



CONDITIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE  
VALANT NOTICE D'INFORMATION  
CONTRAT COLLECTIF N°FIC20SAN0081  
MUTUELLE FAMILIALE

---

La **MUTUELLE FAMILIALE**, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la Mutualité, enregistrée sous le n° SIREN 784 442 915, dont le siège social se situe au 52, rue de Hauteville – 75487 PARIS CEDEX 10, a souscrit le contrat collectif n° **FIC20SAN0081**, au profit des salariés des entreprises souscriptrices d'un contrat d'assurance complémentaire santé collectif de la MUTUELLE FAMILIALE et auprès de **FILASSISTANCE INTERNATIONAL**, afin de faire bénéficier ces derniers, de garanties d'assistance conformément à l'article L. 221-3 du code de la mutualité elles 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€, régie par le Code des assurances, inscrite au RCS de Nanterre sous le n° 433 012 689, dont le siège social se situe au 108 Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD Cedex.

## A. CADRE DES GARANTIES

### 1. Comment contacter FILASSISTANCE ?

Téléphone	09 77 40 85 34 (depuis la France) +33 9 77 40 85 34 (depuis l'étranger)
Télécopie	09 77 40 17 87
Adresse postale	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
Courriel	assistance.personnes@filassistance.fr

### 2. Qui peut bénéficier des garanties ?

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

Les Bénéficiaires doivent résider en France telle que définie ci-dessous.

### 3. Où s'appliquent les garanties ?

Les garanties d'assistance fournies par **FILASSISTANCE** au titre des présentes conditions générales valant Notice d'information, s'appliquent en France telle que définie ci-dessous.

**Elles sont fournies exclusivement depuis et au sein de la Zone de résidence de l'Adhérent, telle que définie ci-dessous.**

### 4. Quelle est la période des garanties ?

Les Bénéficiaires peuvent solliciter les prestations pendant la période d'adhésion au contrat complémentaire de santé collectif de la **MUTUELLE FAMILIALE**, sous réserve du règlement de la cotisation correspondante.

Toutefois, le droit à garantie auprès de **FILASSISTANCE** cesse pour chaque Adhérent :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat complémentaire de santé de la **MUTUELLE FAMILIALE** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n°**FIC20SAN0081** ;
- En cas de non-paiement de la cotisation conformément aux dispositions prévues à l'article L113-3 du Code des assurances.

## B. GÉNÉRALITÉS

### 1. Définitions

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

**Adhérent** : Salarié d'une entreprise souscriptrice d'un contrat d'assurance complémentaire santé collectif de la **MUTUELLE FAMILIALE**, adhérent au Contrat d'assistance n° **FIC20SAN0081** et qui s'engage à acquitter la cotisation émise aux périodes définies.

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

**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.

**Bénéficiaire** : Toute personne désignée à l'article 2 du paragraphe A, ci-avant.

**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°**FIC20SAN0081**.

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

**Equipe médicale**: Médecins de **FILASSISTANCE**.

**Evènement** : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**, et notamment la Maladie, la Maladie redoutée, l'Accident, le décès, etc.

**France** : France métropolitaine, les Principautés de Monaco et Andorre et les Départements-Régions d'Outre-mer français : Guadeloupe, Guyane française, Martinique et la Réunion.

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

**Hospitalisation imprévue :** tout séjour imprévu d'une durée supérieure à 24 heures, hors séjour ambulatoire, dans un établissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une Atteinte corporelle et dont la survenance n'était pas connue **dans les 7 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.

**Immobilisation imprévue :** L'Immobilisation consécutive soit à un acte/traitement médical délivrée par une Autorité médicale qui n'a pas été planifié **dans les 48 heures** précédant sa délivrance, soit à un Accident.

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

**Maladies redoutées :** Accident vasculaire cérébral invalidant, cancer, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dialysée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polyopathologies (association de plusieurs maladies) dont l'appréciation sera laissée à la charge des médecins de **FILASSISTANCE**.

**Titre de transport :** Dans la limite des disponibilités, pour les trajets dont la durée est inférieure à 5 heures, il est remis un billet de train, aller et retour, 1<sup>re</sup> classe. Pour les trajets supérieurs à cette durée, il est remis un billet d'avion, aller et retour, classe économique.

**Zone de résidence :**

- Pour l'Adhérent résidant en France ou dans les Principautés de Monaco ou d'Andorre Zone couvrant la France métropolitaine et les Principautés de Monaco ou d'Andorre.

- Pour l'Adhérent résidant dans les Départements-Régions d'Outre-Mer français : zone limitée au Département-Région dans lequel se trouve le domicile de l'Adhérent.

## 2. Mise en œuvre des prestations

### 2.1. 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 suivant **09 77 40 85 34**, préalablement à toute intervention, dans un délai de cinq (5) jours suivant l'évènement qui donne lieu au bénéfice des présentes garanties, en précisant le numéro de contrat **FIC20SAN0081**. 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.

