

**SMH ASSISTANCE**  
**Le Service**  
**d'Assistance Santé**  
**de votre Mutuelle**

**24h/24 et 7J/7**



**01 53 21 24 67**

**CONDITIONS GENERALES DES GARANTIES D'ASSISTANCE VALANT NOTICE D'INFORMATION**  
**CONTRAT COLLECTIF n° FIC23SAN0041**  
**MUTUELLE SMH**

La **MUTUELLE SMH**, mutuelle soumise aux dispositions du Livre II du Code de la mutualité, enregistrée sous le n° SIREN 301 862 769 et dont le siège social se situe Parc Eurasanté Ouest, 310 avenue Eugène Avinée 59120 LOOS, a souscrit le contrat collectif n° **FIC23SAN0041** 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 « **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 ?**

<b>Téléphone</b>	<b>01 53 21 24 67</b>
<b>Télécopie</b>	<b>09 77 40 17 87</b>
<b>Adresse postale</b>	108 Bureaux de la Colline 92213 Saint-Cloud Cedex
<b>Courriel</b>	assistance.personnes@filassistance.fr

**2. QUI PEUT BENEFICIER 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. OU 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 PERIODE DES GARANTIES ?**

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

Les garanties prennent fin :

- En cas de cessation de l'adhésion au contrat complémentaire santé de la **MUTUELLE SMH** ;
- En cas de résiliation du Contrat collectif d'assistance n° **FIC23SAN0041**.

## B. GENERALITES

### 1. DEFINITIONS

**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** : Le transfert, le déplacement à l'intérieur d'une surface plane, l'alimentation, la toilette, la continence et l'habillement.

**Adhérent** : Toute personne physique, adhérant à la MUTUELLE SMH, au titre de la nouvelle gamme santé 2019 et bénéficiaire du contrat collectif d'assistance n° **FIC23SAN0041**.

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

**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 aide un de ses Proches parents aidé. L'Assuré aidant apporte une aide quotidienne à son Proche parent aidé pour les actes de la vie quotidienne. **Il doit avoir le même Domicile ou visiter quotidiennement son Proche parent aidé à Domicile.**

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

**Chirurgie ambulatoire** : Ensemble des actes chirurgicaux pour lesquels la durée d'Hospitalisation **est inférieure à 12 heures** et ne nécessite pas **un hébergement de nuit**.

**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° **FIC23SAN0041**.

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

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

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

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



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

**Evènement** : Toute situation prévue par la présente notice justifiant d'une demande d'intervention auprès de **FILASSISTANCE**.

**France** : France métropolitaine, la Principauté de Monaco et la Principauté d'Andorre.

**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** : Tout séjour **d'une durée supérieure à 24 heures**, sauf stipulation contraire, dans un établissement de soins public ou privé, pour un traitement médical ou chirurgical.

**Immobilisation** : Impossibilité 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** : **Sauf stipulation contraire**, impossibilité temporaire d'une durée **minimum de 15 jours consécutifs**, d'exercer une activité professionnelle, à la suite d'un Accident.

**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.

**Pathologies lourdes** : Accident vasculaire cérébral invalidant, 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 la prise en charge sera laissée à l'appréciation des médecins de **FILASSISTANCE**.

**Perte Totale et Irréversible d'Autonomie** : Tout Adhérent qui est reconnu, pendant la période de validité des garanties, définitivement incapable de se livrer à toute occupation ou à tout travail lui procurant gain ou profit et dont l'état nécessite en permanence l'assistance d'une tierce personne pour effectuer les actes de la vie quotidienne.

**Proche parent aidé** : Ascendants et descendants du 1<sup>er</sup> degré, Conjoint ou beaux-parents de l'Adhérent, qui seraient dans un état consolidé de dépendance (**à partir de GIR 4 au sens de l'AGGIR**) ou de Handicap médicalement reconnu.

**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>ère</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 métropolitaine ou dans les Principautés de Monaco ou d'Andorre : zone couvrant la France métropolitaine et les Principautés de Monaco ou d'Andorre.

## 2. DELIVRANCE 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**

**cing (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, excluent un remboursement à posteriori ou 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 du prestataire intervenant à son Domicile.

**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.**

### **3. REGLEMENT 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.

Ce règlement sera versé soit au Bénéficiaire, soit 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.

### **4. CONDITIONS D'ORDRE MEDICAL**

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**.

