les démarches à effectuer pour bénéficier d'aides financières, en tenant compte de sa situation financière et sociale.

Selon la situation du proche dépendant/handicapé, **FILASSISTANCE** conseille sur les financements possibles et l'oriente vers les organismes concernés et le cas échéant le met en relation avec les services sociaux locaux.

Cet accompagnement personnalisé se termine par un appel de clôture avec l'Assuré aidant ou avec son proche dépendant/handicapé afin de faire le bilan sur sa situation et sur les aides financières et prestations sociales perçues.

45. TRANSPORT POUR UN EXAMEN OU UN RENDEZ-VOUS MEDICAL

FILASSISTANCE organise et prend en charge le transport non médicalisé de l'Adhérent dépendant ou handicapé lieu du rendez-vous situé **dans un rayon de 50 Km autour du Domicile.**

46. MAINTIEN DANS L'EMPLOI DE L'ADHERENT DEPENDANT OU HANDICAPE

FILASSISTANCE informe et oriente l'Aidant de l'Adhérent dépendant/Handicapé ou l'Adhérent dépendant/handicapé dans sa démarche de maintien dans l'emploi dans les domaines suivants :

- Demande relative au travail, à l'emploi et à l'orientation professionnelle du dossier MDPH, renseignements sur les accords de branche ou d'entreprise (mission handicap, ...),
- Conseils et orientation vers les structures de maintien dans l'emploi notamment le SAMETH, l'AGEFIPH,... pour une étude ergonomique ou autre du poste de travail, de l'aménagement extérieur, intérieur,
- Informations sur les rôles de la médecine du travail, du médecin conseil, des services sociaux, sur les processus de retour à l'emploi, les aides possibles aussi bien en termes d'aménagement de poste de travail que de temps partiel ou d'allocation financière.

47. MAINTIEN DANS L'EMPLOI D'UN PROCHE DEPENDANT OU HANDICAPE DE L'ASSURE AIDANT

FILASSISTANCE informe et oriente l'Assuré aidant ou son proche dépendant/handicapé dans sa démarche de maintien dans l'emploi dans les domaines suivants :

- Demande relative au travail, à l'emploi et à l'orientation professionnelle du dossier MDPH, renseignements sur les accords de branche ou d'entreprise (mission handicap, ...),
- Conseils et orientation vers les structures de maintien dans l'emploi notamment le SAMETH, l'AGEFIPH,... pour une étude ergonomique ou autre du poste de travail, de l'aménagement extérieur, intérieur, ...
- Informations sur les rôles de la médecine du travail, du médecin conseil, des services sociaux, sur les processus de retour à l'emploi, les aides possibles aussi bien en termes d'aménagement de poste de travail que de temps partiel ou d'allocation financière.

48. AMENAGEMENT DU DOMICILE OU DU VEHICULE DE L'ADHERENT DEPENDANT OU HANDICAPE

FILASSISTANCE organise l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare l'adaptation du logement de l'Adhérent dépendant ou handicapé.

Il est à la disposition de l'Adhérent dépendant ou handicapé dans les domaines suivants :

- conseils sur l'adaptation du logement,
- aide et conseil sur l'interprétation du devis des prestataires et des types de travaux proposés,
- renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateur sur véhicules, associations.

Les frais liés à l'intervention du spécialiste sont à la charge de l'Adhérent.

49. AMENAGEMENT DU DOMICILE OU DU VEHICULE DU PROCHE DEPENDANT OU HANDICAPE DE L'ASSURE AIDANT

FILASSISTANCE organise l'intervention d'un spécialiste (ergothérapeute ou autre) qui prépare l'adaptation du logement du proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant.

Il est à la disposition du proche dépendant ou handicapé de l'Assuré aidant dans les domaines suivants :

- conseils sur l'adaptation du logement,
- aide et conseil sur l'interprétation du devis des prestataires et des types de travaux proposés,
- renseignements sur les fournisseurs de matériel spécialisé, adaptateur sur véhicules, associations.

Les frais liés à l'intervention du spécialiste sont à la charge de l'Assuré aidant ou de son proche dépendant/handicapé.

V. EXCLUSIONS

1) Exclusions communes à toutes les garanties et prestations

FILASSISTANCE ne peut se substituer aux organismes locaux d'urgence, ni prendre en charge les frais consécutifs à leur intervention.

Exclusions générales

Sont exclues et n'entraînent aucune prestation, ni délivrance de garantie de la part de **FILASSISTANCE** :

- les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1, I-1° du Code de la route) ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés, non prescrits médicalement ;
- les conséquences d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire ;
- les conséquences de la participation du Bénéficiaire à toute épreuve sportive à titre non amateur ;
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- les conséquences d'explosions provoquées par des dispositifs détenus par le Bénéficiaire et/ou des effets nucléaires radioactifs ;

- les conséquences de guerre civile ou étrangère, d'émeutes, de grèves, de pirateries, d'interdictions officielles, de saisies, de terrorisme, d'attentats, d'enlèvements, de séquestrations, de prises d'otages ou contraintes par la force publique, tels que visés par la réglementation ;
- les conséquences d'événements climatiques tels que tempêtes, ouragans ou cataclysme naturel ;
- les conséquences des épidémies, des pandémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- les conséquences de la participation volontaire du Bénéficiaire à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- les conséquences de la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1^{ère} année suivant l'adhésion ;

Par ailleurs, ne donnent lieu à aucun remboursement de la part de **FILASSISTANCE** :

- tous frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- tous frais engagés par le Bénéficiaire sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE**.