**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, excluent un remboursement à posteriori ou une indemnité compensatoire.**

### 2.2. Règlement des prestations

Pour obtenir le remboursement des dépenses ayant reçu l'accord préalable de **FILASSISTANCE**, le Bénéficiaire ou la personne ayant engagé les frais devra obligatoirement adresser toute pièce justificative originale que **FILASSISTANCE** jugerait utile.

Le règlement des prestations interviendra dans un délai de quinze (15) jours ouvrés suivant la réception desdites pièces par **FILASSISTANCE**, sauf contestation notifiée à la personne concernée.

Ce règlement sera versé soit au Bénéficiaire, soit à la personne ayant engagé les frais.

## 2.3. Avance de frais

Dans le cadre de certaines garanties stipulées dans la présente convention, **FILASSISTANCE** peut verser au Bénéficiaire, à sa demande, une avance de fonds afin de lui permettre de faire face à certaines dépenses imprévues.

### 2.3.1. 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 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.

### 2.3.2. 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**.

### 2.3.3. 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.

## 2.4. 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.

**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.**

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**.

## 2.5. 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 **déla i 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).

De plus, 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.

## C. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### 1. Garanties d'assistance accessibles dès l'adhésion

#### 1.1. Informations médicales

Dans le respect du rôle du médecin traitant et à l'exception de toute consultation ou diagnostic personnalisé par téléphone, l'équipe médicale de FILASSISTANCE apporte aide et informations dans les domaines suivants :

- Loisirs : attitude préventive face à la reprise d'une activité sportive, pratiques de sports à risques ;
- Informations et prévention en matière de voyages, de vaccinations, hygiène et d'alimentation ;
- Enfants : attitudes préventives et informations sur la santé.

#### 1.2. Informations vie pratique et juridique

FILASSISTANCE apporte aide et informations au Bénéficiaire dans les domaines de la vie pratique et juridique (sociétés, affaires, allocations retraite, impôts, succession, fiscalité, famille, famille, dépendance, vacances à l'étranger).

#### 1.3. Recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical

FILASSISTANCE apporte son aide, en l'absence du médecin traitant, pour trouver un médecin de garde, une infirmière ou un intervenant paramédical, sur le lieu de survenance de l'Accident ou de la Maladie.

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

Les frais de visite ou autres sont à la charge du Bénéficiaire.

#### 1.4. Transport aux rendez-vous médicaux

FILASSISTANCE organise, sur prescription médicale et avec l'accord du médecin de FILASSISTANCE, le transport du Bénéficiaire, en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, au lieu du rendez-vous médical.

Les frais de transport sont à la charge du Bénéficiaire.

#### 1.5. Transmission des messages

En cas de besoin, FILASSISTANCE se charge de transmettre les messages urgents aux proches du Bénéficiaire.

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 du Bénéficiaire.



## 1.6. Services d'assistance à la carte

Ces services sont accessibles à tout moment.

**FILASSISTANCE** aide le Bénéficiaire 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 au Bénéficiaire quels sont 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).

## 2. Garanties d'assistance accessibles en cas d'Hospitalisation supérieure à 48 heures ou d'Immobilisation supérieure à 5 jours de l'Adhérent ou de son Conjoint

### 2.1. Aide à domicile

**FILASSISTANCE** met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

**FILASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile, dans les conditions ci-dessous :

- Avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat médical devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel

à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.

- La durée de mise en œuvre 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**.

**FILASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile à hauteur de 10 heures maximum réparties sur les 10 jours suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint.

### 2.2. Présence d'un proche au chevet

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la même Zone de résidence que celle de l'Adhérent, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**, afin de se rendre au chevet de l'Adhérent ou de son Conjoint.

**FILASSISTANCE** prend également en charge l'hébergement du proche sur place pendant 2 nuits maximum (petit déjeuner inclus) dans la limite 80 € TTC par nuit.

Cette prestation doit être mise œuvre dans les 30 jours qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation.

### 2.3. Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge de l'Adhérent ou de son Conjoint

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

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **FILASSISTANCE** selon la situation et ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation ;

- OU le transfert des enfants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition un **Titre de transport** ;
- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**.

#### 2.4. Conduite à l'école des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge de l'Adhérent ou de son Conjoint

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la conduite des enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint à l'école et leur retour au Domicile de l'Adhérent.

La prise en charge est limitée à un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours par Evènement répartis sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation.

#### 2.5. Garde ou transfert des ascendants de l'Adhérent ou de son Conjoint

Si personne ne peut s'occuper des ascendants 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 ou par son Conjoint:

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **FILASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés consécutifs suivant l'Evènement qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation** ;
- OU le transfert des ascendants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition un **Titre de transport** ;
- OU la venue d'un proche dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**.