## 5. CONDITIONS SPECIFIQUES 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.**

## 6. CONDITIONS D'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.

### 6.1 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**.

### 6.2 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.**

### 6.3 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.

## C. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

**Les prestations d'assistance qui suivent seront octroyées sous les conditions et dans les limites prévues par le tableau de synthèse des garanties (chapitre E).**

### 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, caravaning, voyages organisés, centres et mouvements de jeunesse, activités de plein air, activités culturelles, loisirs du 3<sup>e</sup> 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'appels 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 être responsable de la qualité du travail exécuté par le réparateur ou de la rapidité de son intervention.**

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

## 2. PERMANENCE MEDICALE

**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. ECOUTE, CONSEIL ET ORIENTATION

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire un service d'écoute active, d'accompagnement et d'orientation accessible sans limitation.

Par le biais d'entretiens téléphoniques, l'équipe de **FILASSISTANCE** accompagne le Bénéficiaire sur des problématiques personnelles et professionnelles, identifie ses besoins et lui apporte une réponse en adéquation avec sa situation.

A l'issue du diagnostic **FILASSISTANCE** peut proposer les réponses suivantes :

### Sur le plan personnel :

- informations sur les aides possibles pour les services à la personne. **FILASSISTANCE** oriente le Bénéficiaire en privilégiant les services à la personne locaux et les artisans à proximité de son lieu de résidence ;
- accompagnement par le pôle social sur la dépendance, le handicap, sur le rôle d'aidant, dans la recherche d'établissements spécialisés, aides financières, pour les démarches administratives, mise en relation avec les associations ;
- mise en relation du Bénéficiaire avec le pôle médical : afin de délivrer des informations sur la santé, la prévention, le parcours de soins et le parcours avant-après hospitalisation ;
- mise en relation avec un psychologue clinicien de **FILASSISTANCE** qui délivrera une écoute en cas de souffrance ou de stress.

### Sur le plan professionnel :

- informations sur les thématiques suivantes : statuts professionnel, droit et durée du travail, congés ;
- accompagnement du Bénéficiaire par le pôle social de **FILASSISTANCE** autour de l'insertion des personnes handicapées, sur le retour à l'emploi après une longue interruption, le passage à la retraite ;



- mise en relation avec un psychologue clinicien de **FILASSISTANCE** qui délivrera une écoute en cas de stress au travail.

Au-delà de l'accompagnement décrit ci-dessus, **FILASSISTANCE** pourra envisager la mise en place des prestations d'assistance pouvant répondre au besoin détecté suite au diagnostic par **FILASSISTANCE**.

Si les conditions contractuelles ne sont pas réunies pour une prise en charge de la prestation par **FILASSISTANCE**, le Bénéficiaire sera réorienté soit vers les prestataires appartenant au réseau de **FILASSISTANCE** soit vers des organismes pouvant lui venir en aide.

#### 4. DEUXIEME AVIS MEDICAL

**FILASSISTANCE** met à disposition du Bénéficiaire un service pouvant délivrer un 2ème avis médical par des experts reconnus pour leur expérience académique et clinique afin qu'il puisse prendre une décision éclairée en cas de maladie grave ou de décision médicale importante.

Le Bénéficiaire peut obtenir un deuxième avis lorsqu'un premier diagnostic a déjà été posé par un médecin spécialiste.

La mise en œuvre de cette prestation est subordonnée à la transmission par le Bénéficiaire de l'exhaustivité des comptes-rendus médicaux et examens déjà réalisés par le Bénéficiaire. Ces éléments, demandés lors de la constitution du dossier, sont nécessaires pour obtenir un deuxième avis médical.

Dans le cadre du 2ème avis médical, le Bénéficiaire accède à un réseau de spécialistes sélectionnés pour leurs compétences. Si aucun spécialiste n'est référencé pour la pathologie du Bénéficiaire, la prestation ne pourra pas être délivrée.

Un 2ème avis médical pourra être rendu pour les pathologies suivantes :

- Maladies cardiovasculaires
- Maladies des os, des articulations et des muscles
- Tumeurs et cancers
- Maladies gynécologiques,
- Maladies urologiques
- Maladies digestives
- Maladies du sang
- Maladies respiratoires
- Maladies du système nerveux
- Maladies de la peau
- Maladies des yeux
- Maladies de l'oreille
- Maladies endocriniennes et métaboliques
- Maladies rares,
- Maladies systémiques
- Maladies infectieuses

**Cette liste est communiquée à titre indicatif et peut évoluer.**

**L'avis est rendu dans un délai moyen de 7 jours** à compter de la date de transmission des données par le Bénéficiaire, **à concurrence d'un seul avis rendu par famille par année civile.**

#### 5. TELECONSULTATION

Le Bénéficiaire majeur ou le titulaire de l'autorité parentale du Bénéficiaire mineur peut contacter **FILASSISTANCE** afin de bénéficier d'une téléconsultation délivrée par des médecins généralistes ou spécialistes.