VI. CLAUSES REGLEMENTAIRES

1) Subrogation

Conformément à l'article L121-12 du Code des assurances, **FILASSISTANCE** est subrogée dans les droits et actions de l'Adhérent contre tout responsable du dommage, à concurrence du montant de la prestation servie.

L'Adhérent doit informer **FILASSISTANCE** de l'exercice d'un recours, d'une procédure pénale ou civile, dont il a connaissance, contre l'auteur présumé du dommage dont il a été victime.

2) Informatique et libertés

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » modifiée, la collecte des données à caractère personnel du Bénéficiaire est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE** et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès du Bénéficiaire, lors d'une demande d'assistance font l'objet d'un traitement ayant pour finalités : la passation, la gestion et l'exécution des contrats d'assistance ; l'élaboration de statistiques notamment commerciales, d'activité et actuarielles ; l'exercice des recours et la gestion des réclamations et contentieux ; l'exécution des dispositions légales, réglementaires et administratives en vigueur notamment la lutte anti-blanchiment, contre le financement du terrorisme et contre la fraude ; les opérations relatives à la gestion des clients ; l'amélioration du service au client ; la gestion des avis des personnes sur les produits et services ; la gestion et le suivi des incidents relatifs à la sécurité des prestataires.

Les destinataires de ces données personnelles, sont, dans le strict cadre des finalités énoncées ci-dessus : les personnels dûment habilités de **FILASSISTANCE**, de leurs prestataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs et, s'il y a lieu, les organismes sociaux des personnes impliquées, les intermédiaires d'assurance, ainsi que les personnes intéressées au contrat.

Dans le cadre de la gestion du contrat d'assistance, **FILASSISTANCE**, ses prestataires et sous-traitants peuvent être amenés à collecter auprès du Bénéficiaire des données de santé. Ces données de santé sont collectées aux fins de mise en œuvre des garanties demandées. Elles pourront être communiquées

exclusivement pour cette finalité aux prestataires ou sous-traitants qui s'engagent à veiller au respect de la confidentialité des données qui leur sont transmises compte tenu de leur sensibilité.

Les données du Bénéficiaire seront conservées durant toute la vie du contrat, jusqu'au 31 décembre de l'année civile suivant l'expiration à la fois des délais de prescription légaux et des délais prévus par les différentes obligations de conservation imposées par la réglementation.

Le Bénéficiaire dispose notamment d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

Le Bénéficiaire dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Sous certaines conditions réglementaires, le Bénéficiaire peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, toute opposition ou refus pourra empêcher l'exécution des présentes garanties.

Le Bénéficiaire peut exercer ces différents droits en se rendant sur www.filassistance.fr ou en contactant directement le service DPD par courrier (CNP Assurances, Service DPO, TSA n° 16939, 4 Promenade Cœur de ville 92130 Issy-les-Moulineaux) ou par courriel (dpo@filassistance.fr).

Le Bénéficiaire peut également demander la portabilité des données qu'il a transmises lorsqu'elles étaient nécessaires au contrat.

Le Bénéficiaire pourra adresser ses réclamations touchant à la collecte ou au traitement de ses données à caractère personnel au service du Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées ont été précisées ci-dessus. En cas de désaccord persistant, le Bénéficiaire a la possibilité de saisir la CNIL à l'adresse suivante : Commission Nationale Informatique et Libertés, 3 place de Fontenoy 75007 Paris, <https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil>, 01 53 73 22 22.

3) Responsabilité

FILASSISTANCE s'engage à mobiliser tous les moyens d'action dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations d'assistance prévues à la présente notice. A ce titre, **FILASSISTANCE** est tenue d'une obligation de moyens dans la délivrance et la réalisation des prestations d'assistance. Il appartiendra aux Bénéficiaires, de prouver la défaillance de **FILASSISTANCE**.

FILASSISTANCE est seule responsable vis-à-vis du Bénéficiaire, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, **FILASSISTANCE** sera responsable des seuls dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard du Bénéficiaire, pouvant survenir de son propre fait ou du fait de ses préposés.

Les dommages directs susvisés s'entendent de ceux qui ont un lien de causalité direct entre une faute de **FILASSISTANCE** et un préjudice du Bénéficiaire.

En tout état de cause, FILASSISTANCE ne sera pas responsable d'un manquement à ses obligations qui sera la conséquence d'une cause étrangère (cas de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil et apprécié par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).

4) Autorité de contrôle

FILASSISTANCE est soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), située au 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 PARIS CEDEX 09.