### 3. Garanties d'assistance accessibles en cas de séjour en maternité supérieur à 8 jours de l'Adhérent ou de son Conjoint

#### 3.1. Aide à domicile

**FILASSISTANCE** met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

**FILASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile, dans les conditions ci-dessous :

- Avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat médical devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.
- La durée de mise en œuvre 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**.

**FILASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile à hauteur de 10 heures maximum réparties sur les 10 jours ouvrés consécutifs suivant le début de séjour en maternité ou à compter de la date de retour au Domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint.

#### 3.2. Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge de l'Adhérent ou de son Conjoint

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

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **FILASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de séjour en maternité** ;
- OU le transfert des enfants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, en mettant à leur disposition un **Titre de transport** ;

- OU la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence de l'Adhérent, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**.

### 3.3. Conduite à l'école des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge de l'Adhérent ou de son Conjoint

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la conduite des enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint à l'école et leur retour au Domicile de l'Adhérent.

La prise en charge est limitée à un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours par Evènement répartis sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de séjour en maternité.

## 4. Garanties d'assistance accessibles en cas d'Hospitalisation imprévue ou d'Immobilisation imprévue supérieures à 24 heures de l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint

### 4.1. Présence d'un proche au chevet

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge le transport d'un proche résidant dans la même Zone de résidence que celle de l'Adhérent, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**, afin de se rendre au chevet de l'Adhérent ou de son Conjoint.

La garantie 4.1 « **PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET** » n'est pas cumulable avec la garantie 4.2 « **GARDE DES ENFANTS** ».

Cette prestation doit être mise œuvre dans les 20 jours qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation.

### 4.2. Garde des enfants

Si personne ne peut s'occuper des enfants de l'Adhérent ou de son Conjoint restés au Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge leur garde à Domicile.

Le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **FILASSISTANCE** selon la situation et ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation.

La garantie 4.2 « **GARDE DES ENFANTS** » n'est pas cumulable avec la garantie 4.1 « **PRESENCE D'UN PROCHE AU CHEVET** ».

## 5. Garantie d'assistance accessible en cas d'Immobilisation supérieure à 14 jours de l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint

### 5.1. Ecole à domicile

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge à compter du 1<sup>er</sup> jour d'Immobilisation de l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint, le soutien pédagogique de leur enfant du cours primaire au secondaire dans les matières principales (mathématiques, français, SVT, physique/chimie, langues, histoire/géo, philosophie, économie), au **Domicile de l'Adhérent, du lundi au vendredi, à raison de 3 heures maximum par jour ouvrable, hors vacances scolaires et jours fériés.**

**Cette prestation s'applique pendant la période d'Immobilisation et est subordonnée à l'existence d'un ou plusieurs répétiteurs dans un rayon de 25 km du Domicile de l'Adhérent.**

**En tout état de cause, cette prestation cesse le dernier jour de l'année scolaire tel que défini par le Ministère de l'Education Nationale.**

**Cette prestation ne s'applique pas pour les cas de phobie scolaire ou d'affection de longue durée.**

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 et la durée de son Immobilisation.



## 6. Garanties d'assistance accessibles en cas de décès d'un Bénéficiaire

### 6.1. Informations sur l'organisation des obsèques

**FILASSISTANCE** informe et accompagne les proches du Bénéficiaire pour l'organisation des obsèques et notamment dans les domaines suivants :

- obsèques civiles ou religieuses,
- prélèvements d'organes,
- don du corps,
- constatation de décès,
- déclaration de décès,
- chambres funéraires,
- transports funéraires,
- services de pompes funèbres,
- inhumation,
- crémation,
- informations tarifaires liées aux obsèques,
- problèmes financiers en lien avec les obsèques (devis estimatifs, droits en fonction des assurances contractées).

### 6.2. Avance de fonds

Si les proches du Bénéficiaire décédé ne peuvent pas régler les frais d'obsèques, **FILASSISTANCE** peut accorder une avance à ces proches contre remise d'un chèque certifié ou de banque.

**Le montant de l'avance sera déterminé par FILASSISTANCE selon la situation financière du Bénéficiaire.**

**Le montant de cette avance n'a pas pour vocation de couvrir l'ensemble des frais d'obsèques.**

**L'avance est versée par FILASSISTANCE et remboursée par les proches conformément au paragraphe B.2.3.**

### 6.3. Aide à domicile

**FILASSISTANCE** met à disposition de la famille du Bénéficiaire décédé une Aide à domicile.

Un certificat de décès devra être adressé à **FILASSISTANCE** avant la mise en œuvre de la prestation.