**Toute téléconsultation pour un majeur sous tutelle devra être effectuée par le tuteur.**

La téléconsultation est dispensée dans le respect des dispositions du décret n° 2010-1229 du 19 octobre 2010 sur la télémédecine et des dispositions légales concernant le secret médical.

**Les ordonnances délivrées dans le cadre de la téléconsultation seront rédigées exclusivement en français et seront valables uniquement au sein de l'Union Européenne.**

Lors du premier appel du Bénéficiaire auprès de **FILASSISTANCE**, un lien vers une plateforme lui sera communiqué. Afin de bénéficier de la téléconsultation, le Bénéficiaire devra s'y inscrire et y déposer sa carte d'identité.

Le Bénéficiaire pourra ensuite formuler sa demande de téléconsultation sur la plateforme.

A l'issue de la téléconsultation, le médecin apportera au Bénéficiaire une réponse médicale adaptée à sa situation. Cette réponse, rendue par écrit, téléphone ou visioconférence, prendra l'une des formes suivantes :

- Un conseil, un diagnostic, un avis complémentaire,
- Une orientation vers le médecin traitant,
- Une orientation vers un spécialiste,
- Une ordonnance.

Le médecin, inscrit au Conseil National de l'Ordre des Médecins, délivrant la téléconsultation **est seul décisionnaire de la suite à y donner**. Dans le cas où il identifierait une urgence médicale, le Bénéficiaire sera réorienté vers les services d'urgence.

**Le service de téléconsultation médicale ne pourra pas délivrer d'arrêts de travail, de certificats médicaux, de renouvellements d'ordonnance d'une durée supérieure à 1 mois, d'ordonnances de kinésithérapie et pour des semelles orthopédiques.**

L'accès à cette prestation est illimité et son coût est pris en charge par **FILASSISTANCE**.

## **6. 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.**

## **7. RESERVATION DE LIT ET ACHEMINEMENT EN MILIEU HOSPITALIER**

Si le médecin traitant prescrit une Hospitalisation de l'Adhérent, **FILASSISTANCE** l'aide 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** recherche également une ambulance et organise 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.**

## 8. 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.

## 9. 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, 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.

## 10. GARDE OU TRANSFERT DES ASCENDANTS DEPENDANTS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT OU DU CONJOINT DEPENDANT

Si personne ne peut s'occuper des ascendants dépendants de l'Adhérent ou de son Conjoint ou du Conjoint dépendant 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.

## 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.**

Si le Bénéficiaire souhaite que son Aide à domicile habituelle intervienne dans le cadre de la mise en œuvre de cette garantie, **FILASSISTANCE** rembourse le Bénéficiaire, sous réserve de la présentation de factures conformes justifiant de la réalisation de la prestation, dans la limite du montant qui aurait été versé au prestataire de **FILASSISTANCE** pour la mise en place du nombre d'heures accordé.

Le Bénéficiaire est responsable du paiement du reste à charge à son Aide à domicile.

## 12. 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.**

### 13. PRESENCE D'UN PROCHE

**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 auprès de la personne désignée dans le tableau de synthèse.

### 14. ACHÈMÈNEMENT DES MÉDICAMENTS

**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.**

### 15. GARDE DE L'ENFANT MALADE OU ACCIDENTÉ

En cas de Maladie soudaine ou d'Accident, obligeant un des enfants **âgés de moins de 16 ans** de l'Adhérent ou de son Conjoint à rester au Domicile et si aucune personne ne peut rester à son chevet, **FILASSISTANCE organise et prend en charge** la garde à Domicile de l'enfant ou la venue d'un proche jusqu'au Domicile.

**L'appréciation du médecin traitant, certifiant la nécessité de maintien à Domicile pour Maladie soudaine ou Accident, doit être confirmée par l'envoi d'un certificat médical établi avant l'appel préalable de l'Adhérent.**

**La mise à disposition d'un intervenant ne s'applique qu'au-delà du congé pour enfant malade prévu légalement ou conventionnellement.**

### 16. ÉCOLE À DOMICILE

**FILASSISTANCE** organise et prend en charge l'intervention d'un répétiteur scolaire se déplaçant au Domicile de l'Adhérent ou au Domicile d'un proche de l'Adhérent résidant dans sa Zone de résidence, pour lui dispenser des cours, de la classe préparatoire à la classe terminale dans les matières suivantes : français, mathématiques, langues étrangères (1<sup>ère</sup> et 2<sup>nde</sup> langue inscrites au programme scolaire), physique-chimie, histoire-géographie, sciences naturelles.