5) Réclamations

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour le Bénéficiaire à tout moment, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu de la prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps par l'Adhérent, un Bénéficiaire ou leurs mandataires ou leurs ayants droit (ci-après le « Réclamant ») :

- auprès du service qui a traité cette demande par téléphone au numéro non surtaxé indiqué au début de la notice,
- par courrier à l'adresse suivante : **FILASSISTANCE INTERNATIONAL** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à qualite@filassistance.fr,

- sur le site internet www.filassistance.fr via le formulaire de contact accessible dans la rubrique « Contactez-nous ».

FILASSISTANCE adressera un accusé de réception dans un délai de dix (10) jours ouvrables maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée au Réclamant dans ce délai.

A défaut, une réponse sera apportée dans un délai de deux (2) mois maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation sauf en cas de survenance de circonstances particulières induisant un délai de traitement plus long, ce dont le Réclamant sera informé.

En tout état de cause, le Réclamant peut saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance à l'expiration d'un délai de deux mois après l'envoi de sa première réclamation écrite, ou le cas échéant à compter de la date de réception de la réponse négative formulée par **FILASSISTANCE**, en adressant sa demande :

- par courrier à l'adresse suivante : **Médiation de l'Assurance** TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09,
- sur le site internet www.mediation-assurance.org.

Le Médiateur formulera un avis dans le délai prévu dans la charte de la médiation de l'assurance, à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas aux Parties et laisse la liberté pour le Réclamant, de saisir les tribunaux compétents.

6) Prescription

La prescription est l'extinction d'un droit après un délai prévu par la loi. Toutes actions dérivant du présent Contrat sont prescrites dans les délais et termes du Code des assurances :

- Délai de prescription

Article L.114-1

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

- Causes d'interruption de la prescription

Article L.114-2

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

- Caractère d'ordre public de la prescription

Article L.114-3

Par dérogation à l'article 2254 du Code Civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

- Causes ordinaires d'interruption de la prescription :

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L.114-2 précité sont celles prévues selon les termes et conditions des articles suivants du Code civil :

- Reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait

Article 2240 du Code civil

La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

- Demande en justice

Article 2241 du Code civil

La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

Article 2242 du Code civil

L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

Article 2243 du Code civil

L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

- Mesure conservatoire et acte d'exécution forcée

Article 2244 du Code civil

Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

- Etendue de la prescription quant aux personnes

Article 2245 du Code civil

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de

prescription contre tous les autres, même contre les héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible.

Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous les héritiers.

Article 2246 du Code civil

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

- Causes de report et de suspension de la prescription

Les causes de report du point de départ ou les causes de suspension de la prescription visées à l'article L. 114-3 du Code des assurances sont énumérées aux articles 2233 à 2239 du Code civil reproduits ci-après dans leur version en vigueur au 1er janvier 2018 :

Article 2233 du Code civil

La prescription ne court pas :

1. à l'égard d'une créance qui dépend d'une condition, jusqu'à ce que la condition arrive ;
2. à l'égard d'une action en garantie, jusqu'à ce que l'éviction ait lieu ;
3. à l'égard d'une créance à terme, jusqu'à ce que ce terme soit arrivé.

Article 2234 du Code civil

La prescription ne court pas ou est suspendue contre celui qui est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

Article 2235 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre les mineurs non émancipés et les majeurs en tutelle, sauf pour les actions en paiement ou en répétition des salaires, arrérages de rente, pensions alimentaires, loyers, fermages, charges locatives, intérêts des sommes prêtées et, généralement, les actions en paiement de tout ce qui est payable par années ou à des termes périodiques plus courts.

Article 2236 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue entre époux, ainsi qu'entre partenaires liés par un pacte civil de solidarité.

Article 2237 du Code civil

Elle ne court pas ou est suspendue contre l'héritier acceptant à concurrence de l'actif net, à l'égard des créances qu'il a contre la succession.

Article 2238 du Code civil

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative ou à compter de l'accord du débiteur constaté par l'huissier de justice pour participer à la procédure prévue à l'article L. 125-1 du Code des procédures civiles d'exécution.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois. En cas d'échec de la procédure prévue au même article, le délai de prescription recommence à courir à compter de la date du refus du débiteur, constaté par l'huissier, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.

Article 2239 du Code civil

La prescription est également suspendue lorsque le juge fait droit à une demande de mesure d'instruction présentée avant tout procès.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter du jour où la mesure a été exécutée.

Ces différents articles peuvent évoluer en cours de vie du contrat. Ces articles sont disponibles à la rubrique « Les codes en vigueur » du site Internet du service public de la diffusion du droit (<http://www.legifrance.gouv.fr>).

- Saisine du médiateur

Il est également prévu que la prescription de deux (2) ans sera suspendue en cas de médiation ou de conciliation entre les Parties (article 2238 du Code civil).

7) Loi applicable et juridiction compétente

La présente notice est régie par le droit français.

En cas de litige portant sur la présente notice et à défaut d'accord amiable, il sera fait expressément attribution de juridiction près les tribunaux dans le ressort desquels se situe le domicile de l'Adhérent.



FILASSISTANCE INTERNATIONAL
Société Anonyme au capital de 4 100 000 €
433 012 689 RCS NANTERRE
Siège social : 108 Bureaux de la Colline,
92213 SAINT-CLOUD Cedex
Entreprise régie par le Code des Assurances