La durée de mise en œuvre de cette garantie est déterminée en fonction de la situation de famille du Bénéficiaire décédé, par le service médical de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** prend en charge la rémunération du prestataire à hauteur de **10 heures maximum réparties sur les 10 jours suivant la date de décès du Bénéficiaire.**

### 6.4. Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge du Bénéficiaire

Si personne ne peut s'occuper des enfants du Bénéficiaire restés au Domicile, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge **l'une** des prestations ci-dessous, choisie par la famille du Bénéficiaire:

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **FILASSISTANCE** selon la situation et **ne pourra dépasser 20 heures maximum par Evènement réparties sur une période de 20 jours ouvrés consécutifs ;**
- **OU** le transfert des enfants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition **un Titre de transport ;**
- **OU** la venue d'un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition **un Titre de transport.**

**Cette garantie doit être mise en œuvre dans les 20 jours qui suivent la date de décès du Bénéficiaire.**

### 6.5. Conduite à l'école des enfants de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge du Bénéficiaire

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge la conduite des enfants du Bénéficiaire à l'école et leur retour au Domicile du Bénéficiaire.

**La prise en charge est limitée à un aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours par Evènement répartis sur une période de 20 jours ouvrés consécutifs.**

Cette garantie doit être mise en œuvre dans les 20 jours qui suivent la date de décès du Bénéficiaire.

## 6.6. Garde ou transfert des ascendants du Bénéficiaire

Si personne ne peut s'occuper des ascendants du Bénéficiaire, vivant habituellement au Domicile et restés seuls, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'une des prestations ci-dessous, choisie par la famille du Bénéficiaire:

- La garde à Domicile : le nombre d'heures de garde attribué est évalué par **FILASSISTANCE** selon la situation et ne pourra dépasser **20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés consécutifs suivant l'Evènement** ;
- OU le transfert des ascendants, chez un proche habitant dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, en mettant à leur disposition un **Titre de transport** ;
- OU la venue d'un proche dans la Zone de résidence du Bénéficiaire, jusqu'au Domicile, en mettant à sa disposition un **Titre de transport**.

Cette garantie doit être mise en œuvre dans les 20 jours qui suivent la date de décès du Bénéficiaire.

## 7. Garantie d'assistance accessible en cas de traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie de l'Adhérent ou de son Conjoint

### 7.1. Aide à domicile

Cette garantie n'est pas accessible à l'Adhérent ou son Conjoint qui a déjà bénéficié de la garantie 8.1 « Aide à domicile » si la Maladie redoutée est la même que la Maladie entraînant un traitement par chimiothérapie, radiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie.

**FILASSISTANCE** met à disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint une Aide à domicile exerçant dans sa Zone de résidence, afin de le soulager dans ses tâches ménagères.

**FILASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile, dans les conditions ci-dessous :

- Avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat médical devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.
- La durée de mise en œuvre de cette garantie est déterminée en fonction de l'état de santé et/ou de la situation de famille de l'Adhérent ou de son Conjoint, par le service médical de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile à hauteur de 20 heures maximum par semestre à raison de 4 heures maximum par semaine.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la décrite à l'article 8.1 « Aide à domicile ».

## 8. Garanties d'assistance accessibles lors de la survenance d'une Maladie redoutée de l'Adhérent ou de son Conjoint

### 8.1. Aide à domicile

Cette garantie n'est pas accessible à l'Adhérent ou son Conjoint qui a déjà bénéficié de la garantie 7.1 « Aide à domicile » pour la Maladie redoutée en cause.

**FILASSISTANCE** prend en charge la rémunération de l'Aide à domicile, dans la condition suivante :

- Avant la mise en œuvre de la prestation, le certificat médical attestant la survenance de la Maladie redoutée ou un bulletin d'Hospitalisation de l'Adhérent ou de son Conjoint devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** prend en charge 20 heures maximum par année civile réparties sur les 2 mois consécutifs qui suivent la date du diagnostic de la Maladie redoutée.

## 8.2. Information relative à la Maladie redoutée

L'équipe médicale de **FILASSISTANCE** répond à toute question concernant une Maladie redoutée, notamment dans les domaines suivants :

- Traitements et conséquences,
- Evolution de la maladie,
- Risque de transmission génétique, risque de contagion pour l'entourage.

**Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par année civile avec le médecin de FILASSISTANCE.**

## 8.3. Accompagnement au diagnostic

L'équipe médicale de **FILASSISTANCE** accompagne l'Adhérent ou son Conjoint dans la compréhension de la Maladie redoutée et son stade évolutif, sur les impacts sur son mode de vie, les possibilités thérapeutiques et sur la gravité ou l'incertitude du diagnostic.

**Cette garantie est limitée à 2 entretiens téléphoniques par année civile avec le médecin de FILASSISTANCE.**

## 8.4. Aide à l'annonce du diagnostic aux proches

Les psychologues de **FILASSISTANCE** peuvent aborder avec l'Adhérent ou son Conjoint les questions à se poser portant sur l'appréhension pour l'annonce du diagnostic aux proches et envisager les moyens les plus adaptés pour le faire. **Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par année civile avec les psychologues de FILASSISTANCE.**

## 8.5. Aide à l'organisation de la vie sociale, professionnelle pendant les soins ou un arrêt de travail supérieur à 6 mois consécutifs

Les assistantes sociales de **FILASSISTANCE** réalisent un bilan de situation du foyer et peuvent orienter et assister l'Adhérent ou son Conjoint dans les démarches auprès des organismes concernés.