**Cette prestation est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, telle que définie par le Ministère de l'Éducation 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.**

### 17. AIDE AUX DEVOIRS

**FILASSISTANCE organise et prend en charge** un répétiteur scolaire se déplaçant au Domicile de l'Adhérent, pour l'aider à faire ses devoirs.

**Cette prestation est accordée pendant la durée effective de l'année scolaire en cours, telle que définie par le Ministère de l'Éducation 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.**

### 18. MISE À DISPOSITION D'UN SERVICE DE TELEASSISTANCE

**FILASSISTANCE** prend en charge un service de Téléassistance (PREVIFIL) **pendant 3 mois** afin de sécuriser son retour au Domicile et sa convalescence.

## 19. INFORMATIONS POUR LES PRIMO-PARENTS

**FILASSISTANCE** oriente et informe dans la résolution des problèmes de la vie familiale rencontrés par les primo-parents.

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

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

## 21. AVANCE DE FONDS

**FILASSISTANCE** peut procéder à une avance à concurrence de la limite mentionnée dans le tableau de synthèse ci-dessous  
L'avance est accordée et remboursée dans les modalités de l'article B.6.

## 22. INFORMATIONS SUR L'ORGANISATION DES OBSEQUES

**FILASSISTANCE** met à la disposition de l'Adhérent ou de son Conjoint un service d'informations.

Ce service comprend des informations téléphoniques et des renseignements concernant les domaines suivants :

- obsèques civiles ou religieuses,
- prélèvement d'organes,
- don du corps,
- constatation,
- déclaration,
- les papiers à fournir,
- les organismes à prévenir,
- les soins de conservation,
- les cimetières et concessions,
- chambres funéraires,
- transports,
- inhumation,
- coût des obsèques.

## 23. ACCOMPAGNEMENT MEDICO-SOCIAL

**FILASSISTANCE** peut mettre l'Adhérent et/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.

## 24. 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.

## 25. ACHEMINEMENT SUR LE LIEU DE 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.

## 26. SUIVI DE COURRIER

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



## 27. AIDE A LA RECHERCHE D'UN REMPLACANT

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

**Les frais engagés pour cette recherche, sont à la charge de l'Adhérent.**

## 28. ASSISTANCE JURIDIQUE ET FISCALE

- **Aide à la recherche de cabinets de recrutements,**
- **Aide à la recherche d'organismes de formations,**
- **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 l'Adhérent.**

## 29. AVANCE DE FONDS

**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 et sous réserve du respect des conditions précisées par l'article B.6.**

## 30. INFORMATIONS, DEMARCHES ET AIDE A LA CONSTITUTION DE DOSSIERS

**FILASSISTANCE** réalise, à la demande de l'Assuré aidant ou d'un proche de l'Adhérent dépendant, un entretien téléphonique au sujet de la Dépendance ou du Handicap avec pour objectif de le conseiller sur les mesures à prendre pour aider le proche ou l'Adhérent dépendant ou handicapé.

**FILASSISTANCE** communique les informations dont l'Assuré aidant ou le proche de l'Adhérent dépendant pourrait avoir besoin notamment sur les droits et démarches à effectuer.

**FILASSISTANCE** aide également l'Assuré aidant ou le proche de l'Adhérent dépendant à constituer le dossier de prise en charge lié à la Dépendance ou au Handicap, en lui indiquant les pièces justificatives et les bilans à transmettre pour obtenir une prise en charge publique ou privée.

Si l'Assuré aidant ou le proche de l'Adhérent dépendant le souhaite, **FILASSISTANCE** le met en relation avec les organismes concernés.

**Les frais engagés auprès de ces organismes sont à la charge de l'Assuré aidant ou de l'Adhérent dépendant.**

## 31. PRISE EN CHARGE TEMPORAIRE DU PROCHE PARENT AIDE

Lorsque l'Assuré aidant doit s'absenter, **FILASSISTANCE** recherche et réalise à sa demande un entretien téléphonique au sujet du Proche parent aidé dont il s'occupe avec pour objectif de le conseiller sur les mesures à prendre pour aider son Proche parent aidé.

**FILASSISTANCE** informera l'Assuré aidant sur les différentes modalités de règlement des prestataires de services (paiement direct auprès de prestataires agréés 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 parent aidé (livraison de repas, de courses, de médicaments, aide-ménagère etc.).