**FILASSISTANCE** l'aide 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 nouvelle situation financière et sociale. Si besoin, une mise en relation avec les services sociaux locaux peut être réalisée par **FILASSISTANCE**.

**Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par année civile avec les assistantes sociales de FILASSISTANCE.**

## 8.6. Accompagnement de fin de vie de l'Adhérent ou de son Conjoint

L'équipe médico-sociale de **FILASSISTANCE** réalise un accompagnement personnalisé en tenant compte de la situation physique et sociale de l'Adhérent ou de son Conjoint :

- Informations sur les soins palliatifs
- Maintien à domicile : organisation des prestations à domicile
- Renseignements sur les dispositifs réglementaires : aides financières possibles, formalités à accomplir, congés spécifiques pour les aidants etc.

**Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par année civile avec les psychologues de FILASSISTANCE.**

## 8.7. Organisation et démarches en fin de vie de l'Adhérent ou de son Conjoint

**FILASSISTANCE** apporte des informations à l'Adhérent ou à son Conjoint concernant les démarches et formalités à accomplir : informer les proches de l'existence d'un contrat d'assurance décès, ses dernières volontés, l'existence d'un testament etc.

**Cette garantie est limitée à 1 entretien téléphonique par année civile.**

## 8.8. Accompagnement budgétaire et social

L'Adhérent ou son Conjoint peut contacter **FILASSISTANCE** pour une prestation qui se déroule en trois étapes :

- une phase de prévention avec une prise d'informations suivie de conseils de la plateforme pluridisciplinaire de **FILASSISTANCE**,
  - une phase d'analyse par un bilan ciblé et personnalisé de la situation de vie,
  - une phase de proposition avec la mise en place de solutions (accompagnement, maîtrise, protection) via un programme d'accompagnement personnalisé.
- Avant la mise en œuvre de la prestation, un certificat médical devra être adressé à **FILASSISTANCE** sous pli confidentiel à l'attention du médecin régulateur de **FILASSISTANCE**.
  - La durée de mise en œuvre 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**.

Cette garantie est limitée à 3 entretiens téléphoniques par année civile avec les assistantes sociales de **FILASSISTANCE**.

### 8.9. Recherche d'établissements spécialisés

**FILASSISTANCE** recherche et indique à l'Adhérent, à son Conjoint ou à ses proches les établissements médicaux spécialisés (spécialité préconisée par le médecin traitant) qui peuvent le recevoir, **sous réserve de disponibilités dans le centre ou l'établissement indiqué.**

Si l'Adhérent ou son Conjoint le souhaite, **FILASSISTANCE** réserve un lit dans un établissement spécialisé le plus proche de son Domicile ou le plus apte à répondre à ses besoins, **sous réserve de l'accord du centre d'admission et de la disponibilité des places. Le coût du lit est à la charge de l'Adhérent ou de son Conjoint.**

### 8.10. Enveloppe de services

**FILASSISTANCE** prend en charge les prestations d'assistance ci-dessous **dans la limite de 150 € TTC par Evènement et par année civile :**

- Collecte et livraison à Domicile du linge repassé,
- Présence d'un proche au chevet,
- Jardinage,
- Portage de repas,
- Livraison de médicaments,
- Livraison de courses,
- Coiffeur à Domicile.

**FILASSISTANCE** prend en charge lesdites prestations dans les conditions ci-dessous :

## 9. Vie professionnelle

### 9.1. Bilan prévention des troubles musculo-squelettiques

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge un bilan réalisé à distance par un ergothérapeute qui évalue la situation professionnelle de l'Adhérent, prenant en compte les problématiques d'installation au bureau ou liées aux déplacements avec un véhicule de tourisme, ainsi que les éventuelles situations de stress au travail.

Il identifie avec l'Adhérent un plan d'actions opérationnel avec des mesures correctives, et prévoit si nécessaire :

- la mise en relation avec un prestataire pour l'essai d'équipements ergonomiques,
- et/ou la mise en œuvre d'une des prestations décrites aux articles 8.2, 8.3 et 8.4.

Des fiches conseils sont adressées à l'Adhérent et un suivi téléphonique est réalisé dans les 3 mois suivant le bilan.

**Cette prestation peut être mise en œuvre dans la limite d'une fois sur une période de 12 mois.**

### 9.2. Prévention du stress au travail

En cas de situation génératrice de stress de l'Adhérent au travail identifiée au travers de la garantie décrite à l'article 9.1, afin d'aider l'Adhérent qui rencontre une situation professionnelle génératrice de stress ou de mal-être (conflits avec un collègue ou un supérieur hiérarchique, surcharge de travail, difficulté à concilier vie pro/vie perso, ...) et qui souhaite bénéficier d'un soutien pour y faire face, **FILASSISTANCE** organise et prend en charge **jusqu'à 5 entretiens téléphoniques par année civile et par Adhérent** avec l'un de ses psychologues cliniciens.



Le psychologue clinicien de **FILASSISTANCE** réalise une écoute professionnelle, non orientée et non interventionniste en gardant une distance et une neutralité bienveillante.

L'Adhérent peut notamment aborder avec le psychologue, dans le cadre de ces entretiens, la situation vécue, les difficultés rencontrées, les conséquences sur sa santé.

Il peut réfléchir avec le psychologue sur les sources de son stress et de son mal-être, ses difficultés pour y faire face et envisager d'éventuelles actions pour faire face et mieux vivre la situation rencontrée.

L'entretien téléphonique vise également à proposer une orientation vers les dispositifs adaptés (psychiatre, psychologue spécialisé, association...) si le psychologue la juge nécessaire.

### 9.3. Bilan professionnel

En cas de situation génératrice de stress de l'Adhérent au travail identifiée au travers de la garantie décrite à l'article 9.1, **FILASSISTANCE** organise et **prend en charge 2 échanges** par téléphone ou visioconférence avec un consultant. Le consultant permet à l'Adhérent ne se sentant pas bien dans son emploi d'investiguer sa situation professionnelle et d'être accompagné dans sa réflexion.

Une synthèse du bilan professionnel, avec des premières pistes d'investigation pour son évolution professionnelle, est adressée à l'Adhérent.

**Cette prestation doit être mise en œuvre dans les 12 mois qui suivent l'Evènement.**

### 9.4. Programme de remise en forme

En cas de situation génératrice de stress de l'Adhérent au travail identifiée au travers de la garantie décrite à l'article 9.1,

OU

En cas d'arrêt de travail supérieur à 30 jours pour l'Adhérent en souffrance psychosociale, lombalgique ou musculo-squelettique,

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge un **programme de 10 séances** avec un coach forme au Domicile de l'Adhérent ou dans son environnement proche.

L'intervention vise à détecter les habitudes responsables de problématiques de santé au travail et à apporter les bases d'exercices nécessaires à la prévention. Un programme de remise en forme personnalisé est proposé à l'Adhérent en fonction de ses capacités et besoins, **avec un suivi sur 6 mois.**

## D. CADRE RÉGLEMENTAIRE

### 1. Exclusions

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

Les prestations qui n'auront pas été utilisées par le Bénéficiaire lors de la durée de la garantie excluent un remboursement à posteriori ou une indemnité compensatoire.

**Sont exclues et n'entraînent aucune prestation de la part de FILASSISTANCE :**

- les frais engagés sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE** ;
- les frais téléphoniques engagés par le Bénéficiaire ;
- les conséquences de l'insuffisance ou de l'indisponibilité temporaire de prestataires localement ;
- les conséquences des états résultant de l'usage abusif d'alcool (alcoolémie constatée supérieure au taux fixé par l'article R234-1 du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- les conséquences de maladies ou de troubles mentaux y compris les troubles anxieux et anxio-dépressifs, les syndromes dépressifs, les dépressions et autres névroses, les psychoses, et les troubles de la personnalité et du comportement ;
- les conséquences de toute Hospitalisation volontaire pour convenance personnelle (chirurgie esthétique) ;
- les conséquences d'explosion d'engins et d'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 à l'article L121-8 alinéa 2 du Code des assurances ;
- les conséquences de toute restriction à la libre circulation des personnes ;
- les conséquences des cataclysmes naturels ;
- les conséquences des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire peut détenir ;
- les conséquences de la participation volontaire d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- les conséquences d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans ;
- les conséquences de toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique pour toute autorité ou organisme gouvernemental ou non.

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.

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 de l'Adhérent 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 de l'Adhérent 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.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement de ses données personnelles.

L'Adhérent dispose également du droit de prévoir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. Sous réserve des dispositions réglementaires, l'Adhérent peut faire l'exercice du droit d'opposition ou de limitation du traitement de ses données personnelles, toutefois, l'opposition

## 2. 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.

## 3. Informatique et libertés

Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD) 2016/679 du 27 avril 2016 et à la Loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, la collecte des données à caractère personnel de l'Adhérent est nécessaire pour la gestion de son contrat d'assistance par **FILASSISTANCE**, responsable de traitement, et ses prestataires.

Les informations recueillies auprès de l'Adhérent, lors d'une demande d'assistance font l'objet

ou le refus pourrait empêcher l'exécution des présentes garanties.

L'Adhérent peut exercer ces différents droits en se rendant sur [www.filassistance.fr](http://www.filassistance.fr) ou en contactant directement le service DPD par courrier (**FILASSISTANCE INTERNATIONAL** - Délégué à la Protection des Données, 108 Bureaux de la Colline, 92213 Saint-Cloud Cedex) ou par courriel ([dpo@filassistance.fr](mailto:dpo@filassistance.fr)).

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

L'Adhérent 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, l'Adhérent 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.