**Les frais liés aux prestations mises en place pour le Proche parent aidé sont à la charge de l'Assuré aidant.**

### 32. AUXILIAIRE DE VIE

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

### 33. RENSEIGNEMENTS SUR LA DEPENDANCE

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

De même, **FILASSISTANCE** met en contact la famille de l'Assuré aidant avec les organismes concernés.

### 34. AMENAGEMENT DU DOMICILE DE L'ADHERENT DEPENDANT

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

Il est à la disposition de l'Adhérent dépendant 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 spécialisés et associations.

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

### 35. AIDE A LA RECHERCHE D'ETABLISSEMENTS MEDICAUX TEMPORAIRES OU PERMANENTS POUR L'ADHERENT DEPENDANT

**FILASSISTANCE** recherche et indique au proche de l'Adhérent dépendant 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 le proche de l'Adhérent dépendant 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 est à la charge de l'Adhérent dépendant.**

### 36. AIDE A LA CONSTITUTION DU DOSSIER DE FINANCEMENT DU SERVICE DE TELEASSISTANCE

A la demande de l'Assuré aidant ou de l'Adhérent dépendant, une assistante sociale de **FILASSISTANCE** pourra réaliser une évaluation de sa situation et l'aider dans les démarches à entreprendre auprès des organismes susceptibles de participer au financement de son service de Téléassistance (Conseil Général, Caisse de Retraite, Mairie etc.).

### 37. LES 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 dépendant ou l'un de ses proches 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 dépendant ou à ses proches 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).

## D. CADRE REGLEMENTAIRE

### 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 l'Adhérent ou 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 conséquences :

- ✓ des frais engagés sans l'accord préalable de **FILASSISTANCE** ;
- ✓ des états de grossesse et leurs complications (à l'exception des séjours en maternité pour grossesse pathologique supérieure à 8 jours) ;
- ✓ du fait intentionnel de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire ;
- ✓ des frais téléphoniques engagés par l'Adhérent ou le Bénéficiaire ;
- ✓ des états résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par l'article R234-1, I-1° du Code de la route), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- ✓ des conséquences d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs ;
- ✓ 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
- ✓ des cataclysmes naturels ;
- ✓ des épidémies, de tout risque infectieux ou chimique ;
- ✓ des dommages causés par des explosifs que le Bénéficiaire ou l'Adhérent peut détenir ;
- ✓ de la participation volontaire de l'Adhérent ou d'un Bénéficiaire, à un acte de terrorisme, de sabotage, un crime ou un délit, une rixe, un pari ou un défi ;
- ✓ la tentative de suicide ou le suicide de l'Adhérent survenu au cours de la 1<sup>ère</sup> année suivant l'adhésion ;
- ✓ d'évènements climatiques tels que tempêtes ou ouragans.

### 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 LIBERTES

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 règlementaires, 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](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)).

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.

### 4. RESPONSABILITE

**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).**

## 5. AUTORITE DE CONTROLE

**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. RECLAMATIONS

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 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 maximum à compter de la date d'envoi de la réclamation, sauf si une réponse peut être communiquée au Bénéficiaire 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 Bénéficiaire sera informé.

En tout état de cause, le Bénéficiaire 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, 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 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'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'assuré 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).

## **8. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE**

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**

<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES AUX BENEFICIAIRES DES L'ADHESION</b>	
<b>Assistance informations</b>	<b>Informations téléphoniques du lundi au vendredi de 9h à 18h (hors jours fériés)</b>
Informations juridique et vie pratique	Informations téléphoniques
Permanence médicale	Informations téléphoniques
<b>Ecoute, Conseil et Orientation</b>	Entretiens téléphoniques
<b>Deuxième avis médical</b>	Un seul avis rendu par famille par année civile
<b>Téléconsultation</b>	
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MALADIE OU D'ACCIDENT AU DOMICILE DE L'ADHERENT</b>	
<b>Recherche d'un médecin, d'une infirmière ou d'un intervenant paramédical</b>	Mise en relation <b>sans prise en charge</b>
<b>Réservation de lit et acheminement en milieu hospitalier</b>	Organisation <b>sans prise en charge</b>
<b>PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE CHIRURGIE AMBULATOIRE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT</b>	
<b>Aide à domicile</b>	<b>10 heures maximum sur les 15 jours suivant le retour au Domicile</b>
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 24 HEURES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT</b>	
<b>Transmission des messages urgents</b>	<b>7j/7 et 24H/24</b>
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au Domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum par Evènement réparties sur les 30 jours ouvrés consécutifs suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Accompagnement des enfants à l'école</li> </ul>	<b>1 A/R par jour pendant 5 jours par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Transfert accompagné des enfants chez un proche</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<b>Garde ou transfert des ascendants dépendants de l'Adhérent ou de son Conjoint ou de son Conjoint dépendant</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au Domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum par Evènement réparties sur les 30 jours ouvrés consécutifs suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Transfert des ascendants ou du Conjoint chez un proche</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<b>Aide à domicile</b>	<b>20 heures maximum par Evènement réparties sur 15 jours consécutifs suivant le début ou la fin de l'Hospitalisation</b>
<b>Garde des animaux de compagnie</b>	<b>30 jours maximum par Evènement</b>
<b>Présence d'un proche (au chevet) (si aucun proche de l'Adhérent ou de son Conjoint ne réside à moins de 50 Km du lieu d'Hospitalisation de l'Adhérent ou de son Conjoint)</b>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>  <b>2 nuits maximum (frais de nourriture compris) dans la limite de 160 € TTC par Evènement</b>

Ecole à Domicile ( <i>Si l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint est hébergé chez un proche</i> )	3 heures maximum par jour pendant 2 semaines maximum par Evènement
Aide aux devoirs	6 heures maximum par Evènement réparties sur les 2 semaines qui suivent le début ou la fin de l'Hospitalisation
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'IMMOBILISATION SUPERIEURE A 5 JOURS DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT</b>	
Transmission des messages urgents	7j/7 et 24H/24
Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garde au Domicile</li> </ul>	30 heures maximum par Evènement réparties sur les 30 jours ouvrés consécutifs qui suivent le début de l'Immobilisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>OU Accompagnement des enfants à l'école</li> </ul>	1 A/R par jour pendant 5 jours par Evènement
<ul style="list-style-type: none"> <li>OU Transfert accompagné des enfants chez un proche</li> </ul>	1 Titre de transport A/R par Evènement
<ul style="list-style-type: none"> <li>OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	1 Titre de transport A/R par Evènement
Garde ou transfert des ascendants dépendants de l'Adhérent ou de son Conjoint ou de son Conjoint dépendant	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garde au Domicile</li> </ul>	30 heures maximum par Evènement réparties sur les 30 jours ouvrés consécutifs qui suivent le début de l'Immobilisation
<ul style="list-style-type: none"> <li>OU Transfert des ascendants ou du Conjoint chez un proche</li> </ul>	1 Titre de transport A/R par Evènement
<ul style="list-style-type: none"> <li>OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	1 Titre de transport A/R par Evènement
Présence d'un proche (au chevet)	1 Titre de transport A/R par Evènement
<i>(si aucun proche de l'Adhérent ou de son Conjoint ne réside à moins de 50 Km du Domicile de l'Adhérent)</i>	2 nuits maximum (frais de nourriture compris) dans la limite de 160 € TTC par Evènement
Garde des Animaux de compagnie	30 jours maximum par Evènement
Aide à domicile	20 heures maximum par Evènement réparties sur 15 jours consécutifs  <i>(mise en place de la prestation pendant l'Immobilisation)</i>
Acheminement des médicaments	Organisation sans prise en charge
Aide aux devoirs	6 heures maximum par Evènement réparties sur 2 semaines consécutives
<b>PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS DE RADIOTHERAPIE, CHIMIOOTHERAPIE, TRITHERAPIE, QUADRITHERAPIE OU CURIETHERAPIE D'UN BENEFICIAIRE</b>	
Aide à domicile	30 heures maximum sur la durée du traitement dans la limite de 4 heures dans les 48 heures suivant chaque séance  En tout état de cause, le plafond demeure de 30 heures maximum en cas de traitement associant radiothérapie, chimiothérapie, trithérapie, quadrithérapie ou curiethérapie.
<b>PRESTATION ACCESSIBLE EN CAS D'HOSPITALISATION SUPERIEURE A 5 JOURS CONSECUTIVE A LA SURVENANCE OU A L'AGGRAVATION D'UNE PATHOLOGIE LOURDE D'UN BENEFICIAIRE</b>	