#### 4. 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 réalisation des prestations d'assistance garanties et il appartiendra à l'Adhérent, de prouver la défaillance de **FILASSISTANCE**.

**FILASSISTANCE** est seule responsable vis-à-vis de l'Adhérent, du défaut ou de la mauvaise exécution des prestations d'assistance. A ce titre, **FILASSISTANCE** sera responsable des dommages directs, quelle qu'en soit la nature, à l'égard de l'Adhérent, 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 de l'Adhérent.

**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 par la jurisprudence de la Cour de cassation, fait de la victime ou fait d'un tiers).**

#### 5. 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.

#### 6. Réclamations

Sans préjudice du droit d'engager une action en justice pour l'Adhérent ou le Bénéficiaire, toute réclamation portant sur le traitement d'une demande d'assistance (délai, qualité, contenu prestation fournie, etc.) pourra être formulée dans un premier temps :

- 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** - Service Réclamations, 108, Bureaux de la Colline, 92213 SAINT-CLOUD CEDEX,
- par mail à [qualite@filassistance.fr](mailto:qualite@filassistance.fr),
- sur le site internet [www.filassistance.fr](http://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 à compter de la réception de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée à l'Adhérent dans ce délai.

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

Si le désaccord persiste, l'Adhérent ou le Bénéficiaire pourra soit saisir les tribunaux compétents, soit saisir gratuitement le Médiateur de l'Assurance 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](http://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 l'Adhérent ou le Bénéficiaire, de saisir les tribunaux compétents.

## 7. 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'évènement 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'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance vie, nonobstant les dispositions du 2<sup>e</sup> alinéa ci-dessus, 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.

### · **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).

## 8. Fausse déclaration

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Adhérent entraîne la nullité de son adhésion conformément aux dispositions de l'article L113-8 du Code des assurances. La garantie cesse alors immédiatement.

Les primes payées demeurent alors acquises à **FILASSISTANCE**, qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

En revanche, l'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'Adhérent dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraîne pas la nullité de son adhésion, conformément aux dispositions de l'article L113-9 du Code des assurances.

Si l'omission ou la déclaration inexacte est constatée après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

## 9. 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.

## E. TABLEAU DE SYNTHÈSE

### GARANTIES D'ASSISTANCE ACCESSIBLES DÈS L'ADHÉSION

Informations médicales	Informations téléphoniques
Informations vie pratique et juridique	Informations téléphoniques
Recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical	Mise en relation
Transport aux rendez-vous médicaux	Organisation sans prise en charge
Transmission de messages	
Services à la carte	Mise en relation

### GARANTIES D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPÉRIEURE A 48 HEURES OU D'IMMOBILISATION SUPÉRIEURE À 5 JOURS DE L'ADHÉRENT OU DE SON CONJOINT

Aide à domicile	10 heures maximum réparties sur les 10 jours suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation ou le début de l'Immobilisation de l'Adhérent ou de son Conjoint
Présence d'un proche au chevet	1 Titre de transport aller/retour Séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum dans la limite de 80 € TTC par nuit (petit-déjeuner inclus)
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge de l'Adhérent ou de son Conjoint	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Garde au Domicile</li> </ul>	20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>OU</u> Transfert des enfants chez un proche</li> <li>· <u>OU</u> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent</li> </ul>	1 Titre de transport aller/retour
	1 Titre de transport aller/retour
Conduite à l'école des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge de l'Adhérent ou de son Conjoint	1 aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours par Evènement répartis sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation
Garde ou transfert des ascendants de l'Adhérent ou de son Conjoint	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Garde au Domicile</li> </ul>	20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>OU</u> Transfert chez un proche</li> <li>· <u>OU</u> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent</li> </ul>	1 Titre de transport aller/retour
	1 Titre de transport aller/retour



## GARANTIES D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE SÉJOUR EN MATERNITÉ SUPÉRIEUR A 8 JOURS DE L'ADHÉRENT OU DE SON CONJOINT

Aide à domicile	10 heures maximum réparties sur les 10 jours ouvrés suivant le début de séjour en maternité ou à compter de la date de retour au Domicile de l'Adhérent ou de son Conjoint
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge de l'Adhérent ou de son Conjoint	
· Garde au Domicile	20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés qui suivent la date de début ou de fin de séjour en maternité
· <u>OU</u> Transfert des enfants chez un proche	1 Titre de transport aller/retour
· <u>OU</u> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent	1 Titre de transport aller/retour
Conduite à l'école des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge de l'Adhérent ou de son Conjoint	1 aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours par Evènement répartis sur une période de 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de séjour en maternité

## GARANTIES D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION IMPRÉVUE OU D'IMMOBILISATION IMPRÉVUE SUPÉRIEURES À 24 HEURES DE L'ENFANT DE L'ADHÉRENT OU DE SON CONJOINT