<b>Aide à domicile</b>	<b>30 heures maximum par Evènement réparties sur 2 mois</b> ( <i>mise en place de la prestation pendant l'Hospitalisation ou suivant la date de retour au Domicile</i> )
<b>ASSISTANCE AUX ENFANTS</b>	
<b>Présence d'un proche (au chevet)</b> ( <i>si l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint âgé de moins de 16 ans est hospitalisé à plus de 50 Km de son Domicile</i> )	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>  <b>7 nuits maximum (frais de nourriture compris) dans la limite de 560 € TTC par Evènement</b>
<b>Garde de l'enfant malade ou accidenté âgé de moins de 16 ans</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au Domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum par Evènement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<b>Ecole à domicile</b> ( <i>si l'enfant de l'Adhérent ou de son Conjoint est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours suite à une Maladie soudaine ou suite à un Accident</i> )	<b>3 heures maximum/jour pendant 5 semaines maximum</b> ( <i>mise en place de la prestation pendant l'Immobilisation et ce dès le 1<sup>er</sup> jour de l'Immobilisation de l'enfant</i> )
<b>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 PERSONNE SALARIEE EN CHARGE DE LA GARDE DES ENFANTS</b>	
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au Domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum par Evènement réparties sur 5 jours ouvrés consécutifs</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Transfert accompagné des enfants chez un proche</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<b>ASSISTANCE AUX SENIORS DE 70 ANS ET PLUS</b>	
<b>Présence d'un proche (au chevet)</b>  <i>(si l'Adhérent est hospitalisé pour une durée supérieure à 15 jours et à plus de 50 Km de son Domicile)</i>	<b>2 Titres de transport A/R maximum par Evènement</b>  <b>4 nuits (frais de nourriture compris) dans la limite de 320 € TTC par Evènement</b>  <i>(mise en place de la prestation pendant l'Hospitalisation de l'Adhérent ou dès son retour au Domicile)</i>
<b>Mise à disposition d'un service de Téléassistance</b>  <i>(en cas d'Hospitalisation de plus de 15 jours d'un Adhérent âgé de 70 ans et plus ou d'un séjour hospitalier d'un Adhérent âgé de 75 ans et plus)</i>	<b>Prise en charge des frais de mise en service + 3 mois de service</b> (Prévilfil)
<b>Aide à la constitution du dossier de financement d'un service de téléassistance</b>	Informations téléphoniques
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE MATERNITE</b>	
<b>Informations pour les primo-parents</b>	Informations téléphoniques
<b>Auxiliaire de Puériculture/Technicienne d'intervention sociale et familiale</b> ( <i>en cas de 1<sup>ère</sup> maternité ou de naissance multiple</i> )	<b>2 heures maximum par Evènement</b> au cours de la semaine faisant suite au retour au Domicile
<b>Aide à domicile</b> ( <i>en cas de séjour supérieur à 5 jours en maternité OU de naissance multiple</i> )	<b>20 heures maximum par Evènement réparties sur les 5 jours ouvrés consécutifs</b> suivant le retour de l'Adhérent ou de son Conjoint au Domicile

<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b> <i>(en cas de séjour en maternité supérieure 8 jours)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au Domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum par Evènement réparties sur 30 jours ouvrés consécutifs</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Accompagnement des enfants à l'école</li> </ul>	<b>1 A/R par jour pendant 5 jours par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Transfert accompagné des enfants chez un proche</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DECES DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT</b>	
<b>Avance de fonds</b>	<b>3 050 € maximum par Evènement</b>
<b>Transmission des messages urgents</b>	<b>7j/7 et 24H/24</b>
<b>Informations sur l'organisation des obsèques</b>	Informations téléphoniques
<b>Garde ou transfert des enfants âgés de moins de 16 ans</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au Domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum par Evènement réparties sur les 30 jours ouvrés consécutifs suivant le décès</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Accompagnement des enfants à l'école</li> </ul>	<b>1 A/R par jour pendant 5 jours par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Transfert accompagné des enfants chez un proche</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<b>Garde ou transfert des ascendants dépendants de l'Adhérent ou de son Conjoint ou de son Conjoint dépendant</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde au Domicile</li> </ul>	<b>30 heures maximum par Evènement réparties sur les 30 jours ouvrés consécutifs suivant le décès</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Transfert des ascendants ou du Conjoint chez un proche</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OU Venue d'un proche jusqu'au Domicile</li> </ul>	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
	<b>1 Titre de transport A/R par Evènement</b>
<b>Présence d'un proche (au Domicile)</b>	<b>2 nuits (frais de nourriture compris) dans la limite 160 € TTC par Evènement</b>
<b>Garde des Animaux de compagnie</b>	<b>30 jours consécutifs maximum par Evènement dès la date du décès de l'Adhérent ou de son Conjoint</b>
<b>Aide à domicile</b>	<b>20 heures maximum par Evènement réparties sur les 15 jours consécutifs suivant la date du décès de l'Adhérent ou de son Conjoint</b>
<b>PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS D'ACCIDENT, DE MALADIE OU DE DECES D'UN PROCHE DE L'ADHERENT OU DE SON CONJOINT</b>	
<b>Accompagnement médico-social</b>	Entretiens téléphonique
	<b>3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement et/ou mise en relation avec un psychologue de ville.</b>
<b>Accompagnement psychologique</b>	Prise en charge ou remboursement des frais de la 1 <sup>ère</sup> consultation avec un psychologue de ville, <b>dans la limite de 70 € TTC maximum.</b>

## AIDE AUX AIDANTS

Hormis la garantie « Auxiliaire de vie » qui accessible en cas d'Hospitalisation supérieure à 24 h ou d'Immobilisation supérieure à 48 h de l'aidant, les autres prestations sont accessibles lors de la survenance de la Dépendance ou du Handicap de l'Adhérent et/ou de l'un de ses Proches parents aidés.

Informations, démarches et aide à la constitution de dossiers (accessible au proche de l'Adhérent dépendant ou handicapé au à l'Assuré aidant)	Informations téléphoniques
Accompagnement psychologique (accessible au proche de l'Adhérent dépendant ou handicapé, à l'Assuré aidant ou au Proche parent aidé)	<b>3 entretiens téléphoniques maximum par Evènement</b> et/ou mise en relation avec un psychologue de ville.  Prise en charge ou remboursement des frais de la 1 <sup>ère</sup> consultation avec un psychologue de ville, <b>dans la limite de 70 € TTC maximum par Evènement.</b>
Prise en charge temporaire du Proche parent aidé	Mise en relation
Auxiliaire de vie (en cas d'Hospitalisation supérieure à 24 heures ou d'Immobilisation supérieure à 48 heures suite à un Accident ou à une Maladie soudaine de l'Assuré aidant)	<b>10 heures maximum par jour pendant 3 jours maximum par Evènement</b>
Téléassistance (accessible à l'Adhérent dépendant ou handicapé o au Proche parent aidé)	<b>Prise en charge des frais de mise en service + 3 mois de service (Prévifil) par Evènement</b>
Aide à la constitution du dossier de financement d'un service de Téléassistance (accessible au proche de l'Adhérent dépendant ou handicapé au à l'Assuré aidant)	Informations téléphoniques
PRESTATIONS ACCESSIBLES EN CAS DE DEPENDANCE DE L'ADHERENT	
Renseignement sur la dépendance	Entretiens téléphoniques / mise en relation
Informations, démarches et aide à la constitution de dossier	Informations téléphoniques
Aménagement du Domicile de l'Adhérent dépendant	Organisation sans prise en charge
Aide à la recherche d'établissements temporaires ou permanents pour l'Adhérent dépendant	Entretiens téléphoniques
Téléassistance	<b>Prise en charge des frais de mise en service + 3 mois de service (Prévifil) par Evènement</b>
Aide à la constitution du dossier de financement d'un service de Téléassistance	Informations téléphoniques
Les services d'assistance « à la carte » (accès aux services à la personne et aux services divers)	Mise en relation
PRESTATIONS ACCESSIBLES A L'ADHERENT TNS OU HOMME CLE	
<i>En cas d'Incapacité temporaire de l'Adhérent supérieure à 15 jours</i>	
<i>Aide à la poursuite d'activité</i>	
Acheminement sur le lieu de travail	<b>10 aller/retour dans la limite de 500 € TTC par Evènement</b>
Suivi du courrier (en cas d'Hospitalisation de l'Adhérent supérieure à 24 heures ou d'Immobilisation de l'Adhérent supérieure à 15 jours. L'Hospitalisation ou l'Immobilisation doit survenir au cours de l'Incapacité temporaire de l'Adhérent.)	<b>Portage des plis et documents professionnels urgents au Domicile ou à l'hôpital</b>
<i>En cas de trouble psychologique lié à l'activité professionnelle de l'Adhérent</i>	
Accompagnement psychologique	<b>3 entretiens téléphoniques maximum par année civile</b> et/ou mise en relation avec un psychologue de ville.  Prise en charge ou remboursement des frais de la 1 <sup>ère</sup> consultation avec un psychologue de ville, <b>dans la limite de 70 € TTC</b>
<i>En cas d'Incapacité temporaire de l'Adhérent supérieure à 45 jours</i>	
Aide à la recherche d'un remplaçant	Mise en relation
<i>En cas de décès ou de Perte totale et Irréversible d'autonomie de l'Adhérent</i>	
Assistance juridique et fiscale (pour le Conjoint ou les enfants de l'Adhérent)	Mise en relation



**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