Présence d'un proche au chevet <u>OU</u>	1 Titre de transport aller/retour Cette prestation doit être mise œuvre dans les 20 jours qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation
Garde des enfants	20 heures maximum par Evènement réparties sur les 20 jours ouvrés consécutifs qui suivent la date de début ou de fin de l'Hospitalisation ou la date de début de l'Immobilisation

## GARANTIE D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 14 JOURS DE L'ENFANT DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Ecole à domicile	3 heures maximum par jour ouvrable
------------------	------------------------------------

## GARANTIES D'ASSISTANCE ACCESSIBLES EN CAS DE DÉCÈS D'UN BÉNÉFICIAIRE

Informations sur l'organisation des obsèques	Informations téléphoniques
Avance de fonds	Avance
Aide à domicile	10 heures maximum réparties sur les 10 jours suivant la date de décès du Bénéficiaire
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge du Bénéficiaire</b> <i>Cette garantie doit être mise en œuvre dans les 20 jours qui suivent la date de décès du Bénéficiaire</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Garde au Domicile</li> </ul>	20 heures maximum par Evènement réparties sur une période de 20 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>OU</u> Transfert des enfants chez un proche</li> <li>· <u>OU</u> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent</li> </ul>	1 Titre de transport aller/retour
<b>Conduite à l'école des enfants âgés de moins de 16 ans ou des enfants handicapés sans limite d'âge du Bénéficiaire</b> <i>Cette garantie doit être mise en œuvre dans les 20 jours qui suivent la date de décès du Bénéficiaire</i>	1 aller-retour par jour et par enfant, jusqu'à 5 jours par Evènement répartis sur une période de 20 jours ouvrés consécutifs
<b>Garde ou transfert des ascendants du Bénéficiaire</b> <i>Cette garantie doit être mise en œuvre dans les 20 jours qui suivent la date de décès du Bénéficiaire</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Garde au Domicile</li> </ul>	20 heures par Evènement réparties sur une période de 20 jours ouvrés consécutifs
<ul style="list-style-type: none"> <li>· <u>OU</u> Transfert chez un proche</li> <li>· <u>OU</u> Venue d'un proche au Domicile de l'Adhérent</li> </ul>	1 Titre de transport aller/retour
	1 Titre de transport aller/retour

## GARANTIE D'ASSISTANCE ACCESSIBLE EN CAS DE TRAITEMENT PAR CHIMIOThERAPIE, RADIOTHERAPIE, TRITHERAPIE, QUADRITHERAPIE OU CURIETHERAPIE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

<p><b>Aide à domicile</b></p> <p><i>Cette garantie n'est pas accessible à l'Adhérent ou son Conjoint qui a déjà bénéficié de la garantie 8.1 « Aide à domicile »</i></p>	<p>20 heures maximum par semestre à raison de 4 heures maximum par semaine</p>
--	--

## GARANTIES D'ASSISTANCE ACCESSIBLES LORS DE LA SURVENANCE D'UNE MALADIE REDOUTEE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT

Aide à domicile	20 heures maximum par année civile réparties sur les 2 mois consécutifs qui suivent la date du diagnostic de la Maladie redoutée
<i>Cette garantie n'est pas accessible à l'Adhérent ou son Conjoint qui a déjà bénéficié de la garantie 7.1 « Aide à domicile » pour la Maladie redoutée en cause</i>	
Information relative à une Maladie redoutée	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Accompagnement au diagnostic	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Aide à l'annonce du diagnostic aux proches	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Aide à l'organisation de la vie sociale, professionnelle pendant les soins ou un arrêt de travail supérieur à 6 mois consécutifs	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Accompagnement en fin de vie de l'Adhérent ou de son Conjoint	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Organisation et démarches en fin de vie de l'Adhérent ou de Conjoint	1 entretien téléphonique maximum par année civile
Accompagnement budgétaire et social	3 entretiens téléphoniques maximum par année civile
Recherche d'établissements spécialisés	Mise en relation
Enveloppe de services	
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Collecte et livraison à Domicile du linge repassé,</li> <li>· Présence d'un proche au chevet, <ul style="list-style-type: none"> <li>· Jardinage,</li> <li>· Portage de repas,</li> </ul> </li> <li>· Livraison de médicaments, <ul style="list-style-type: none"> <li>· Livraison de courses,</li> <li>· Coiffeur à Domicile</li> </ul> </li> </ul>	150 € TTC maximum par Evènement et par année civile

## VIE PROFESSIONNELLE

Bilan prévention des troubles musculo-squelettiques	1 bilan maximum sur une période de 12 mois
Prévention du stress au travail (en cas de situation de stress au travail)	5 entretiens téléphoniques par année civile
Bilan professionnel (en cas de situation de stress au travail)	2 entretiens téléphoniques
Programme de remise en forme (en cas de situation de stress au travail ou d'arrêt de travail supérieur à 30 jours de l'Adhérent en souffrance psychosociale, lombalgique ou musculo-squelettique)	10 séances



**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